



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo académico**

Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la Clínica Privada de Huacho, 2023

**Para optar el título de**  
Especialista en Enfermería en Nefrología

**Presentado Por:**

**Autora:** Huane Minaya, Gabriela Liliana

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0009-0009-8014-6061>

**Asesor:** Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

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

Yo, Huane Minaya, Gabriela Liliana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:280761530, 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)  
 Huane Minaya, Gabriela Liliana  
 DNI N° 47145228



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel  
 DNI N° 46992019

Lima, 18 de Junio de 2023

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi querida madre Jenny y mi abuelita Irma, quienes han formado parte importante en mi desarrollo como profesional de la salud.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia por ser mi guía, en especial a mi madre que siempre ha creído en mí dándome ejemplo de superación y humildad, siempre motivándome a lograr todos mis objetivos. Gracias.

**Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel**

**Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>**

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

**Secretario** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

**Vocal** : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INDICE DE CONTENIDO.....	V
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
1.- EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del problema.....	1
1.2.- Formulación del problema .....	3
1.2.1.- Problema general.....	3
1.2.2.- Problemas específicos.....	3
1. 3.- Objetivos de la investigación:	
1.3.1.- Objetivo general.....	3
1.3.2.- Objetivo específico.....	4
1.4.- Justificación de la investigación.....	4
1.4.1.- Teórica.....	4
1.4.2.- Metodológica .....	5
1.4.3.- Práctica.....	5
1.5.- Delimitaciones de la investigación:	
1.5.1.- Temporal .....	5

1.5.2.-Espacial.....	6
1.5.3.-Recursos.....	6
<b>2.- MARCO TEÓRICO</b>	
2.1.- Antecedentes.....	7
2.1.1.- Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2.- Antecedentes nacionales.....	8
2.2.- Bases teóricas.....	11
2.3.- Formulación de hipótesis:	
2.3.1.- Hipótesis general.....	17
2.3.2.- Hipótesis específicas.....	17
<b>3.- METODOLOGÍA</b>	
3.1.- Método de la investigación .....	18
3.2.- Enfoque de la investigación.....	18
3.3.- Tipo de investigación.....	18
3.4.- Diseño de la investigación.....	18
3.5.- Población.....	19
3.6.- Variables y Operacionalización.....	20
3.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.1.- Técnica.....	24
3.7.2.- Descripción de instrumentos .....	24
3.7.3.- Validación.....	25

3.7.4 .- Confiabilidad.....	25
3.8.- Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9.- Aspectos Éticos.....	27
4.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1.- Cronograma de actividades.....	28
4.2.- Presupuesto.....	29
5.- REFERENCIAS.....	30
ANEXOS: .....	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento V1	
Anexo 3: Instrumento V2	
Anexo 4: Consentimiento informado	

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrollará con el **objetivo** determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, y de diseño no experimental y de corte transversal. La población del estudio estará conformada por un total de 90 pacientes que llevan terapia de hemodiálisis en la clínica privada en Huacho. **Técnica e instrumento de recolección de datos:** se utilizará dos cuestionarios dirigido previo autorización y consentimiento informado de los participantes uno cuenta con 34 preguntas y el otro con 46 preguntas, los resultados serán recolectados y procesados, codificados e ingresados en una base de diseño en Excel y serán tabulados y procesados bajo un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 22.

**PALABRAS CLAVES:** Cuidado de enfermería, Satisfacción, paciente

## SUMMARY

The present research work will be developed with the objective of determining the relationship between nursing care and the satisfaction of patients with hemodialysis therapy at the private clinic of Huacho, 2023. The study has a quantitative, descriptive, and analytical approach. Non-experimental and cross-sectional design. The study population will be made up of a total of 90 patients undergoing hemodialysis therapy at the private clinic in Huacho. Data collection technique and instrument: two questionnaires will be used, with the prior authorization and informed consent of the participants, one with 34 questions and the other with 46 questions, the results will be collected and processed, coded and entered into an Excel design database. and they will be tabulated and processed under a system, using the statistical package SPSS version 22.

Keywords: Nursing care, Satisfaction, patient

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La insuficiencia renal crónica es considerada en la actualidad como un problema de salud pública a nivel mundial, su incidencia y prevalencia ha aumentado en las últimas tres décadas, y el costo es sobrevalorado del tratamiento, según la evidencia los pacientes con enfermedad renal crónica pueden ser prevenidos o retrasados mediante un diagnóstico temprano y tratamiento oportuno (1).

Según la Organización Mundial de la Salud, informa que alrededor del 10% de la población padece de ERC, la cual es de curso progresivo, irreversible y silencioso, y no presenta síntomas hasta etapas avanzadas (2) y para poder disminuir la ERC en estadio V se recomienda promover estrategias para reducir la brecha y mejorar la distribución de los pacientes que sea equitativa y mejorar la vida (3).

La Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión (SLANH) señala que en América Latina (AL), por cada millón de habitantes, un promedio de 613 pacientes renales, tuvo acceso a alguna alternativa de tratamiento para la sustitución de la función renal, siendo una de ellas la hemodiálisis (4) y la tasa de personas que necesitan hemodiálisis ha aumentado más del 40% desde 1990, pero el acceso a este tratamiento todavía permanece desigual ya que los sistemas de salud de muchos países no pueden afrontar la alta demanda (5).

El tratamiento de hemodiálisis, que es una alternativa para los pacientes y les permite disfrutar de una calidad de vida plena, es el tratamiento más utilizado y con mayor probabilidad para los usuarios de insuficiencia renal, padecer esta enfermedad no

solo perjudica la salud del paciente, sino que también incluye aspectos psicológicos, económicos, familiares y sociales (6).

En el Perú, más del 50% de la población son portadores de insuficiencia renal crónica que necesitan tratamiento para empezar con terapias de sesiones de hemodiálisis para seguir viviendo (7) de lo contrario la ERC en el Perú sería responsable de 31 924 años de vida perdidos por muerte prematura (AVP) (8).

Por otra parte, en Puno, una investigación sobre Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de Diálisis, estableció que la insatisfacción es predominante entre los pacientes que tienen un mayor tiempo de enfermedad y diálisis, incluso está asociada a la edad, sexo y ocupación (9).

El cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal, es decir, el cuidado se transmite de acuerdo a prácticas culturales que tienen las distintas comunidades. Es decir, la relación interpersonal entre la enfermería y paciente, están estrechamente vinculados, porque el cuidador está condicionado a presentar factores de cuidado destinados a satisfacer las necesidades humanas ya sean en el ámbito social, físico y psicológico. (10).

En la actividad rutinaria del profesional de enfermería que se desempeña en la Clínica privada de Huacho de hemodiálisis se ha observado reclamos y manifestación de disconformidad, quejas en algunos pacientes.

Por ello, con respecto al cuidado humano del personal de enfermería, debe apoyar al paciente tanto físico como socioemocional, y luego se deben enfatizar aquellas dudas o inquietudes que manifieste en el campo sanitario para mejorar la calidad de vida.

Ante esta situación problemática nos nace el profundo interés de investigar el tema planteado y formularnos las siguientes interrogantes:

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?

¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?

¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión atención y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

### **1.3.2 Objetivo específico**

Identificar como se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

Identificar como se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

Identificar como se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión atención y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Teórica**

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

Los profesionales de enfermería deben aprender a valorar, reconocer y evaluar el cuidado humano que se brinda diariamente en los centros de nefrología y también en pacientes hospitalizados, la teoría de Jean Watson basada en los valores humanos, nos permitirá promover el cuidado humano en los establecimientos de salud, sean públicos o privados con el propósito de restaurar el arte del cuidado que es la base del trabajo de enfermería (11).

### **1.4.2 Metodológica**

La investigación colaborara en la gestión e implementación de prácticas y/o políticas adecuadas, las cuales ayudaran a mejorar la calidad del cuidado de enfermería y también así la satisfacción del paciente, quienes requieren una terapia de hemodiálisis, los cuales son sometidos a grados de estrés físico y mental, así mismo la realización del presente estudio presenta un aporte para el profesional de enfermería, llenando vacíos del conocimiento proporcionara información actualizada y confiable para posteriormente poder establecer futuras investigaciones relacionadas a la problemática de estudio o afines.

### **1.4.3 Práctica**

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la presente investigación nos permitirán determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, teniendo en cuenta que el profesional de enfermería se centra en reforzar los conocimientos en el cuidado humanizado y logrando satisfacer sus necesidades fisiológicas en todas sus dimensiones, por eso decimos que enfermería jugará un rol importante para asumir estrategias que van a permitir el mejoramiento de atención a los pacientes con problemas renales , logrando brindar una atención integral.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La presente investigación se realizará en los pacientes con terapia de hemodiálisis que asisten a la clínica privada de Huacho durante el mes de agosto 2023, en ese transcurso se aplicarán los instrumentos que se presentan en la investigación para la recopilación de datos.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio se aplicará en la clínica privada de Huacho, que se encuentra localizado en Av. 2 de mayo N°.251, Huacho.

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

La población de estudio serán 90 pacientes que padecen enfermedad crónica renal con Hemodiálisis. Siendo la muestra censal.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes internacionales:**

Burnet (12) en el 2021 Argentina, desarrollo una investigación con el objetivo de “Identificar la relación que existe entre la calidad de atención que brindan el profesional de enfermería y el grado de satisfacción percibida por los pacientes renales crónicos en hemodiálisis”. Por medio de una metodología transversal-correlacional; mediante la técnica de encuesta estudió una muestra de 50 pacientes. Aplicaron como instrumentos dos cuestionarios validados. Se encontraron que un 12.6% la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería es mala y 87.4% es buena, asimismo, la satisfacción del paciente es medio 14.5% y 85.5% alta. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente renal ( $Rho = 0.875$  y  $p = 0.011$ ). Es decir que la satisfacción del paciente es un indicador importante para medir la calidad y eficiencia de la enfermería, y si no se pueden cumplir las expectativas de los pacientes con enfermedad renal, se pierde la calidad y eficiencia de la enfermería.

Santamaría, et al. (13) 2021 Bogotá, su investigación tuvo como objetivo “Describir y comparar la percepción del comportamiento del cuidado de enfermería que tienen los pacientes en hemodiálisis y diálisis peritoneal en una unidad renal”. Su estudio fue descriptivo comparativo por medio de la técnica de encuesta estudio una muestra pirobalística en dos grupos de paciente que llevan su tratamiento de hemodiálisis de los cuales se contó con 50 pacientes. Los resultados que obtuvieron deducen que los cuidados brindados por el personal de enfermería en ambos grupos de pacientes sacan

mayor puntaje con respecto a las otras dimensiones presentadas. Además, se llega a la conclusión que los pacientes en terapia renal de hemodiálisis y diálisis peritoneal mencionan que si se percibe las acciones que realizan las enfermeras en cuanto al cuidado que brindan.

Zalfa A. y Hayat F. (14) 2019 Sudán, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería prestada en las unidades de hemodiálisis”. Su estudio fue descriptivo con enfoque cuantitativo, y su muestra fue de 233 pacientes, entre sus resultados encontraron que el nivel de satisfacción general era 65,2% y un 86,9% calificaron a las enfermeras como una alta disposición y flexibilidad para satisfacer las necesidades y 52,7% a poder resolver sus problemas. Concluyendo que la mayoría de pacientes se mostraron satisfechos con los servicios que brinda la unidad de hemodiálisis; sin embargo, hay un gran porcentaje importante que no está satisfecho, por lo tanto, es necesario mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Partida K, Tejada L, “et al.” (15) 2019 Brasil, su investigación tuvo como objetivo “Identificar los desafíos, dilemas y satisfacciones que presentan los profesionales de enfermería del área de hemodiálisis durante el cuidado al enfermo renal.” Estudio de tipo cualitativo. Llegó a la conclusión que hay cansancio profesional y esta puede fomentar deficiencia en las relaciones interpersonales y a su vez desencadenar una disminución de la calidad de cuidado que tiene el profesional de enfermería.

#### **Antecedentes nacionales:**

Santos (16) en el 2022 Lima, ejecutó dicho estudio cuyo objetivo fue “Conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción

del paciente hemodializado de la clínica del riñón Santa Lucía, 2022.” Mediante un método cuantitativo de corte transversal; siendo su población objetivo 50 pacientes. Para la recogida de datos se utilizó la encuesta con lo cual se encontró que el 92% de los pacientes hemodializado califica como alta la calidad de atención de enfermería, y un 94% refirieron que se encuentran satisfechos con la atención recibida, por lo que se concluyó que existe relación estadística significativa entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado.

Saire (17) en el 2021 Perú, su investigación tuvo como objetivo “Determinar los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis.” El estudio corresponde a una revisión bibliográfica retrospectiva y descriptiva. Concluyó que los pacientes que acuden a la terapia de hemodiálisis, manifiestan que el cuidado de enfermería es satisfactorio, y que su nivel de satisfacción es alto, ya que la atención proporcionada por parte del personal garantiza y cumple las expectativas que ellos perciben desde el momento que ingresan a la terapia dialítica, existiendo aún factores que podrían alterar su satisfacción, como la infraestructura y tiempo de espera para ser atendidos.

Vera (18) en el 2020 Perú, su investigación tuvo como objetivo “Analizar la satisfacción percibida en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad de cuidado que le brinda el profesional de Enfermería en estos últimos 10 años”. Un estudio de tipo descriptivo mediante el análisis de 25 artículos científicos, en el cual concluyen que el 4 % presenta una insatisfacción del cuidado que se le brinda y el 96 % de los pacientes presenta una satisfacción en cuanto al cuidado que realiza enfermería.

Barreda (19) en el 2020 Chiclayo, desarrollo un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente. Un estudio de tipo cuantitativo y diseño correlacional, en el cual su población objetivo fue 72 pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Se utilizó como instrumentos la guía de observación y la encuesta. Entre sus hallazgos se encontró que un 65,3% mantienen una “Buena” percepción en relación a la calidad del cuidado enfermero, mientras que el 34,7% tienen una “Mala” percepción relacionada a la calidez del cuidado-enfermero y con respecto al nivel de satisfacción percibido por los pacientes, se evidenció que un 71% de pacientes encuestados sienten una “satisfacción”. En conclusión, hay relación dependiente entre calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y la satisfacción que obtiene el paciente.

