



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**TRABAJO ACADÉMICO**

Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes en la Unidad de  
Hemodiálisis de un Hospital Nacional del Callao, 2023

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

**Presentado Por:**

**Autora:** Vizarreta Viti, Viviana María  
**Código ORCID:** 0009-0000-3996-3806

**Asesor:** Fernández Rengifo Wherter Fernando  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

**Línea de Investigación**  
Salud y Bienestar

**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	FECHA: 08/11/2022

Yo,... **VIZARRETA VITI VIVIANA MARIA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DE UN HOSPITAL NACIONAL DEL CALLAO, 2023”**Asesorado por el docente: Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo DNI ... 05618139 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de (18 ) (dieciocho) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:301804308\_\_\_\_\_ 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 1

**VIZARRETA VITI VIVIANA MARIA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....42798070

.....  
 Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo

DNI: ..... 05618139

Lima, 28 de diciembre de 2023

**DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado...A quienes son mi principal inspiración para seguir superándome.

**AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Norbet Wiener y tutores por su asesoría, comprensión y tiempo durante el desarrollo del proyecto.

**JURADOS:**

Presidente : Dr. José Gregorio Molina Torres

Secretario : Elsa Magaly Yaya Manco

Vocal : Figenia Celeste Valentin

**ÍNDICE**

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
JURADOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
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	6
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	7
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1 Hipótesis general	20
2.3.2 Hipótesis específicas	20
3. METODOLOGÍA	21
3.1. Método de la investigación	21
3.2. Enfoque de la investigación	21
3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.6. Variables y operacionalización	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1 Técnica	24
3.7.2 Descripción de instrumentos	25
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	28
4.1. Cronograma de actividades	29
4.2. Presupuesto	30

5. REFERENCIAS	30
Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	44
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	45

## RESUMEN

El presente estudio se ha propuesto como **Objetivo general:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023. **Materiales y Métodos:** La investigación es de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, no experimental, corte transversal y correlacional. **La población** o unidad de análisis estará conformado por 120 pacientes que pertenecen al servicio de hemodiálisis. En cuanto a la **recolección de los datos**, ésta se hará por medio de dos encuestas en forma de cuestionarios confiables y debidamente validados por el trabajo de Alvarado (2022). Con respecto a la **validación** de la variable calidad de servicio ( $p=0,22$ ) y satisfacción del paciente ( $p=0,25$ ), según la evaluación de seis jueces expertos en términos de relevancia, pertinencia y claridad, que se calculará mediante la prueba binomial. Para la **confiabilidad**, el coeficiente de Kuder Richardson se calculará a partir de las variables calidad de servicio ( $KR-20=0,95$ ) y satisfacción del paciente ( $KR-20=0,98$ ) para una población de 120 pacientes con enfermedad renal crónica que reciben hemodiálisis. Asimismo, se utilizarán Excel y SPSS para **procesar y analizar los datos**, y los resultados se presentarán en tablas y/o figuras, con prueba de correlación de Spearman (Rho) para definir la relación entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** Calidad De Servicio, Satisfacción, Pacientes, Servicio De Hemodiálisis.

## ABSTRACT

The **general objective** of the present study was to determine the relationship between quality of service and patient care satisfaction in the hemodialysis service of a Callao Hospital, 2023.

**Materials and Methods:** The research is a hypothetical-deductive method, quantitative approach, applied, non-experimental, cross-sectional and correlational. **The population** or unit of analysis will consist of 120 patients belonging to the hemodialysis service. Regarding data collection, this will be done by means of two surveys in the form of reliable questionnaires and duly validated by the work of Alvarado (2022). Regarding the **validation** of the variable quality of service ( $p=0.22$ ) and patient satisfaction ( $p=0.25$ ), according to the evaluation of six expert judges in terms of relevance, pertinence and clarity, which will be calculated using the binomial test. For **reliability**, the Kuder Richardson coefficient will be calculated from the variables quality of service ( $KR-20=0.95$ ) and patient satisfaction ( $KR-20=0.98$ ) for a population of 120 patients with chronic kidney disease receiving hemodialysis. Excel and SPSS will be used to process and analyze the data, and the results will be presented in tables and/or figures, with Spearman's correlation test (Rho) to define the relationship between the study variables.

**Key words:** Quality of Service, Satisfaction, Patients, Hemodialysis Service.

## **1. EL PROBLEMA**

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

Una de las estrategias que se utilizan actualmente para reducir la inquietud social es desarrollar habilidades para mejorar la calidad de los servicios de salud (1). La definición de calidad en salud es amplia, amorfa, objetiva y personal. Se describe desde diversos ángulos, todos ellos influidos por dinámicas de poder y procesos culturales. Según Donabedian, la calidad sanitaria es la capacidad de los servicios de salud para ofrecer a los usuarios las mayores ventajas y los menores riesgos de acuerdo con los recursos de que disponen y los valores sociales universales (2).

En este sentido, si hablamos de calidad, debemos tener en cuenta la percepción que tiene el paciente de la calidad del tratamiento, así como su eficacia, que puede evaluarse mediante parámetros de calidad (como el porcentaje de urea reducido, el grado de anemia, el nivel de fósforo y la PTH), así como el estado psicosocial del paciente, su situación laboral y el acceso a recursos para mejorar su calidad de vida (3). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), más de ocho millones de vidas podrían salvarse cada año con una asistencia sanitaria de alta calidad, ya que hasta el 15% de las muertes en países de renta baja y media se atribuyen a una asistencia deficiente (4).

En el caso de España, es evidente que la calidad de los servicios asistenciales del INSALUD ha mejorado en los últimos tiempos como gran red descentralizada, acercándose más a las necesidades de la población y con el objetivo de mejorar continuamente el sistema que busca la excelencia. Sólo el 15% de los españoles tiene un seguro médico privado, mientras que casi el 90% está cubierto por el SNS. La universalización de la asistencia que ofrece el sistema sanitario español, con independencia de la situación económica de las personas o de su afiliación a la

Seguridad Social, lo distingue de otros sistemas sanitarios. Los servicios sanitarios están dispersos por todo el territorio nacional en lugares lo más cercanos posible al lugar de residencia y trabajo del ciudadano para posibilitar y asegurar este acceso a los servicios (5).

Por su parte, en México trabajan también por un sistema que defienda el derecho a la salud, que disminuya la desigualdad y dé a todos sus residentes acceso oportuno a servicios integrales de alta calidad, con independencia de su origen laboral, socioeconómico, étnico o de género. El Sistema Nacional de Salud de esta nación ha avanzado considerablemente en los últimos años para elevar el calibre de los servicios sanitarios. Sin embargo, sigue habiendo discrepancias en el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por parte de los distintos proveedores y, en determinadas circunstancias, su eficacia y resolución son deficientes, lo que provoca el descontento de los consumidores (6).

Ahora bien, en cuanto a los elementos que afectan a la satisfacción de los pacientes, parecen cruciales los que tienen que ver con la calidad del cuidado que se les da sobre su enfermedad, en particular los que se refieren a los riesgos tanto del diagnóstico como del tratamiento de hemodiálisis. A estos elementos les siguen las instrucciones a seguir tras abandonar el hospital y los detalles de las pruebas diagnósticas realizadas. En un estudio descriptivo realizado en México con una muestra de 300 pacientes con ERC, el 54% y el 31,3% expresaron un alto nivel de satisfacción con las dimensiones de comunicación y profesionalidad, y el 39% con los cuidados de enfermería (7).