León (20) en el 2019 Perú- Trujillo, desarrollo una investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta” De enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y Correlacional simple; siendo su población objetivo 56 pacientes por muestra no probabilística, censal. Se utilizó dos cuestionarios estructurados, que pasaron la prueba de confiabilidad con el coeficiente alfa de Cron Bach. Obtuvo como resultado que un 48% de la población califica como “bueno” la atención que brinda el personal de enfermería, con tendencia a “excelente”; el 71.4% manifiestan estar satisfechos e insatisfechos el 28.6%. y como conclusión: se determinó la relación directa de la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, con un coeficiente de correlación rho Spearman 0.970 y un valor  $p=,000$  menor al nivel de 0,05.

## **2.2. Base Conceptual**

### **2.2.1. Cuidado**

El cuidado se define como: un conjunto de conductas que acompañan la vida y la muerte, así como los procesos de salud y enfermedad, en relación con sus creencias y hábitos, que tienen por objeto compensar o sustituir su cambio, tarea o hacer frente al proceso de morir (21).

#### **2.2.1.1. Cuidado de enfermería**

Es un conjunto de acciones realizadas por los profesionales de la salud basadas en principios y valores que promueven la mejora de la calidad de vida de los pacientes y otras personas que necesitan atención en un ambiente adecuado y armónico.

El cuidado humanizado es la identidad de la profesión de enfermería, el que debe estar conformado por

actividades transpersonales e intersubjetivas para garantizar

seguridad, y continuar apoyando a las personas durante la transición de la enfermedad, ya que les afecta directamente a la psiquis donde se manifiesta el dolor, baja esperanza de vida, sufrimiento familiar. Sin embargo, los hospitales tanto públicos como privados, practican el modelo biomédico y terapéutico, en donde el trabajo de las enfermeras juega un papel muy importante en la visión del cuidado humanizado (22)

Si nos basamos en tiempo real, la atención humanizada brindada por el personal de enfermería es esencialmente lo que se ha hecho hace décadas para avanzar en la atención a fin de brindarles a los usuarios una sensación de seguridad, confianza y

confiabilidad porque el personal está siempre disponible las 24 horas del día.

### **2.2.1.2. Teorías**

Según la Teoría del Cuidado Humanizado de Watson Refiere que las necesidades de los usuarios están integradas en sus preceptos teóricos en las diferentes etapas que puede hacer el profesional de enfermería, gestionar, asistencial, formación, docencia e investigación.

En su Teoría del cuidado transpersonal, sustenta que, el cuidar es establecer una relación de respeto y confianza con el paciente, dando origen a los 10 factores del cuidado los mismos que son: formación de un sistema humanístico altruista de valores, inculcación de la fe – esperanza, cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás, desarrollo de una relación de ayuda – confianza, promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos, uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones, promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal, provisión del entorno de apoyo – protección – correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual, asistencia en la gratificación de las necesidades humanas.(23)

Peplau, refiere que el profesional de salud, debe dar una atención individualizada y holística a cada paciente, enfocándolo como un ser que está en desarrollo constante, se busca que el paciente a través de sus experiencias busque la forma de transformar sus ansiedades y temores en algo positivo que le ayude a restablecimiento de su salud tanto física como emocional (24).

Madeline Leininger, refiere que para brindar un cuidado adecuado la base primordial

esta dado en tener referencia en el conocimiento práctico, por ello, el cuidado se viene dando desde años atrás con el único objetivo de brindar una atención de calidad, donde se actualizando mejores estrategias conforme avanza el tiempo como la utilizando de ciertos términos que se diferencia en contexto, pero que se llega a un solo punto que es brindar una atención de calidad al usuario. (25)

### 2.2.1.3 Dimensiones del cuidado de enfermería

- **Comunicación:** Apreciar la interacción enfermera-paciente ya que la comunicación es una herramienta clave para el éxito y la calidad de muchas intervenciones; Spelman enfatiza la importancia de la comunicación paciente-enfermera, la comunicación es fundamental y el mal desarrollo afecta la efectividad del cuidado y percepción de su calidad (26).
- **Profesionalidad:** Un profesional de la salud tiene una base teórica para su actividad profesional, que le otorga las habilidades y destrezas necesarias para restaurar la salud. El profesionalismo, sin embargo, se refiere a la actitud de un enfermero(a) profesional en el desarrollo de dichas actividades para tratar a los pacientes; La atención integral está asegurada por la amabilidad, cortesía y receptividad de enfermeros(as), creando una relación sensible de respeto mutuo (26).
- **Atención de enfermería:** Siendo el área de Hemodiálisis un área crítica, la enfermera debe tener conocimientos especializados que satisfagan las necesidades específicas de estos pacientes, se espera que estos conocimientos adquiridos por la

enfermera (o) se evidencien en la atención dada al paciente. El cuidado es exigente y las relaciones interpersonales son esenciales, dependerá sin embargo de la pericia, la experiencia y la empatía de la enfermera (26).

### **2.2.2. SATISFACCIÓN**

La satisfacción es definida como “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad” (27).

#### **2.2.2.1. Satisfacción del paciente**

La satisfacción es la percepción relevante para el paciente en cuanto a las atenciones brindadas por el profesional de salud, es su sentir con respecto a las actividades que se desarrollan por el enfermero orientadas al restablecimiento de su salud (28).

Está representado por la complacencia del usuario en base a las expectativas que tiene el mismo sobre los servicios que reciben por parte de los trabajadores de un establecimiento de salud, por tanto, abarca la disponibilidad de los recursos y equipos médicos, competencias y conocimientos por parte de los profesionales de la salud, capacidad para cubrir las necesidades y requerimientos, etc. (29).

#### **Determinantes de la satisfacción del usuario**

Está basado en el reconocimiento de lo recibido y se manifiesta, a través del punto de vista del paciente, relacionado con sus creencias y juicios de valor propios del paciente. También puede ocurrir la reafirmación de expectativas, que se refiere a percepciones positivas cuando las percepciones superan las expectativas y

percepciones negativas cuando las percepciones no coinciden con las expectativas. Por lo tanto, si es positivo, se considera satisfacción, y si es negativo, se considera insatisfacción. (30)

### **Niveles de Satisfacción**

**a. Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño del personal de salud no alcanza las expectativas del paciente.

**b. Satisfacción:** se produce cuando el desempeño del personal de salud coincide con las expectativas del paciente.

**c. Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. (30)

#### **2.2.2.2. Teoría**

De Blanco y Daley refiere que, si el usuario recibe una atención de calidad, eficaz, rápida donde se logra satisfacer las necesidades fisiológicas del paciente incluyendo todos los valores, respeto, ambiente adecuada, servicios de calidad, si la atención es adecuada del usuario retornara con más frecuencia debido a que se logró satisfacer las necesidades (31).

#### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del paciente**

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

- **Accesibilidad:** Hace alusión al tiempo dedicado por el profesional al paciente, esto es necesario para poder brindar las atenciones necesarias y cumplir con las

necesidades y expectativas del paciente (32).

- **Explica y Facilita:** Son los cuidados que efectúa la enfermera para proporcionar alcances al paciente datos desconocidos para el sobre su tratamiento y/o proceso de enfermedad, la información debe ser brindada de forma clara y entendible según su nivel socio-económico (33).

- **Conforta:** Se enfoca en las acciones realizadas por la enfermera que tengan un resultado reconfortante para el paciente y/o sus familiares, provocando sentido optimista al paciente con respecto a su enfermedad y recuperación, se trata de crear un ambiente amigable para el paciente para su restablecimiento (34).