La satisfacción del paciente es un indicador de lo bien que se llevan profesionalmente la enfermera y el paciente, lo que puede repercutir en la eficacia de las intervenciones y, a su vez, en la calidad de dichas terapias. Para fomentar un ambiente de confianza, credibilidad y comunicación entre el paciente, la familia y el personal médico, el personal de enfermería debe establecer una

relación positiva con cada paciente de diálisis, ya que son ellos quienes tienen el contacto inicial con ellos. Esto será más fácil si proporcionamos cuidados de alta calidad y tenemos en cuenta las necesidades de la persona a la que cuidamos (8).

Por su parte, el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú estableció la Política Nacional de Calidad en Salud en 2009, para alcanzar al 2020 un sistema sanitario que ofrezca a la población una atención que considere no solo la seguridad, efectividad, oportunidad de atención, sino; bajo principios de equidad, interculturalidad, integralidad y dignidad de las personas, lograr un estándar de salud en las esferas física, social y mental (9).

De esta forma, el sistema sanitario peruano y sus organizaciones siguen esforzándose por mejorar y no se conforman; por ello, están empezando a integrar la seguridad y la salud y están poniendo en marcha un sistema funcional de gestión de la seguridad y la salud. Según un estudio descriptivo realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión, 292 pacientes ambulatorios de medicina interna de Huancayo estaban satisfechos en casi un 60% con el nivel de atención recibido (10).

Sin embargo, el sistema sanitario peruano sigue siendo muy defectuoso en muchos aspectos, la situación actual en ese ámbito es caótica, y ha empeorado mucho desde la anterior crisis sanitaria. Además, es el sector más perjudicado por la falta de una política gubernamental eficaz. En este sentido, todos los usuarios de atención sanitaria creen actualmente que los hospitales carecen de los medicamentos, las herramientas y el personal necesarios para atender sus enormes necesidades. Además, el Sistema Integrado de Salud (SIS) está oficialmente en quiebra, aunque no se han tomado medidas para hacer frente a esta situación. Esto implica que existe una política de apoyo más que de rescate (11).

De esta manera, el presente estudio se realizará en un Hospital Nacional del Callao, el cual fue seleccionado para la investigación porque brinda servicios de hemodiálisis. Este hospital cuenta con un indicador de calidad que evalúa la satisfacción del paciente, y establece que, para una percepción de buena calidad, el grado de satisfacción debe superar el 80% y el grado de insatisfacción debe ser menor al 20%. Así, el presente trabajo de investigación se centrará en evidenciar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención desde la percepción de los pacientes, con el fin de realizar una investigación completa en el campo de la hemodiálisis y que, por tanto, nos permita replantear las técnicas de mejora. Además, debemos tener en cuenta que todos los datos se recopilarán a través de encuestas legítimas y fiables, que serán la mejor forma de evaluar diversos aspectos de la calidad del servicio en los servicios sanitarios.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis de un Hospital Nacional del Callao, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dimensión técnica y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis?

¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis?

¿Cómo se relaciona la dimensión entorno y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis de un Hospital Nacional del Callao, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo se relaciona la dimensión técnica y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.

Establecer cómo se relaciona la dimensión interpersonal y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.

Analizar cómo se relaciona la dimensión entorno y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.

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

#### **1.4.1. Teórica**

Teóricamente, esta investigación se justifica por el uso de nociones establecidas como la lealtad y la excelencia en el servicio sanitario, referente a los pacientes con hemodiálisis. Además, ayudará a determinar si existe una relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de los cuidados, que es un factor de evaluación de la calidad de los cuidados del personal de enfermería. De esta manera, el estudio ayudará con sus aportes teóricos, aumentar la presencia bibliográfica del tema, sustentada por medio de la Teoría de Relaciones Interpersonales de Hildegar de Peplau, la cual describe que el cuidado de enfermería no puede considerarse sólo técnico, sino también interpersonal.

#### **1.4.2. Metodológica**

La justificación metodológica indica que el estudio ofrece un campo más amplio. Por lo que se menciona esta investigación se justifica porque se ha utilizado un instrumento SERVPERF, también del diseño metodológico que viene establecido y se ha seguido para su desarrollo. Además de contar con una técnica y diseño no experimental. En cuanto a la recolección de los datos, ésta se hará por medio de dos encuestas en forma de cuestionarios confiables y debidamente validados por el trabajo de Alvarado (2022).

### **1.4.3. Práctica**

El presente estudio tendrá como aporte práctico la presentación de los resultados, los cuales darán a conocer las debilidades y fortalezas en las intervenciones de enfermería bien ejecutadas en la atención y satisfacción al paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis. Asimismo, los hallazgos de este estudio serán de interés para la institución y el personal de enfermería especialistas en nefrología, ya que estos tomarán conciencia de su calidad de atención y a su vez el usuario evaluará continuamente la atención recibida y demostrará su satisfacción con la misma.

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

### **1.5.1. Espacial**

La delimitación espacial está centrada en la red de un Hospital Nacional del departamento del Callao, enfocándose en el servicio de hemodiálisis.

### **1.5.2. Temporal**

El presente estudio comprenderá entre el mes de junio hasta octubre de 2023.

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

La población o unidad de análisis estará conformado por 120 pacientes que pertenecen al servicio de hemodiálisis, en el hospital Alberto Sabogal en el Callao.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Navarrete (12), en el 2019 en Ecuador, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Examinar los factores que afectan a la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con su atención”. Metodología cuantitativa y descriptiva. Población de 120 pacientes con insuficiencia renal. Como instrumento se utilizó un cuestionario Servqual, obteniendo como resultados más resaltantes, el 68,3% de los encuestados (tiempo de espera) declararon estar completamente satisfechos con los aspectos relacionados con la empatía. El 60,8% de los encuestados (confianza profesional), el 57,5% (fiabilidad), el 47,5% (puntualidad) y el 50% (excelencia) (completamente) satisfechos. Se ha concluido que el grado de satisfacción con la atención recibida se sitúa en el rango de valoración media.

Castellón (13), en el 2019 en Nicaragua con su trabajo cuyo objetivo fue “Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con el nivel de atención que recibieron en medicina interna, consulta externa del hospital Bautista de Managua. Estudio descriptivo transversal. Se aplicaron 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones del instrumento SERVQUAL a una muestra de 227 usuarios. La fiabilidad tuvo el mayor porcentaje de satisfacción en percepción con un 89,49%, la capacidad de respuesta tuvo el menor porcentaje en expectativas con un 89,3%, y la empatía tuvo el mayor porcentaje de satisfacción con un 95,0%. La capacidad de respuesta tuvo una diferencia de 0,75 puntos, es decir, la mayor distancia con respecto a 0, y una puntuación de la calidad del servicio de 0,46. Como conclusiones, la capacidad de respuesta obtuvo una puntuación más baja que la empatía en términos de percepción. Menos de uno en la escala de calidad indica que el servicio fue satisfactorio.

Helmy et al. (14), en el 2022 en Egipto, realizaron un trabajo con el objetivo de “Determinar la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con la atención de diálisis en la unidad de HD del hospital universitario de nefrología y urología Minia”. Estudio prospectivo transversal unicéntrico, con una muestra de 119 pacientes de hemodiálisis. a través de entrevistas cara a cara en forma de un cuestionario para evaluar la satisfacción. Como resultados, los pacientes en general estaban satisfechos con la atención brindada en la unidad de diálisis (media = 2,64), los pacientes estaban más satisfechos con los aspectos de la atención relacionados con las enfermeras, mientras que eran neutrales con los aspectos relacionados con los médicos y estaban insatisfechos con la atención nutricional. En conclusión, existen múltiples áreas problemáticas en la unidad de HD que afectan la experiencia de los pacientes, y se requiere una mayor mejora en la atención brindada en la unidad de diálisis.

Ahoui et al. (15), el 2019 en Benín, realizaron un trabajo con el objetivo de “Estudiar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica y los factores asociados en el centro de diálisis Cotonou CNHU-HKM”. Estudio transversal, descriptivo y analítico realizado mediante la aplicación de un cuestionario en los días de baja en diálisis. Además, 377 pacientes fueron incluidos en el estudio por medio de un cuestionario. El resultado de los encuestados fue de  $51,5 \pm 13,3$  años con una proporción de sexos de 1,37. La proporción promedio general de “satisfechos” fue del 76,5%. El nivel de satisfacción fue del 52 % para el entorno sanitario, el 61 % para la prestación del servicio, el 73,9 % para la accesibilidad sanitaria. En conclusión, el nivel general de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis está por encima del promedio. Es necesario centrarse especialmente en el entorno sanitario, para mejorar mejor el nivel de satisfacción.

Nava et al. (16), en el 2019 en México, publicó su tesis cuyo objetivo es: “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención que les brindan las enfermeras el Hospital Regional Vicente Guerrero del IMSS, programa de hemodiálisis de México”. Se realizó un estudio cuantitativo transversal con metodología descriptiva con pacientes que recibían atención ambulatoria. En esta población se utilizaron dos instrumentos: uno para evaluar la dignidad de la atención y otro para recoger convenientemente información demográfica. Estos fueron los resultados: Al analizar los turnos de manera independiente, se observa que E = 73,17% se aplica al servicio completo de HD: el Turno Mañana alcanza 76,47%, mientras que el Turno Tarde recibe 70,83%. Esto demuestra que el Servicio de Hemodiálisis del HGR Vicente Guerrero tiene un estándar de 90%, dentro del semáforo en rojo.

### **2.1.2. A nivel nacional:**

Zambrano (17), el 2018 en Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del servicio de hemodiálisis entre usuarios externos”. Un estudio no experimental con abordaje cuantitativo que incluyó como población 85 pacientes del servicio de hemodiálisis y que utilizó un instrumento estructurado. Finalmente, el autor descubrió que el análisis descriptivo identificó una correlación significativa entre las variables a través del coeficiente rho, con un resultado de  $\rho = 0,633$  y  $p = 0,00$  (0,01), con lo cual se rechazó la hipótesis nula; en consecuencia, los hallazgos demostraron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción con la atención al usuario.

Gutiérrez (18), el 2021 en Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de atención recibido en un Hospital Nacional del Callao, entre enero y diciembre de 2020.” El estudio utiliza una metodología cuantitativa con un diseño transversal, descriptivo y correlacional. Se utilizó una muestra de 60 pacientes en

hemodiálisis que completaron la encuesta SERVQUAL, que evalúa la calidad de la atención, y un cuestionario de satisfacción del usuario, que fue ajustado y verificado por los investigadores y tuvo una fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,84 y 0,91, respectivamente. Resultados: Existe una asociación positiva o directa entre la calidad asistencial y la satisfacción del paciente con la terapia de hemodiálisis, como indican los valores  $R=0,385$  y  $p=0,002$  del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Thorres (19), el 2021 en Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis de un Hospital privado especializado”. La investigación tuvo carácter transversal, descriptivo y correlacional. La encuesta se utilizó con una muestra de 64 pacientes de la unidad de hemodiálisis. Los resultados revelaron que el 92,2% de los pacientes tenían un alto nivel de satisfacción con los tratamientos que recibían, y el 7,8% de ellos calificaban la calidad como alta. A diferencia de la dimensión de elementos físicos, que sólo reveló relación en una de sus indicaciones, se concluye que ambas variables y sus dimensiones de receptividad y empatía, se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en todos sus indicadores.

Ayala (20), el 2018 en Piura, realizó su estudio, cuyo objetivo fue: “Conocer la vinculación entre la calidad de vida y el grado de satisfacción con el tratamiento renal sustitutivo (TRS) por hemodiálisis en pacientes con ERC 5 D del Servicio de Hemodiálisis del Hospital Jorge Reátegui Delgado - Piura en el año 2018”. Investigación básica, prospectiva, transversal y observacional. La muestra está formada por 80 pacientes. Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas con cuestionario. Como resultados, el 62,5% eran hombres y el 37,5% mujeres. En términos de sexo, calidad de vida y satisfacción con el tratamiento, los hombres superan a las mujeres en un 52,5%. Los datos de las comorbilidades investigadas incluyen: 28,75% tenían DM e hipertensión, 21,25%

sólo DM, 37,5% hipertensión. Los pacientes que acababan de recibir TH presentaban una mayor calidad de vida. El 37,5% de los pacientes declararon haber recibido diálisis durante menos de cinco años, mientras que el 62,5% declararon haber recibido diálisis durante cinco años o más. En conclusión, la calidad de vida y el nivel de satisfacción con el tratamiento de hemodiálisis están directamente correlacionados.

Callegari (21), el 2022 en Lima, realizó su estudio cuyo objetivo fue “Conocer la relación entre el nivel de satisfacción del paciente con hemodiálisis y el cuidado humanizado de enfermería en la Clínica Centromed”. Estudio cuantitativo, diseño transversal y nivel correlacional. La población objetivo fue de 80 pacientes y los instrumentos utilizados fueron 2 encuestas y 2 cuestionarios. Como resultados, el 20,0% declararon niveles altos de satisfacción, mientras que el 75,0% declararon niveles medios. El 98,7% de los pacientes opinó que el tratamiento humanizado era bueno, el 1,3% que era estándar y el 0% que se situaba en un nivel bajo. El Rho fue de 0,503, con un nivel de significación de 0,05 y un valor p de 0,001. Se concluye que existe relación significativa entre las variables y que la satisfacción del paciente aumenta con el incremento de la humanización de los cuidados de enfermería (p 0,001, significación estadística).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

Cuando se consideran problemas como las ausencias o las deficiencias del servicio, la calidad del servicio puede describirse como la diferencia entre el servicio esperado y el servicio que finalmente se observa. También puede describirse como el conjunto de personas que prestan gran atención a las necesidades de los usuarios y consumidores que desean beneficiarse del servicio. Según esta interpretación, se refiere a lo que nuestros propios clientes desean, sienten y

anticipan del servicio. Una vez advertida la respuesta, debemos procesarla y realizar los ajustes estructurales necesarios para garantizar que el servicio sea equitativo (22).

Por otro lado, servicio con un enfoque externo En relación con su impresión de los resultados del servicio prestado, la calidad se define como la valoración global que hace el cliente de la excelencia o superioridad del producto o servicio que la empresa ha de proporcionarle. Esto tiene que ver con las circunstancias en las que se prestan, la diferencia entre las posibilidades o deseos de los consumidores y su deseo del mejor servicio posible, existen desigualdades entre ellos y, además, las diferencias se interpretan además como las necesidades y deseos de cada individuo. Cuanto más adecuados sean los servicios, mayor será la calidad de sus resultados, y cuanto menos adecuados, menor será la calidad de sus resultados (23).

- **Tipos de calidad de servicio en el sector salud**

En la medida en que afecta a la felicidad y la salud de los pacientes, la calidad del servicio en el sector sanitario es complicada. La calidad técnica y la calidad funcional son las dos categorías de calidad. La calidad técnica se refiere a la precisión de los procedimientos, la profesionalidad y la competencia del personal, como las habilidades clínicas. La calidad funcional se refiere a cómo se prestan los servicios, incluidas las instalaciones, la actitud y la limpieza (24).