- **Se Anticipa:** El profesional de enfermería normalmente planifica con antelación las actividades a realizar en beneficio del paciente, de acuerdo a sus necesidades específicas, mediante el uso del plan de enfermería establecido para el tratamiento de un paciente, es fácilmente detectable sus necesidades y así poder anticiparlas. (34)

- **Mantiene relación de confianza:** Debido al tiempo de relación diaria entre la enfermera y el paciente es inevitable crear lazos de empatía, las atenciones brindadas deberían causar una sensación de seguridad en el paciente acompañado una relación empática de enfermera – paciente. Y de esta forma se crearían lazos de relación entre el profesional y el paciente (35)

- **Monitorea y Hace Seguimiento:** La enfermera en su día a día realiza la planificación del tratamiento del paciente y los cuidados necesarios, mediante sus conocimientos teóricos y base científica el profesional puede plantear según las

necesidades del paciente un plan y monitoreo de sus avances, esta dimensión se comprende de todas las actividades y la forma de su seguimiento para el cumplimiento del tratamiento del paciente (36)

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general:**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi1: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería, en la dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

Hi2: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

Hi3: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión atención y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1. Método de investigación

Para el presente estudio de investigación se utilizará el método Hipotético-deductivo, según Bacon F. entre el 1561 hasta 1626, citado por Dávila M. (2006) refiere que el método se basa en la observación y el análisis de una situación concreta; con consecuente razonamientos y conclusiones (37).

### 3.2. Enfoque investigativo

La investigación se orientará en un enfoque de tipo cuantitativo, Hernández (38), refiere el objetivo general de este capítulo es confirmar o rechazar las hipótesis planteadas en el capítulo anterior con un nivel máximo de confianza.

### 3.3. Tipo de investigación

La investigación será de tipo aplicado, cuyo fin primordial es generar nuevos conocimientos asociados con el tema investigado de tal manera que se puedan reducir las carencias o vacíos cognitivos sobre el mismo, todo ello con la finalidad de fortalecer las capacidades cognoscitivas, según Ñaupas (39), y esto va generar nuevos conocimientos que permitan analizar y evaluar la forma en la que se evidencia la problemática descrita dentro del ámbito investigativo.

### 3.4. Diseño de Investigación

La investigación utilizará un diseño de tipo correlacional, porque estos tipos de estudios buscan medir el nivel o grado en el que dos variables están asociadas, vinculadas o relacionadas (40). De corte transversal porque es un instrumento que se aplicara una sola vez.

### **3.5. Población**

Se plantea trabajar con el total de la población según los criterios de inclusión y exclusión. La población estará conformada por un total de 90 pacientes, atendidos en el programa de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho 2023.

#### **3.5.1. Criterios de inclusión:**

- Pacientes con diagnóstico de insuficiencia renal crónica atendidos en el programa de hemodiálisis de la clínica privada de Huacho.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de edad.

#### **3.5.2. Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no tienen diagnóstico de insuficiencia renal crónica.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.
- Pacientes menores de edad.

### 3.6. Variables y Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>V1</b>  <b>Cuidado de enfermería</b>	El cuidado de enfermería establece un vínculo entre el paciente y el profesional, que busca un objetivo en común: el restablecimiento de su salud.(41)	Es el cuidado que establece la relación entre el profesional de enfermería y el paciente de hemodiálisis de la clínica privada de Huacho para beneficio del mantenimiento de su salud.	DIMENSIÓN	1.Le hace sentir como una persona 2.Le trata con amabilidad 3.Le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalización 4.Le mira a los ojos, cuando le habla. 5.Le dedica tiempo para aclararte sus inquietudes. 6.Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted. 7.El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a)cundo esta con usted. 8.Le genera confianza 9.Cuando la(lo) cuidan le facilitan el dialogo.	Ordinal	1: Siempre
			Cualidades de hacer	10. Explican previamente los procedimientos. 11. Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas. 12. Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos. 13. La dedican e tiempo requerido para su atención. 14 le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted o requiere o según su situación de salud. 15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado. 16 Le llaman por su nombre. 17 le muestra respeto por sus creencias y valores.		Ordinal
			Comunicación	18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria, etc.) 19. Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud. 20. Le manifiesta que están pendiente de usted. 21.Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento. 22. Responde oportunamente su llamado. 23.Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico.	Ordinal	
			DIMENSIÓN			
			Atención			

<b>V2</b> <b>Satisfacción de los pacientes</b>	La satisfacción del usuario es el resultado basado en las experiencias de su atención, e influye de manera determinante en el restablecimiento de su salud y confort.(42)	Es el resultado basado en la experiencia de atención a los pacientes sobre las atenciones de enfermería brindado en el servicio de hemodiálisis en la clínica privada de huacho.	DIMENSIÓN	1.- La enfermera (o) se aproximó a usted siempre que fue necesario para ofrecerle medidas que alivien el dolor u realizarle procedimientos.	Ordinal	Nada satisfecho
			Accesible	2.- La enfermera (o) le dio los medicamentos y realizo los procedimientos a tiempo. 3.- La enfermera (o) lo visito con frecuencia para verificar su estado de salud. 4.- La enfermera (o) respondió rápidamente a su llamado. 5.- La enfermera (o) le pidió que la (o) llame si usted se siente mal 6.- La enfermera (o) le informo sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. 7.- La enfermera (o) le dio información clara y precisa sobre su situación actual.		Poco satisfecho
						Mediamente satisfecho
			DIMENSIÓN	8.- La enfermera (o) le enseñó cómo cuidarse a usted mismo. 9.- La enfermera (o) le sugirió preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. 10.- La enfermera (o) fue honesta (o) con usted en cuanto a su condición médica. 11.- La enfermera (o) se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente. 12.- La enfermera (o) lo motivo a identificar los elementos positivos de su tratamiento. 13.- La enfermera (o) fue amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. 14.- La enfermera (o) fue alegre con usted. 15.- La enfermera (o) se sentó con usted para entablar una conversación.	Ordinal	Satisfecho
Explica y facilita		Nada satisfecho				
		Poco satisfecho				
			DIMENSIÓN	16.- La enfermera (o) estableció contacto físico con usted, por ejemplo, le dio un abrazo cuando usted necesitaba consuelo. 17.- La enfermera (o) lo escuchó con atención. 18.- La enfermera (o) hablaba con usted amablemente. 19.- La enfermera (o) involucro a su familia en su cuidado. 20.- La enfermera (o) le presto mayor atención en las horas de la noche. 21.- La enfermera (o) busco la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. 22.- Cuando se sintió agobiado por su enfermedad la enfermera (o) acordó con usted un nuevo plan de intervención.	Ordinal	Mediamente satisfecho
Confort		Nada satisfecho				
		Poco satisfecho				
						Mediamente satisfecho
						Satisfecho
						Muy satisfecho

DIMENSIÓN	<p>23. - La enfermera (o) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.</p> <p>24. - La enfermera (o) comprende que esta experiencia fue difícil para usted y le prestó especial atención durante el tiempo hospitalizado.</p>	Ordinal	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
Se anticipa	<p>25. - Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizándole algún procedimiento se concentró única y exclusivamente en usted.</p> <p>26. - La enfermera (o) continuó interesada (o) en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>27. - La enfermera (o) le ayudo a establecer metas razonables.</p> <p>28. - La enfermera (o) busco la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>29. - La enfermera (o) concilio con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención</p>	Ordinal	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
DIMENSIÓN	<p>30. - La enfermera (o) le ayudo a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>31. - La enfermera (o) acepto que es usted quien mejor se conoce, y lo incluyo siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>32. - La enfermera (o) lo animo para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.</p> <p>33. - La enfermera (o) lo puso a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p> <p>34. - La enfermera (o) es amistosa (o) y agradable con sus familiares y a llegados</p> <p>35. - La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>39. - El uniforme y carnet que porto la enfermera (o) la (o) caracteriza como tal.</p> <p>40. - La enfermera (o) se aseguró de la hora establecida para los procedimientos especiales, por ejemplo; ordenes de radiografía, tomografía, exámenes de laboratorio, etc. y verifico su cumplimiento.</p> <p>41. - La enfermera (o) se mostró organizada (o) en la realización de su trabajo.</p> <p>42. - La enfermera (o) realizo los procedimientos con seguridad.</p> <p>43. - La enfermera (o) se mostró calmada (o).</p>	Ordinal	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Mediamente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
Relación de confianza			

---

DIMENSION	44. - La enfermera (o) le proporciono buen cuidado físico en relación a alguna herida quirúrgica, fractura, alteraciones en la piel, etc.	Ordinal	Nada satisfecho
Monitorea y hace seguimiento.	45. - La enfermera (o) se aseguró que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, por ejemplo; brindo educación respecto a los cuidados post alta en relación a su patología.		Poco satisfecho
	46. - La enfermera (o) llamo al médico cuando era precisa su intervención		Mediamente satisfecho
			Satisfecho
			Muy satisfecho

---

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

#### 3.7.1. Técnica

En el estudio se utilizará la técnica de la encuesta a través del instrumento de un cuestionario, para ambas variables.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

##### A. Instrumento 1: Cuidado de enfermería

El instrumento se utilizará para medir la variable del Cuidado Humanizado de enfermería, es el formulario tipo cuestionario y medido por la escala de Likert, validado por Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H". Clinicountry "consta de introducción, datos generales y contenidos con 34 ítems con 4 alternativas de respuesta, valorados de 1 al 4 según tabla de puntaje. Siendo sus dimensiones: cualidades de hacer, comunicación y atención". Su escala de medición que emplea es ordinal que va del 1 al 4 de forma que 1 es (siempre), casi siempre (puntaje 2), algunas veces (puntaje 3), nunca (puntaje 4).

VALOR GENERAL	
CATEGORÍA	RANGO GENERAL
Favorable	65 - 99
Medianamente favorable	55.1 – 64.6
Desfavorable	22 - 54

##### B. Instrumento 2: Satisfacción del paciente

El instrumento seleccionado en esta investigación es el "Caring Assessment Instrument" (Care-Q) fue "diseñado en 1981 por la doctora Patricia Larson y validado

por ella misma, que permite medir la satisfacción del paciente a nivel hospitalario. “Ha sido adaptado y utilizado en numerosos países por todo el mundo como Estados Unidos, China entre otros. Este instrumento fue traducido, adaptado y validado al español por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo en el “Estudio piloto de la validación del cuestionario Care-Q en versión al español en población colombiana.

El instrumento consta de 6 dimensiones: (Accesible), se compone de 6 ítems,( Explica y facilita), consta de 6 ítems, (Confort), consta de 6 ítems,, (Se anticipa), posee 5 ítems, (Relación de confianza )tiene 16 ítems” y (Monitorea y hace seguimiento), 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 (Nada) satisfecho,( puntaje 2) Poco satisfecho, (puntaje 3) Medianamente satisfecho, (puntaje 4) Satisfecho, y (puntaje 5 ) Muy satisfecho.

#### □ Categorías escala Care - Q

Rango	Nivel de Satisfacción
1 – 61 pts	BAJO
62 – 123 pts	MEDIO
124 – 184 pts	ALTO

### 3.7.3. Validación

#### A. Instrumento 1: Cuidado de enfermería

El cuestionario que se van a dar, han sido validados por los autores “Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H.” y para su obtención de validez. El grupo de expertos obtuvo un índice de concordancia de 0,92 y un índice de validez de contenido de 0,98. en el factor análisis se obtuvo 0,956 para el índice KMO y 0,0 en la prueba de esfericidad de Bartlett. Estos indicadores permitieron calcular la carga factorial y, por tanto, determinar estadísticamente el constructo del instrumento.

## **B. Instrumento 2: Satisfacción del paciente**

En el año 2009 se llevó a cabo una validación del instrumento traducido, adaptado y validado al español por Sepúlveda Gloria, que fue aplicado a una población colombiana, obteniéndose una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%”.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **A. Instrumento 1: Cuidado de enfermería**

La confiabilidad del instrumento donde se mide el cuidado humanizado, se hizo mediante la consistencia interna, una de las características de este tipo de medición, y se calculó mediante el estadístico alfa de Cronbach, obteniendo un valor superior 0.897.

#### **B. Instrumento 2: Satisfacción del paciente**

La confiabilidad del instrumento donde se mide el nivel de satisfacción del paciente en la clínica privada de Huacho, serán evaluados mediante el estadístico alfa de Cronbach, con un valor superior 0,90 (0.88 a 0.97) de uso internacional, el cual será evidencia de confiabilidad.

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

Se procederá a presentar el proyecto al Comité de Ética de la universitaria Norbert Wiener. Una vez autorizado, se gestionará una solicitud remitida a la administración de la Clínica privada de Huacho para la obtención del permiso, y poder contar con la participación de los pacientes en hemodiálisis y aplicar los instrumentos correspondientes.

Se elaborará una base de datos en el programa Excel - 2017 de los instrumentos con los datos recogidos, se codificará y tabulara en una matriz de datos en el programa SPSS V. 25.0; Para el análisis de datos se emplearán técnicas cuantitativas, las que se detallan: Estadística descriptiva: Se utilizará tablas de una y doble entrada con distribución de frecuencias absolutas y porcentuales. Así mismo se emplearán gráficos de barras simples y diagrama de torta. Y Pruebas Estadísticas: Se emplearán estadísticos que determinen la correlación entre las variables de estudio, tal coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del Proyecto de investigación se tomará en cuenta la aceptación del sujeto de investigación en la participación del estudio, además se informará sobre el objetivo de la investigación, Y finalmente se aplicará el formulario de Consentimiento Informado elaborado; de igual manera se siguieron los principios bioéticos basados en la deontología de la profesión de Enfermería (43).

**Principio de autonomía:** Este principio reconoce la capacidad de las personas para tomar decisiones y sean tratados como seres autónomos, y se aplica mediante el consentimiento informado, donde el paciente tendrá la capacidad de decidir si desea o no participar de la investigación. El proceso de aplicación del consentimiento debe proveer información clara, asegurar que exista entendimiento y comprendan que su participación es voluntaria (44).

**Principio de beneficencia:** Es la obligación ética de "hacer el bien" y ayudar a los demás en sus necesidades, por lo tanto, la evaluación favorecerá a los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis, porque permite valorar la capacidad del cuidado humanizado

de enfermería al paciente en la clínica privada de Huacho y si se encuentra alguna deficiencia, se les brindara educación, consejería y capacitaciones (44).