- **Características de la calidad de servicio**

Teniendo en cuenta a la Organización Mundial de la Salud (OMS), es importante describir las características de una atención de buena calidad en el sector salud; los cuales son:

- Capacidad profesional superior.
- Gestión eficaz de los recursos.
- Garantía de los efectos sanitarios deseados.

- Garantía de que los pacientes correrán pocos riesgos (25).

Por lo tanto, el organismo responsable debe ser capaz de prestar una asistencia sanitaria de calidad que cumpla las siguientes características: eficiencia, seguridad, eficacia, disponibilidad, seguridad, continuidad en el lugar y en el tiempo. Componentes cualitativos; componentes humanos capaces en los aspectos relacionales y operativos; satisfechos de su trabajo para responder a las exigencias de los pacientes (26).

- **Teoría de la calidad de servicio**

Dado que el método SERVQUAL es adaptable y facilita la detección de posibles problemas, los 22 factores que identifica pueden utilizarse para calibrar el nivel de servicio prestado por cualquier organización. Los centros hospitalarios pueden utilizar estos 22 criterios para obtener resultados que sean realistas. Ocho proveedores de servicios participaron en un estudio en el que se presentó un novedoso modelo SERVPERF para medir las percepciones de los pacientes sobre el rendimiento del servicio y no la relación entre el servicio y la felicidad del usuario (27).

La teoría de la brecha ofrece una técnica para evaluar el nivel de satisfacción percibido entre los consumidores externos de servicios sanitarios, con 22 criterios enumerados en las categorías de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (28).

- **Dimensiones de la calidad de servicio**

- a. Dimensión calidad de atención técnica**

Dado que el desempeño profesional de los trabajos es lo que se entiende por calidad, las enfermeras encargadas de los pacientes en el centro de diálisis deben, en primer lugar, mantener las precauciones de bioseguridad que se indican en los protocolos a mano en el centro. El lavado de manos y la ejecución de tratamientos asépticos son dos ejemplos de estas precauciones de

bioseguridad, y se aplican a todos los miembros del equipo multidisciplinar. La enfermera debe empezar explicando al paciente las tres fases del procedimiento antes de pasar a la canulación de la vía, que debe realizarse rápidamente debido al estado del paciente y al riesgo de punciones incorrectas debido a su mala coagulación (29).

#### **b. Dimensión calidad de atención interpersonal**

En otras palabras, la forma en que se tiene en cuenta al paciente en los preparativos de su tratamiento en las tres etapas de pre, intra y pos hemodiálisis es la forma en que el paciente percibe la calidad cuando observa que el personal de enfermería realiza las tareas de forma organizada y concertada. Por ello, es fundamental que el enfermero desempeñe sus funciones de acuerdo con el equipo multidisciplinar sin abdicar nunca de su responsabilidad. Debido a la delicada naturaleza de las condiciones de estos pacientes, es crucial evitar cualquier tipo de conflicto y mantener abiertas las líneas de comunicación con el equipo multidisciplinar para realizar su trabajo con eficacia (30).

#### **c. Dimensión calidad de atención del entorno**

Todo el material necesario, incluidos catéteres, gasas, mascarillas, guantes, jeringuillas, soluciones salinas, agujas para FAVI, tela adhesiva, filtros, etc., debe estar disponible en el servicio de hemodiálisis. Otras cosas que no deben faltar son las máquinas de hemodiálisis y el equipo para monitorizar las constantes vitales. Dado que muchos de estos pacientes tienen recursos económicos limitados, podría ser desastroso que no se dispusiera de los suministros esenciales. Para garantizar la coherencia de los tratamientos y la finalización de las sesiones, los horarios del centro de hemodiálisis suelen estar definidos y no es probable que se modifiquen (31).

### **2.2.2 Satisfacción de atención**

La valoración positiva del paciente de los muchos aspectos del tratamiento medido que habría recibido es lo que se entiende por "satisfacción del paciente". Así pues, en relación con las ciencias sociales de la salud, la satisfacción del paciente se considera una variable complicada y mixta que se está examinando (32).

En cuanto a calidad de la atención, es un eje esencial para evaluar los sistemas sanitarios modernos es el nivel de felicidad de los pacientes, que sirve como indicador indirecto del servicio prestados en el área de la salud. Por lo tanto, el grado de satisfacción del paciente puede determinar en gran medida si la atención prestada se ajusta al nivel de calidad esperado en el sector sanitario. La información recopilada ayudará a mejorar la capacidad de las instituciones para responder a las necesidades del sistema de prestación de asistencia sanitaria y también refleja el estado de los servicios ofrecidos por las instituciones con el fin de mejorar cualquier punto fuerte actual y abordar cualquier posible debilidad (33).

- **Importancia de la satisfacción del paciente**

Aunque todo el mundo entiende intuitivamente lo que significa esta frase, ¿qué significa realmente en la práctica o qué representan estos juicios en el contexto de la práctica médica? En primer lugar, se estableció si los pacientes estaban satisfechos con la cantidad y el calibre de la información que recibían de los médicos. Sin embargo, rápidamente se impuso la idea de que se trata de un término multidimensional, que ofrece varias dimensiones de satisfacción (34).

En cambio, las necesidades del paciente son la principal expresión de la atención sanitaria, lo que permite evaluar al personal de enfermería y a otros cuidadores. Tanto la evaluación del paciente como la medición de la satisfacción pueden identificar áreas de deficiencia desde la perspectiva del paciente. El objetivo principal es medir el grado de satisfacción de los pacientes

de hemodiálisis en relación con el nivel de atención que reciben. Descubra su atención más satisfactoria y señale sus áreas de mejora (35).

- **Finalidad de la satisfacción de atención**

La satisfacción del paciente es el principal objetivo o medida utilizada para evaluar la calidad del entorno hospitalario. La opinión de los pacientes sirve para alcanzar todos estos objetivos, ya que puede utilizarse para fundamentar las decisiones sobre la atención al paciente. Se les entregará una encuesta SERVQHOS adaptada a los pacientes de hemodiálisis. Ésta permite realizar un cuestionario de calidad de vida y una evaluación de la satisfacción sobre 20 características de la unidad. También se recogen respuestas que podrían tener un impacto en las características sociodemográficas, clínicas y de satisfacción (36).

La reducción de la satisfacción se relacionó con un mayor malestar por las restricciones adicionales en las actividades cotidianas, lo que hizo que los pacientes mostraran ansiedad y tristeza y pasaran más tiempo en diálisis, en reuniones o recibiendo diálisis a través de un catéter, entre otras cosas. ser joven y estar trasplantado. Por el contrario, las ocupaciones poco cualificadas y de bajo nivel educativo, los viajes en ambulancia, la opción de elegir el tipo de diálisis, la capacidad de considerar las propias opiniones y la capacidad de escuchar y hacer que se consideren los propios puntos de vista aumentan considerablemente la satisfacción. Los pacientes que se someten a hemodiálisis desempeñan un papel crucial en la seguridad y el tratamiento de los pacientes crónicos, ya que es fundamental que ofrezcan una atención de alta calidad (37).

- **Dimensiones de satisfacción de atención**

- a. **Dimensión fiabilidad**

Las enfermeras desempeñan un papel crucial en los entornos sanitarios, y la alta fiabilidad de su trabajo se refleja en la calidad y la seguridad, lo que ayudará a comprender, adquirir, desarrollar y poner en práctica las habilidades necesarias para la mejora continua de la atención al paciente. Como resultado, contribuyen continuamente a dar forma y avanzar en los resultados y procesos necesarios para garantizar la calidad y la seguridad en el centro de hemodiálisis (38).

- b. **Dimensión capacidad de respuesta**

El término capacidad de respuesta se refiere a algo más que el grado en que el sistema sanitario satisface las necesidades de los pacientes, tal y como se observa en los resultados hospitalarios. Según las expectativas de la población en materia de prevención, atención o prestación de servicios, la capacidad de respuesta es una medida de lo bien que funciona el sistema en relación con factores no sanitarios (39).

- c. **Dimensión seguridad**

El director médico del centro de diálisis es el responsable último de garantizar la seguridad del paciente, que es la piedra angular de una atención médica de alta calidad. Las enfermeras, encargadas de dirigir el proceso de evaluación de la calidad y de mejorar la eficacia del tratamiento, son responsables de seguir las políticas de seguridad que él establece para el centro. También han colaborado en la identificación de problemas de seguridad importantes en los centros de diálisis (40).

#### **d. Dimensión empatía**

La empatía es la capacidad de ponerse en la situación de otra persona y comprender lo que está viviendo desde el punto de vista de esa persona. Las enfermeras son capaces de sentir empatía tanto cognitiva como afectiva, que es la capacidad de comprender lo que siente otra persona desde su punto de vista. La empatía tiene dos vertientes: cognitiva y afectiva. Debido a los estrechos vínculos que las enfermeras mantienen con los pacientes, las familias y el equipo multidisciplinar, la empatía es vital. Además de ser un componente crucial para proporcionar unos cuidados excelentes a los pacientes y de estar vinculada a la mejora de la satisfacción de los pacientes, la empatía también está íntimamente relacionada con el bienestar, la satisfacción y el compromiso de las enfermeras con su trabajo y con la institución en su conjunto (41).

#### **e. Dimensión elementos tangibles**

Aunque el director del centro establece las normas, las enfermeras pueden proporcionar información crítica sobre cualquier posible fallo o vulnerabilidad del equipo del centro. Una de las numerosas actividades tangibles e intangibles del centro de diagnóstico es la máquina de hemodiálisis. Comprender los beneficios potenciales a largo plazo de una actividad es esencial para determinar su valor. Las actividades tangibles suelen tener un mayor valor a largo plazo porque pueden tener una finalidad operativa y hacer necesaria su sustitución, dependiendo de cómo se utilicen o funcionen (42).

### 2.2.3. Hemodiálisis

Los componentes vitales, como las proteínas, permanecen en la sangre durante la hemodiálisis, mientras que los diminutos poros de la membrana del filtro eliminan las toxinas. Durante la hemodiálisis, la sangre del paciente pasa por un filtro externo antes de volver al paciente. Estos diminutos poros también pueden liberar agua sobrante, y un equipo de diálisis con una bomba de sangre y dispositivos de seguridad controla el procedimiento (43).

Ante todo, la hemodiálisis debe regularse de forma que el paciente se sienta cómodo y no tenga quejas; un buen apetito o incluso un aumento de peso indican que la diálisis es adecuada. Otras pruebas de que el procedimiento de hemodiálisis se considera adecuado son la ausencia de hipertensión en el paciente, niveles de hematocrito (recuento sanguíneo) superiores al 30%, niveles de fósforo en sangre inferiores a 5,5 mg/dl y niveles normales de albúmina y colesterol séricos. La adecuación del proceso de hemodiálisis también debe evaluarse periódicamente mediante fórmulas matemáticas, así como los valores de urea de entrada y salida del proceso (44).

La sangre se extrae para la hemodiálisis de una vena, idealmente del antebrazo del paciente. Se realiza un pequeño procedimiento para preparar la vena del antebrazo de modo que haya suficiente sangre para realizar la hemodiálisis. Para permitir una presión más alta y un flujo sanguíneo más rápido, se crea un bypass entre la vena y la arteria. Este bypass se denomina derivación, y si no se puede utilizar el canal sanguíneo adecuado para el tratamiento de derivación, se puede insertar un catéter en uno de los vasos sanguíneos más grandes. Las derivaciones se realizan 1-2 veces por semana y tienen la ventaja de eliminar eficaz y rápidamente los desechos del organismo (45).

#### **2.2.4. Teoría de enfermería de Hildegard Elizabeth Peplau**

La teoría de Peplau establece que es un proceso interpersonal de interacciones terapéuticas entre un paciente y una enfermera para reconocer, responder a la necesidad de asistencia, es una fuerza maduradora que implica una interacción entre dos o más individuos con un objetivo común; es decir, el estudio de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente; siendo fundamental ya que, en opinión de la teórica, debe proporcionar cuidados técnicos, interpersonales y ambientales de calidad, que condicionarán al paciente a aceptar los cuidados que recibe (46).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis – Hospital Alberto Sabogal Callao, 2022.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis – Hospital Alberto Sabogal Callao, 2022.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La presente investigación es realizada bajo el método hipotético deductivo debido a los fundamentos teóricos de las premisas, que tienen el efecto de configurar hechos o acciones concretos (47).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, que se refiere a investigar las normas propias de la población utilizando métodos de recogida de datos estadísticos basados en instrumentos uniformes en todas las circunstancias (48).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, ya que se apoya en el tipo fundamental y es de naturaleza descriptiva, permitiendo la interpretación de comportamientos, hechos e hipótesis que varían en función de las características específicas del estudio (49).

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

El alcance es de tipo correlacional para las variables de calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en el área de hemodiálisis. El objetivo del ámbito correlacional es evaluar el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una situación determinada. La conexión se cuantifica y examina una vez medida la asociación (50).

El estudio presenta diseño no experimental porque no se crea ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes basadas en ideas, factores, sucesos y/o contexto, y se observan sin la participación del investigador (51).

De la misma manera el diseño será de corte transversal, cuando la información se recoge de momento y de una sola vez. Su objetivo es caracterizar variables, examinar su aparición y sus relaciones en un periodo concreto (52).

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

#### **3.5.1. Población**

La población de estudio es un conjunto de casos que formara el referente para la elección de la muestra, conformado por 120 pacientes que pertenecen al servicio de hemodiálisis, de un hospital nacional en el Callao.

#### **Criterios inclusión:**

- Pacientes atendidos en la Unidad de Hemodiálisis de un Hospital Nacional del Callao.
- Pacientes de edades comprendidas mayor o igual a 18 años.
- Pacientes que deseen participar del estudio y firmen el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no sean atendidos en la Unidad de Hemodiálisis de un Hospital Nacional del Callao.
- Pacientes de edades comprendidas menores 18 años.
- Pacientes que no deseen participar del estudio y no firmen el consentimiento informado.

### 3.6. Variables y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o Rangos
Calidad de servicio	de Para Howard, Y. y Sheth, J. (1969), citados por Nina, D. (2016), la calidad del servicio es el punto crítico a los ojos del cliente y es más bien individualista porque las expectativas y percepciones a menudo difieren entre las personas al final (21).	La calidad de servicio que reciben los pacientes que son atendidos en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao.	<b>Técnica</b>	Destreza y rapidez. Método de curación del catéter mediante asepsia. Atención a la educación del paciente.	<b>Nominal</b>	Mala Del 01 al 08
			<b>Interpersonal</b>	Coordinación. Cordialidad. Comunicación. Amabilidad. Cortesía y resistencia.		Regular Del 09 al 18
			<b>Entorno</b>	Equipamiento y suministros. Horarios de fácil acceso. Un entorno acogedor e impecable. Privacidad. Una zona de espera agradable.		Buena Del 19 al 28
Satisfacción de atención	de Según Sharma, S. (2014), que citó a Donabedian, H. (1980), los centros sanitarios trabajan para satisfacer las necesidades de los pacientes como medio de mantener médicos responsables y fomentar la formación de más competencia en la profesión médica (28).	La satisfacción que demuestran los pacientes que son atendidos en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao.	<b>Fiabilidad</b>	Introducción y justificación. Respeto la orden de llegada y llega a tiempo. Respeto su intimidad cuando se le pone una vía. Utiliza un método aséptico.	<b>Nominal</b>	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Cuidados de una fístula venosa. Cuida de los catéteres venosos centrales. Comprueba las constantes vitales.		Bajo Del 01 al 07
			<b>Seguridad</b>	Lugares y horarios accesibles.		Medio Del 08 al 14
						Alto Del 15 al 20

---

Responde a sus preguntas y preocupaciones le trata con consideración.