**Principio de no maleficencia:** Se trata de respetar la integridad humana, que obliga al profesional a "no hacer daño" (*Primum Non Nocere*), Se les hará de conocimiento a todos los pacientes con terapia de hemodiálisis que su cooperación en la presente investigación no envolverá daños o peligro alguno a la integridad de cada uno de ellos (44).

**Principio de justicia:** Este principio trata sobre la igualdad y equidad. Todos los pacientes deben tener la misma oportunidad de ser seleccionados para la investigación, independientemente de su género, raza, religión, nivel educativo o economía. No habrá ningún rechazo ni discriminación alguna (45).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	2023		2023	
	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1. Identificación de la realidad problemática.	x			
2. Investigación de contenidos bibliográficos.	x			
3. Planteamiento del problema y formulación del problema.		x		
4. Formulación de objetivos de la investigación y desarrollo de justificación.				
5. Elaboración del marco teórico y bases teóricas.		x		
6. Formulación de hipótesis general y específicos.				
7. Presentación de la metodología: Enfoque, tipo, diseño.		x		
8. Población de la investigación.		x		
9. Operacionalización de las variables.			x	
10. Realización de proceso de análisis de datos y aspectos éticos.			x	
11. Elaboración de cuadros administrativos y anexos.				x
12. Aprobación del proyecto.				
13. Presentación y sustentación del proyecto.				

## 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
- Laptop	1	2,500.00	2,500.00
- Programa de SPSS	1	15.00	15.00
- Papel bond A4 de 80gr	2 millar	50.00	50,00
- Memoria USB 16G	1	30.00	30.00
- Lapiceros	4	2.00	8.00
- Folder manila A-4	10	0.60	6.00
- Foster	10	0.20	2.00
- Impresiones	500 hojas	0.20	100.00
- Fotocopiado	100	0.20	20.00
- Espiralado	4	3.50	14.00
- Internet	4 meses	80.00	320.00
- OTROS			
- Pasajes	16	3.00	48.00
- Alimentos	6	10.00	60.00
<b>TOTAL</b>			<b>3173.00</b>

Financiamiento: La presente investigación será autofinanciada por la autora

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Loza c, Ramos C. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú, 2015 [Internet]. Perú: Ministerio de Salud del Perú; 2016 [revisado 2016; citado 2022 Jun 13]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342568/An%C3%A1lisis\\_de\\_la\\_situaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_enfermedad\\_renal\\_cr%C3%B3nica\\_en\\_el\\_Per%C3%BA\\_201520190716-19467-1w36r85.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342568/An%C3%A1lisis_de_la_situaci%C3%B3n_de_la_enfermedad_renal_cr%C3%B3nica_en_el_Per%C3%BA_201520190716-19467-1w36r85.pdf)
2. Oliel S, Baldwin A y Linn L. La OPS y la Sociedad Latinoamericana de Nefrología piden una mayor prevención y un mejor acceso al tratamiento de la enfermedad renal. Rev. Salud [Internet] 2017; 2(1): 1. [Citado el 13 jun 2022]. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-enfermedad-renal-mejorartratamiento&Itemid=1926&lang=fr](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-enfermedad-renal-mejorartratamiento&Itemid=1926&lang=fr)
3. Flores S, Larrea K. Apoyo familiar y calidad de vida del paciente en hemodiálisis en la clínica: Instituto Nefrourológico del Norte Chiclayo, 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020. [Citado el 13 jun 2022]. Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8920/Flores\\_Gurionero\\_Silvia\\_y\\_Larrea\\_Gonzales\\_Karim\\_Lizeth.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8920/Flores_Gurionero_Silvia_y_Larrea_Gonzales_Karim_Lizeth.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
4. Cáceres F. La enfermedad renal crónica (ERC). Bélgica: International Society of Nephrology, [Internet] 2019. [Citado el 13 jun 2022]. Disponible en: <https://www.worldkidneyday.org/wkd-2019-spanish/>

5. Infosalud. La demanda de diálisis ha crecido un 40% en una década. [Internet]. [citado 2022 Jun 18]. Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-demanda-dialisis-crecido-40-decada-20200214074947.html> Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis
6. Santamaría N, Rodríguez K, Mabel G. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2019.[citado 2022 Jun 18] Disponible en: <https://enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4085/911>
7. Seminario K. Conocimientos y actitudes frente a las emergencias obstétricas en gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 nueve de octubre-Sullana, enero-abril 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2020. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2202036>
8. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades [Internet]. Perú. Boletín Epidemiológico del Perú. 2022; 12(SE10): 309-311. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin\\_202210\\_30\\_230802\\_0.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802_0.pdf)
9. Vargas L.; Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de Diálisis Peritoneal Hospital EsSalud III Puno. Perú 2018 [Citado el 20 de jun. Del 2022] Recuperado a partir de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8787/MDMvalulm.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 9.

10. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería en Salud Pública]. Colombia: Universidad Antonio Nariño; 2018. Disponible en: [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Estimacion\\_de\\_calidad\\_del\\_cuidado\\_de\\_enfermeria\\_en.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en.pdf)
11. Cobo G, Lindholm B, Stenvinkel P. Chronic inflammation in end-stage renal disease and dialysis. *Nephrol Dial Transplant* [Internet]. Estados Unidos de America: *Nephrol Dial Transplant*: [revisado 2018; citado 2022 Jun 21]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30281126/>
12. Burnet A. Calidad de atención que brindan el profesional de enfermería y el grado de satisfacción percibida por los pacientes renales crónicos de hemodiálisis de una Clínica Nefrológica Rincón. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. [Tesis]. 2021. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1>
13. Santamaria N, Rodríguez K, Mabel G. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2019. Disponible en:

<https://enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4085/911>

14. Door ZH, Fadlalla Mukhtar H. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. *J Nurs Heal Sci* [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 2];8(6):25–35. Available from: [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org)
15. Partida K, Tejada L, Chávez Y, Hernández O, Lozano M, Anguiano A (2019) El cuidado de enfermería a los enfermeros renales en hemodiálisis: desafíos, dilemas y satisfacciones. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Brasil: Universito of Sao Paulo; 2017. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/yX3zxJHLnpR9XLXgvwzVH3d/?format=pdf&>
16. Santos Arnaez EA. Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado. 2022 [citado el 12 de Julio de 2023]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19590>.
17. Saire Carrión; Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados\\_SaireCarrion\\_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados_SaireCarrion_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Vera M. Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años [Tesis para optar el

título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga].  
Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. [Citado el 2 de jul. Del 2022]  
Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8193/Satisfaccion%20\\_VeraMory\\_Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8193/Satisfaccion%20_VeraMory_Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Barreda M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, Escuela Profesional de Enfermería; 2020. Disponible en:<https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9142>
20. León L.; Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. [ Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado; 2019.Disponible en:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n\\_SL\\_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
21. Ramirez C.; et al; Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, Colombia 2011; [Citado el 16 de jul. Del 2022]  
Recuperado a partir de:  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35861/37067#:~:text=El%20cuidado%20se%20puede%20definir,alteraci%C3%B3n%20de%20sus%20funciones%20>
22. Poblete Troncoso, Sandra Valenzuela Suazo. Cuidado humanizado: un desafío para