---

**Empatía**

Tolerancia y amabilidad.  
Comprende la justificación del tratamiento.

---

**Elementos tangibles**

Tecnología y materiales disponibles.  
Una sala de espera impecable y acogedora.

---

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

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta para ambas variables de estudio.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

**Instrumento 1.** Cuestionario de calidad de atención, elaborado por Alvarado Valdivieso, DX, en su estudio sobre: “Satisfacción de los pacientes y calidad de los cuidados profesionales de enfermería en un centro concertado de hemodiálisis de Lima, 2022.”, que tiene un total de 28 ítems y se organiza en tres categorías: técnica (08 ítems), interpersonal (10 ítems) y medioambiental (10 ítems). La escala de valoración es no = 0 y sí = 1, y los tres resultados posibles son deficiente, regular y bueno (53).

#### Variable 1

<b>Autor:</b>	Alvarado (53).
<b>Año:</b>	2022
<b>Objetivo:</b>	Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en un Centro Tercerizado de Hemodiálisis en Lima, 2022
<b>Destinatarios:</b>	Pacientes con tratamiento de hemodiálisis
<b>Forma de administración :</b>	Individual
<b>Contenido:</b>	Consta de tres dimensiones: técnica, interpersonal y entorno.
<b>Duración:</b>	30 minutos
<b>Escala de medición</b>	Nominal

**Instrumento 2.** Cuestionario de satisfacción del paciente, elaborado por Alvarado Valdivieso, DX, en su estudio sobre: “Satisfacción de los pacientes y calidad de los cuidados profesionales de enfermería en un centro concertado de hemodiálisis de Lima, 2022”, que tiene un total de 20 ítems y se divide en cuatro dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La escala de valoración es no = 0 y sí = 1, y los tres valores posibles son bajo, medio y alto (53).

### **Variable 2**

<b>Autor:</b>	Alvarado (53).
<b>Año:</b>	2022
<b>Objetivo:</b>	Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en un Centro Tercerizado de Hemodiálisis en Lima, 2022
<b>Destinatarios:</b>	Pacientes con tratamiento de hemodiálisis
<b>Forma de administración :</b>	Individual
<b>Contenido:</b>	Consta de tres dimensiones: Fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles.
<b>Duración:</b>	30 minutos
<b>Escala de medición</b>	Nominal

### **3.7.3. Validación**

La validación de los instrumentos realizada por la investigadora por Alvarado Valdivieso, DX, en su estudio sobre: “Satisfacción de los pacientes y calidad de los cuidados profesionales de enfermería en un centro concertado de hemodiálisis de Lima, 2022”, con respecto a la variable calidad de servicio ( $p=0,22$ ) y satisfacción del paciente ( $p=0,25$ ), según la evaluación de seis jueces expertos en términos de relevancia, pertinencia y claridad, que se calculará mediante la prueba binomial (53).

### 3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos realizada por la investigadora por Alvarado Valdivieso, DX, en su estudio sobre: “Satisfacción de los pacientes y calidad de los cuidados profesionales de enfermería en un centro concertado de hemodiálisis de Lima, 2022”, El coeficiente de Kuder Richardson se calculará a partir de las variables calidad de servicio (KR-20=0,95) y satisfacción del paciente (KR-20=0,98) para una población de 120 pacientes con enfermedad renal crónica que reciben hemodiálisis.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

1. Aprobación del proyecto de estudio por parte de la Universidad Norbert Wiener.
2. Luego de aprobado el estudio, se da una carta de presentación al director la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao; para su autorización del trabajo de campo.
3. Seguidamente, la investigadora realizará las coordinaciones con la enfermera jefa en la especialidad para proceder a recolectar la información del estudio.
4. Asimismo, se utilizarán Excel y SPSS para procesar y analizar los datos, y los resultados se presentarán en tablas y/o figuras.
5. Determinar la prueba de correlación de Spearman (Rho) para definir la relación entre las variables de estudio.

### 3.9. Aspectos éticos

Se tendrán en cuenta los Principios Bioéticos de Belmont y la firma autorizada del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener:

**Autonomía.** El formulario de permiso informado será firmado voluntariamente por los pacientes en hemodiálisis que participarán en el presente estudio.

**Beneficencia.** Al determinar su nivel de calidad asistencial y de satisfacción del paciente, los pacientes obtendrán la capacidad de aplicar soluciones de resolución asistencial.

**No maleficencia.** Dado que la participación requiere simplemente rellenar dos instrumentos, hay poco riesgo de lesión o peligro para los pacientes renales.

**Justicia.** Se respetarán los antecedentes políticos, sociales y económicos de cada persona (54).

#### 4. Aspectos Administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	JUN				JUL				AGO				SET				OCT			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Situación problemática, marco teórico			X	X	X	X	X	X												
Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Objetivos de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Aspectos administrativos							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Sustentación de informe final											X	X	X	X	X	X	X	X		
Ejecución del estudio																				

## 4.2. Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
<b>EQUIPOS</b>				
USB	Unidad	1	30	30
Laptop	Unidad	1	1700	1700
<b>ÚTILES DE ESCRITORIO</b>				
Hojas A4 Bond	Millar	1	15	30
Bolígrafos	Caja	1	15	15
Tampón	Unidad	1	5	5
<b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>				
Libros	Unidad	5	40	200
Impresiones	Hoja	200	0.50	100
Fotocopias	Hoja	100	0.20	20
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
Asesor	Hora	3	100	300
Estadístico	Hora	2	350	700
<b>OTROS</b>				
Transporte	Pasaje	15	10	150
Alimentación	Unidad	60	10	600
Servicio de telefonía móvil	Llamadas	50	1	50
Internet	Hora	2000	0.50	1000
Luz	KWh.	1000	0.80	800
Imprevistos				500
			<b>TOTAL S/.</b>	<b>6200</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Febres-Ramos RJ., Mercado-Rey MR. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rdo. fac. Medicina. Tararear. [Internet]. 2020 [citado jun 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
2. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, et al. Evaluación de la calidad de servicio en los consultorios de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. Interciencias: diálogos soc. saber. [Internet]. 2021 [citado jun 2023]; 9 (23): e2377710. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es).
3. Andrade C, Farfán G, Santana Y. Calidad de vida relacionada con la salud, en pacientes que se dializan en el Hospital de Puerto Montt, Chile. [Internet]. 2017 [citado jun 2023]. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmsa553c/doc/bpmsa553c.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Internet] 2020 [Citado Jun 2023]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. SEDISA. Más de un 60% de los españoles consideran que la calidad de la asistencia sanitaria recibida en España es buena o muy buena. [Internet] 2020 [Citado Jun 2023]; Disponible en: <https://sedisa.net/2022/05/18/mas-de-un-60-de-los-espanoles-consideran-que-la-calidad-de-la-asistencia-sanitaria-recibida-en-espana-es-buena-o-muy-buena/>
6. Artaza-Barrios, O. México y el derecho a la salud: hora de expectativas y decisiones. Salud Pública de México. [Internet]. 2020 [citado jun 2023]; 20(3): 397-403. 60(6). Pp. 736-738, Disponible en: <https://doi.org/10.21149/10107>.

7. Romero-Ruiz AB, Sevillano-Jiménez A, Cardador-Trocoli C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enferm Nefrol.* [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; 22(2): 112-123. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/s2254-28842019000200002>.
8. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Mex Seguro Soc.* [Internet]. 2017 [citado 2023 Jun]; 25(4):271-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pfd>.
9. Ministerio de Salud (MINSA). Plan estratégico Institucional. [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1198959/plan-estrategico-institucional-del-ministerio-de-salud-al-2023.pdf>
10. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rdo. fac. Medicina. Tararear.* [Internet]. 2020 [citado jun de 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
11. Diario Expreso. Salud es un sector en crisis en el Perú. [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://www.expreso.com.pe/opinion/salud-es-un-sector-en-crisis-en-el-peru/>
12. Navarrete Angulo NV. La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11963>
13. Castellón J. Satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua. [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
14. Helmy, NH, Hussein, A., Kamal, M. et al. Satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con la atención de diálisis: un estudio prospectivo transversal realizado en un centro de atención sin

fines de lucro, Minia Egypt. BMC Nephrol [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; 23, 387  
Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12882-022-03010-3>

15. Ahoui, S, Vigan, J. Agboton, B., Eteka, E, Tognon, F, Djidonou, A, Gandaho, P. y Fourn, L. La satisfacción de los pacientes con hemodiálisis y los factores asociados en Centro de Hemodiálisis del Hospital Universitario Nacional, Cotonou (Benín). Revista abierta de nefrología, [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; 9, 127-138. Disponible en: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=96864>
16. Nava López A, Salgado Cornejo MA, Torres Blanco TJ. Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero. [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2444>
17. Zambrano Ninahuanca E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
18. Gutiérrez Carranza & Melo Flores CM, MD. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; [Internet]. 2021 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
19. Thorres Ballón, SF. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis de un hospital privado especializado, 2022. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101710/Thorres\\_BSF-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101710/Thorres_BSF-SD.pdf?sequence=4)

20. Ayala Huancas MA. Relación de la calidad de vida y el nivel de satisfacción con la Terapia de Reemplazo Renal (TRR) por hemodialisis en pacientes ERC 5 D del servicio de hemodialisis del Hospital Jorge Reategui Delgado – Piura. [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO\\_cc69fafbe7e71d4327a3296dbf1ef8f4](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_cc69fafbe7e71d4327a3296dbf1ef8f4)
21. Callegari Silva M. Percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en una Clínica Lima 2022. Universidad Privada Norbert Wiener. [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T061\\_44726973\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T061_44726973_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Prieto Castellanos, B. J. El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de contabilidad, [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; 18(46). Disponible en: <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.umdi>
23. Santamaría Narda P, Rodríguez KA, Carrillo GM. Percepción del comportamiento del cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. Enferm Nephrol [Internet]. 2019 [citado jun de 2023]; 22(3): 284-292. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842019000300007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000300007&lng=es).
24. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Las funciones esenciales de la salud pública en Las Américas. [Internet] 2020 [Citado Jun 2023]; Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf)
25. 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]. 2021 [citado jun de 2023];5(5):8036-50. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888>

26. Ganga Contreras, F, Alarcón Henríquez, N, & Pedraja Rejas, L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; 27(4), 668-681. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
27. Huancas A, Antonio M. Relación de la calidad de vida y el nivel de satisfacción con la Terapia de Reemplazo Renal (TRR) por hemodiálisis en pacientes ERC 5 D del servicio de hemodiálisis del Hospital Jorge Reategui Delgado – Piura. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO; [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://upao.edu.pe/facultades/facultad-de-medicina-humana/>
28. Hussien H, Apetrii M, Covic A. Health-related quality of life in patients with chronic kidney disease. *Expert Rev Pharmacoecon Outcomes Res.* [Internet]. 2021 [citado 2023 Jun]; 21(1):43-54, Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33213186/>
29. Legrand K, Speyer E, Stengel B, Frimat L, Ngueyon Sime W, Massy ZA, Fouque D, Laville M, Combe C, Jacquelinet C, Durand AC, Edet S, Gentile S, Briançon S, Ayav C. Perceived Health and Quality of Life in Patients With CKD, Including Those With Kidney Failure: Findings From National Surveys in France. *Am J Kidney Dis.* [Internet]. 2020 [citado 2023 Jun]; 75(6):868-878. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31879215/>
30. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health.* [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; 6(11): e1196–252. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30196093/>
31. Vásquez P, Lisset F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis. [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700>

32. Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellanos, J., & Campos-Navarroy, L. A. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública* (Bogota, Colombia), [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; 20(2), 254–257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
33. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJr, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. med. exp. salud publica* [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun] ; 36(4 ): 620-628. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
34. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello NE. Satisfacción del usuario en hospitales públicos del Perú y valores profesionales. *FEM* (Ed. Impreso) [Internet]. 2021 [citado jun de 2023]; 24(5): 277-277. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>.
35. Massip Pérez C, et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun 19]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
36. Vázquez-Cruz, Eduardo et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*. [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; 20 (2), pp. 254-257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
37. Ramos-Ramírez ME et al. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. [Internet]. 2022 [citado 2023 Jun]; 30(3):54-9. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
38. Amador Cannais AC, et al. Prevalencia y factores asociados a la ansiedad en pacientes con enfermedad renal crónica en dos unidades de diálisis de Boyacá, Colombia. *Rev. colomb. nefrol.*

[Internet]. 2020 [citado Jun 2023]; 7(2): 37-43. Disponible en:

<https://doi.org/10.22265/acnef.7.2.386>.

39. Caycay Ugaz N. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2392>
40. Al Nuairi A, Bermamet H, Abdulla H, Simsekler MCE , Anwar S, Lentine KL. Identifying Patient Satisfaction Determinants in Hemodialysis Settings: A Systematic Review. [Internet]. 2018 [citado 2023 Jun]; Disponible en: <https://www.dovepress.com/identifying-patient-satisfaction-determinants-in-hemodialysis-settings-peer-reviewed-fulltext-article-RMHP>
41. Suárez-Álvarez A, et al. Evaluación de la satisfacción con la asistencia recibida por los pacientes de diálisis peritoneal durante la pandemia. Enferm Nefrol [Internet]. 2023 [citado Jun 2023]; 26( 1 ): 68-73. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023008>.
42. Pérez Cantó V, Maciá Soler L, González Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev Saude Pública [Internet]. 2019 [citado 2023 Jun]; 53:87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
43. Fuentes-González N, Díaz-Fernández JK Significado de la hemodiálisis para una persona con enfermedad renal crónica. Enferm Nephrol [Internet]. 2023 [citado jun de 2023]; 26(1): 41-47. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023005>.
44. Meneses-Liendo V, et al. Insuficiencia renal y hemodiálisis en pacientes hospitalizados con COVID-19 durante la primera ola en Lima, Perú. Actúa en medicina. Perú [Internet]. 2021 [citado Jun 2023]; 38(4): 249-256. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2021.384.2169>.