- las enfermeras en los servicios hospitalarios. Universidad de Concepción. Chile, 2007. [Internet]. Chile: Acata Paul Enferm: [revisado 2018; consultado 2022 jul. 16]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/?lang=es&format=pdf>
23. Medina J. La pedagogía del cuidado: Saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. *Miscelanea - Biblioteca comentada* [Internet]. 2002;6(11):3-5. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4901/1/CC\\_11\\_15.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4901/1/CC_11_15.pdf)
24. Madueño A.; *Relación Enfermera – Paciente Según Peplau En Los Servicios De Cuidados Críticos, Del Hospital Honorio Delgado – Arequipa*, 2019. 2020. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3937>
25. Raile M, *Modelos y teorías en enfermería*. 8va edición. Barcelona: Elsevier España, S.L. 2015. P. 670, 671, 675
26. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 25, *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017 [citado 16 jul 2022]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim2017/eim174e.pdf>
27. Oxford English and Spanish Dictionary. [internet] [Citado el 17 de jul. Del 2022] 45 Recuperado a partir de: <https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion>
28. Ministerio de salud. Gobierno del Perú. *Lineamientos de Política Sectorial para el Período 2002 – 2012* [Citado el 17 de jul. Del 2022] Recuperado a partir de:

[http://bvs.minsa.gob.pe/local/POLIT/95\\_lineampolit.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/POLIT/95_lineampolit.pdf)

29. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín Á, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018;20(2):254–7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
  
30. Fernández M del R. Relación Entre La Percepción Del Cuidado Humanizado y La Satisfacción De La Persona Enferma, Servicio Emergencia H.N.C.A.S.E. Arequipa. Universidad Católica Santa María; 2018 [Tesis para optar por el grado de maestro en enfermería]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7881/8J.1684.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
31. Gutiérrez M, Espinoza G. El cuidado humanizado, de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidado intensivo médica de la clínica fos-cal. [Tesis para optar el título de segunda especialización de Enfermería en Diseño y Gestión de Proyectos ]. Colombia: Universidad De La Sabana; 2014. Disponible en:<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/12432/Gloria%20Amparo%20Espinoza%20Gonzalez%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
32. Cusinga F., et al.; Aplicación de la Teoría de Enfermería de Jean Watson y la Calidad del Cuidado Enfermero de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Página 29 | 39 Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017 [Citado el 17 de jul. Del 2022] Recuperado a partir de:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/819>

33. Silva Alarcón, Graciela Tatiana. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo, Desde Dimensiones De Calidad, De La Atención De Enfermería 2015. 2016. recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28195>
34. Carranza R. Calidad De Vida Y La Percepción Del Cuidado Humanizado Del Personal De Enfermería -Servicio De Cuidados Intensivos- Hospital Regional De Moquegua-2017. 2018. Disponible en : <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3405>
35. Marcelo D. “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica ricardo palma, lima – Perú, 2019.”. 2020. Disponible en : <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3977>
36. Sepulveda G.; et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario “care-Q” en versión al español, Colombia 2009
37. Martirosyan L, Arah OA, Haaijer-Ruskamp FM, Braspenning J, Denig P. Methods to identify the target population: implications for prescribing quality indicators. BMC Health Services Research. 2010;10: 137 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
38. Hernandez R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Quinta edición. México. McGraw Hill; 2015. 736p. ISBN: 9786071502919
39. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5th ed. Bogotá: Ediciones de la U;

2018. p. 141

40. Arias J, Covinos M, Cáceres M. Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2020;4(2):237–47. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>
41. Ramírez C.; et al; Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, Colombia 2011; [Citado el 2 de set. Del 2022] Recuperado a partir de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35861/37067#:~:text=El%20cuidado%20se%20puede%20definir,alteraci%C3%B3n%20de%20sus%20funciones%20> 3
42. Oxford English and Spanish Dictionary. [internet] [Citado el 02 de set. Del 2022] Recuperado a partir de: <https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion>
43. Código de Ética y Deontología [internet] Perú,1980 [Citado el 25 de jul. Del 2023] Disponible en:[https://www.cep.org.pe/wpcontent/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.p](https://www.cep.org.pe/wpcontent/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf) df
44. Borges García Tairi, García Aguilar Ydarmi de la Caridad, Leyva Cruz Yanisleidy, Pérez de Corcho Martínez Mayra. Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. *EDUMECENTRO* [Internet]. 2021 Sep [citado 2023 Jul 12] ; 13( 3 ): 237-252. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-)

28742021000300237&lng=es. Epub 30-Sep-2021.

45. Miranda-Novales María Guadalupe, Villasís-Keever Miguel Ángel. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. Rev. alerg. Méx. [revista en la Internet]. 2019 Mar [citado 2023 Jul 12] ; 66( 1 ): 115-122. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000100115&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115&lng=es). <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>.

**ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	ESTUDIO METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas 1</b></p>	<p><b>VARIABLE 1: CUIDADO DE ENFERMERÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cualidades del hacer.</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Atención</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Es de tipo Aplicada.</p> <p><b>Método y diseño de investigación:</b></p> <p>Es correlacional de corte transversal y no experimental.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería, en su dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar como se relaciona el cuidado de enfermería, en la dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería, en la dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accesible</li> <li>✓ Explica y Facilita</li> <li>✓ Confort</li> <li>✓ Se anticipa</li> <li>✓ Relación de confianza</li> </ul>	<p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>La población estará conformada por un total de 90 pacientes, atendidos en el programa de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho 2023.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión comunicación y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica</p>	<p><b>Objetivo específico</b></p> <p>Identificar como se relaciona el cuidado de enfermería, en su dimensión cualidades del hacer y la satisfacción de los pacientes con terapia de</p>			

privada de Huacho, 2023?

hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

¿Cómo se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión atención y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023?

Identificar como se relaciona el cuidado de enfermería en su dimensión atención y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería en la dimensión atención y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023.

✓ Monitorea y hace seguimiento

## ANEXO N° 2: INSTRUMENTO CUIDADO DE ENFERMERÍA

Soy alumna de la Universidad Norbert Wiener de la especialidad Nefrología que busca identificar si el cuidado humanizado logra la satisfacción de las necesidades en los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis atendido en la clínica privada de Huacho, 2023, por lo que le agradecería si contestaran las siguientes preguntas:

1. **Siempre.** 2. **Casi siempre.** 3. **Algunas veces.** 4. **Nunca**

N°	ITEM	1	2	3	4
DIMENSIÓN 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 hospitalización	1	2	3	4
04	Le mira a los ojos, cuando le habla.	1	2	3	4
05	Le dedica tiempo para aclararte sus inquietudes.	1	2	3	4
06	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan 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
DIMENSIÓN 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 indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos.	1	2	3	4
13	La dedican e 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
DIMENSIÓN 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

<b>18</b>	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene,alimentación, evacuación urinaria,etc)	1	2	3	4
<b>19</b>	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.	1	2	3	4
<b>20</b>	Le manifiesta que están pendiente de usted.	1	2	3	4
<b>21</b>	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.	1	2	3	4
<b>22</b>	Responde oportunamente su llamado.	1	2	3	4
<b>23</b>	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.	1	2	3	4
<b>24</b>	Le escuchan atentamente.	1	2	3	4
<b>25</b>	Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.	1	2	3	4
<b>26</b>	Le brindan un cuidado cálido y delicado	1	2	3	4
<b>27</b>	Le ayudan a manejar su dolor físico.	1	2	3	4
<b>28</b>	Le demuestran que son responsables con su atención.	1	2	3	4
<b>29</b>	Le respetan sus decisiones.	1	2	3	4
<b>30</b>	Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar.	1	2	3	4
<b>31</b>	Respetan su intimidad.	1	2	3	4
<b>32</b>	Al acercarse le saludan y brindan trato amable.	1	2	3	4

**ANEXO N° 3: INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
SASTIFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIALISIS  
EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE NEFROLOGIA  
DE LA CLINICA PRIVADA DE HUACHO.**

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

1. Características socio demográficas

Edad:            sexo:    1. M ( ). 2. F

( )

Procedencia: 1. urbano    2. urbano marginal 3. Rural.

Nivel de instrucción:

a) Sin estudios.    b) Primaria. C) Secundaria. d) Técnica. e) Superior.

El valor de cada opción es el siguiente: 1.- Nada satisfecho. 2.- Poco satisfecho. 3.- Medianamente satisfecho. 4.- Satisfecho. 5.- Muy satisfecho

Dimensión	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Accesibilidad					
1.- La enfermera (o) se aproximó a usted siempre que fue necesario para ofrecerle medidas que alivien el dolor u realizarle procedimientos.	1	2	3	4	5
2.- La enfermera (o) le dio los medicamentos y realizó los procedimientos a tiempo.	1	2	3	4	5
3.- La enfermera (o) lo visitó con frecuencia para verificar su estado de salud.	1	2	3	4	5
4.- La enfermera (o) respondió rápidamente a su llamado.	1	2	3	4	5
5.- La enfermera (o) le pidió que la (o) llame si usted se siente mal.	1	2	3	4	5
Dimensión Explica y facilita					
6.- La enfermera (o) le informó sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	1	2	3	4	5
7.- La enfermera (o) le dio información clara y precisa sobre su situación actual.	1	2	3	4	5
8.- La enfermera (o) le enseñó cómo cuidarse a usted mismo.	1	2	3	4	5
9.- La enfermera (o) le sugirió preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	1	2	3	4	5

10.- La enfermera (o) fue honesta (o) con usted en cuanto a su condición médica	1	2	3	4	5
Dimensión Confort					
11.- La enfermera (o) se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente.	1	2	3	4	5
12. - La enfermera (o) lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	1	2	3	4	5
13. - La enfermera (o) fue amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
14. - La enfermera (o) fue alegre con usted.	1	2	3	4	5
15. - La enfermera (o) se sentó con usted para entablar una conversación.	1	2	3	4	5
16. - La enfermera (o) estableció contacto físico con usted, por ejemplo, le dio un abrazo cuando usted necesitaba consuelo.	1	2	3	4	5
17. - La enfermera (o) lo escuchó con atención.	1	2	3	4	5
18. - La enfermera (o) hablaba con usted amablemente.	1	2	3	4	5
19. - La enfermera (o) involucro a su familia en su cuidado.	1	2	3	4	5
Dimensión Se anticipa					
20. - La enfermera (o) le presto mayor atención en las horas de la noche.	1	2	3	4	5
21. - La enfermera (o) busco la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	1	2	3	4	5
22. - Cuando se sintió agobiado por su enfermedad la enfermera (o) acordó con usted un nuevo plan de intervención.	1	2	3	4	5
23. - La enfermera (o) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	1	2	3	4	5
24. -La enfermera (o) comprende que esta experiencia fue difícil para usted y le presto	1	2	3	4	5

especial atención durante el tiempo hospitalizado.					
Dimensión Relación de confianza					
25. - Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizándole algún procedimiento se concentró única y exclusivamente en usted.	1	2	3	4	5
26. - La enfermera (o) continuó interesada (o) en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	1	2	3	4	5
27. - La enfermera (o) le ayudo a establecer metas razonables.	1	2	3	4	5
28. - La enfermera (o) busco la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	1	2	3	4	5
29. - La enfermera (o) concilio con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	1	2	3	4	5
30. - La enfermera (o) le ayudo a aclarar sus dudas en relación a su situación.	1	2	3	4	5
31. - La enfermera (o) acepto que es usted quien mejor se conoce, y lo incluyo siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	1	2	3	4	5
32. - La enfermera (o) lo animo para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	1	2	3	4	5
33. - La enfermera (o) lo puso en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	1	2	3	4	5
34. - La enfermera (o) es amistosa (o) y agradable con sus familiares y a los allegados.	1	2	3	4	5
35. - La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	1	2	3	4	5
36. - La enfermera (o) mantuvo un acercamiento respetuoso con usted.	1	2	3	4	5
37. - La enfermera (o) lo identifico y lo trato a usted como una persona individual.	1	2	3	4	5

38. - La enfermera (o) se identificó y se presentó ante usted cada vez que realizo el cambio del turno.	1	2	3	4	5
Dimensión Monitorea y hace seguimiento					
39. - El uniforme y carnet que porto la enfermera (o) la (o) caracteriza como tal.	1	2	3	4	5
40. - La enfermera (o) se aseguró de la hora establecida para los procedimientos especiales, por ejemplo; ordenes de radiografía, tomografía, exámenes de laboratorio, etc y verifico su cumplimiento.	1	2	3	4	5
41. - La enfermera (o) se mostró organizada (o) en la realización de su trabajo.	1	2	3	4	5
42. - La enfermera (o) realizo los procedimientos con seguridad.	1	2	3	4	5
43. - La enfermera (o) se mostró calmada (o).	1	2	3	4	5
44. - La enfermera (o) le proporciono buen cuidado físico en relación a alguna herida quirúrgica, fractura, alteraciones en la piel, etc.	1	2	3	4	5
45. - La enfermera (o) se aseguró que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, por ejemplo; brindo educación respecto a los cuidados post alta en relación a su patología.	1	2	3	4	5
46. - La enfermera (o) llamo al médico cuando era precisa su intervención.	1	2	3	4	5
TOTAL					

## ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación tiene el objeto de Identificar el cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huacho, 2023. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder la Escala de Calificación de 18 preguntas. Ello le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, los datos que se recojansenán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Sus respuestas a la Escala serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Una vez transcritas las respuestas, los cuestionarios serán desactivados. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacernos preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Desde ya, le agradecemos su valiosa participación.

Yo... ..... acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por la licenciada de enfermería mencionada, pues he sido informado(a) sobre el objetivo; me han indicado también que tendré que responder una Escala de 18 preguntas, que me tomará aproximadamente 10 minutos. Reconozco que los datos que yo brinde en este estudio son estrictamente confidenciales y no serán usados paraningún otro propósito fuera de los de este estudio, sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que ello genere perjuicio alguno para mi persona y mi familia.

-----  
Firma del Participante

A rectangular box with a thin black border, intended for the participant's signature.

## Turnitin

● **19% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

---

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>uwiener on 2023-03-05</b> Submitted works	2%
3	<b>Universidad Wiener on 2022-10-02</b> Submitted works	2%
4	<b>Universidad Wiener on 2022-10-01</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-05-28</b> Submitted works	1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
7	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2023-10-22</b> Submitted works	<1%