45. Olmedo Mercado E, et al. Calidad de hemodiálisis en pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Nacional de Itauguá. Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int. [Internet]. 2022 [citado 2023 Jun]; 9 (1): 11-22. Disponible en: <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2022.09.01.11>.
46. Naranjo Hernández Y, Rodríguez Larrinaga M, Concepción Pacheco José Alejandro. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016 [citado 2023 Jun 19] ; 32( 4 ). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400021&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021&lng=es).
47. Andreu Marfull Pujadas. El método hipotético-deductivo de Karl Popper. [Internet]. 2019 [citado Jun 2023]; Disponible en: <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo>
48. Hernández R., Fernández C y Baptista M. Metodología de la investigación. 5°. ed. México: Editorial Mexicana; [Internet]. 2018 [citado Jun 2023]; Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
49. Bernal C. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Prentice Hall. [Internet]. 2019 [citado Jun 2023]; Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2019-pdf.pdf>
50. Arias González JL. Diseño y metodología de la investigación. [Internet]. 2019 [citado Jun 2023]; Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
51. Mollenhauer, Katherine, Moraga, Edgardo, & Bernasconi, Renato. Modelo instrumental para proyectos complejos. Poliedro Propuesta de Valor Académico. Bitácora Urbano Territorial, [Internet]. 2020[citado 2023 Jun]; 30(2), 127-140. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/bitacora.v30n2.81661>

52. García-González JR & Sánchez-Sánchez PA. Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. [Internet]. 2020 [citado 2023 Jun]; 31 (6), Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
53. Alvarado Valdivieso, DX. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en un Centro Tercerizado de Hemodiálisis en Lima. Universidad Privada Norbert Wiener. [Internet]. 2022 [citado 2023 Jun]; Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7390/T061\\_71319370\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7390/T061_71319370_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
54. García-López Fernando-J. Ética en la salud pública: tiempo de darle la importancia que merece. Rev. Bioética y Derecho. [Internet]. 2017 [citado Jun 2023]; (45): 5-9. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872019000100002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872019000100002&lng=es).

## **6. ANEXOS**

## Anexo 1.

### 6.1. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis – Hospital Alberto Sabogal Callao, 2022.  <b>H0:</b>No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis – Hospital Alberto Sabogal Callao, 2022.</p>	<p><b>V1</b></p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p> <p><b>D1:</b> Técnica  <b>D2:</b> Interpersonal  <b>D3:</b> Entorno</p>	<p><b>Método de investigación</b>  Hipotético deductivo  Enfoque será cuantitativo  <b>Tipo de investigación</b>  Aplicada  <b>Diseño de la investigación</b>  No experimental,  Corte transversal  Correlacional</p> <p><b>Población</b>  120 pacientes que pertenecen al servicio de hemodiálisis.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión técnica y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión entorno y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar cómo se relaciona la dimensión técnica y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.</p> <p>Establecer cómo se relaciona la dimensión interpersonal y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.</p> <p>Analizar cómo se relaciona la dimensión entorno y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hi1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.  <b>Hi2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.  <b>Hi3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis.</p>	<p><b>V2</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN</b></p> <p><b>D1:</b> Fiabilidad  <b>D2:</b> Capacidad de respuesta  <b>D3:</b> Seguridad  <b>D4:</b> Empatía  <b>D5:</b> Elementos tangibles</p>	<p><b>Técnica e Instrumentos:</b>  Las técnicas que se aplicarán incluyen la encuesta en forma de dos cuestionarios para cada variable, respectivamente.</p>

## Anexo 2.

### 6.2. Instrumentos

#### A. CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

##### Presentación:

Estimado Usuario.-

El objetivo del estudio es “**Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los pacientes en el servicio de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023**”. Pido su mayor colaboración para responder por favor.

#### II. Datos Generales

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Grado de Instrucción:** Iltrado ( ) Primaria ( )

Secundaria ( ) Superior ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Viudo ( ) Conviviente ( )

La encuesta es anónima, por lo que no hay respuestas buenas o malas. Por favor, responda SI o NO de acuerdo a su criterio.

<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
1. La enfermera cánula la vía con rapidez y pericia.		
2. Cada vez que el paciente recibe tratamiento, la enfermera cicatriza el CVC		
3. Durante el tratamiento, la enfermera emplea un procedimiento aséptico correcto.		
4. La enfermera instruye al paciente sobre los cuidados y el funcionamiento de la fístula.		
5. La enfermera instruye al paciente sobre cómo mantener correctamente el CVC		
6. Cada dos horas, la enfermera comprueba las constantes vitales del paciente.		
7. Antes de iniciar el tratamiento, la enfermera pesa al paciente.		
8. Después del tratamiento, la enfermera controla el peso del paciente.		
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
9. La enfermera trabaja con el equipo interdisciplinar para coordinar sus actividades.		
10. La enfermera mantiene una relación cordial con el grupo interdisciplinar.		
11. La enfermera mantiene lazos amistosos con el paciente y su familia.		
12. La enfermera y los demás miembros del equipo sanitario se comunican eficazmente.		
13. Los clientes del servicio de HD se llevan bien entre ellos.		
14. Recibió un trato cortés, considerado y paciente por parte de los empleados.		
15. El médico le proporcionó el tiempo que necesitaba para preguntar o recibir aclaraciones sobre su problema de salud.		
16. Recibió instrucciones y explicaciones claras y suficientes sobre las acciones o procedimientos por parte del personal de la Unidad de HD.		
17. Los empleados de la Unidad de HD parecían realmente interesados en encontrar una solución a su problema de salud.		

18. El personal le dio la información que necesitaba para entender el tratamiento que recibió, incluyendo el tipo de medicamento, la dosis, los posibles efectos secundarios y el procedimiento en sí.		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
19. El servicio de hemodiálisis incluye los suministros y herramientas necesarios para su atención.		
20. Los horarios están fácilmente disponibles y accesibles		
21. El servicio de HD cuenta con un entorno acogedor e impecable.		
22. Los empleados de la Unidad de HD les atendieron a las horas indicadas.		
23. A lo largo de su tratamiento en la unidad de HD, se respetó su intimidad.		
24. Hay sillas agradables en la sala de espera.		
25. La unidad de HD, la oficina y las instalaciones sanitarias estaban impecables y eran acogedoras.		
26. La atención que recibió fue planificada y prestada por orden de llegada.		
27. El tiempo de espera para su atención fue adecuado		
28. Hay carteles, señales y flechas que indican la dirección de la Unidad de HD, y son suficientes para orientar a los pacientes.		

## B. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
1. El equipo de enfermería le orienta y le explica detalladamente las fases o procedimientos de atención en la unidad de HD.		
2. El tratamiento de Hemodiálisis se realiza en el horario programado.		
3. La atención se realiza por orden de llegada y de acuerdo con el horario.		
4. Durante su tratamiento en la unidad de HD, se preserva su intimidad.		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
5. La enfermera encuentra la vía con destreza y rapidez.		
6. La enfermera administra el tratamiento con la asepsia adecuada.		
7. La enfermera le instruye sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento.		
8. La enfermera le instruye sobre cómo mantener correctamente el catéter venoso central.		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
9. La enfermera controla sus constantes vitales cada dos horas.		
10. Los horarios de sus cuidados son accesibles y están disponibles		
11. El personal le dedica el tiempo necesario para responder a sus preguntas sobre su problema de salud.		
12. El personal que le atiende inspira confianza.		
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
13. El personal te trata con consideración, paciencia y amabilidad.		
14. El personal médico está interesado en encontrar una solución a su problema de salud.		
15. Comprende cómo el personal ha descrito su problema de salud.		
16. Comprendió las justificaciones del personal sobre la atención recibida.		

<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
17. ¿Dispone la unidad de HD de las herramientas y suministros necesarios para su cuidado?		
18. Tanto la unidad de HD como la zona de espera están impecables.		
19. Considera que el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido fue suficiente?		
20. ¿Está satisfecho con el trato recibido?		

**Muchas gracias por su colaboración.**

### Anexo 3.

#### 6.3. Consentimiento informado

##### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores : Lic. Vizarreta Viti, Viviana María  
 Título : “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Lic. Vizarreta Viti, Viviana María*. El propósito es: “Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Callao, 2023”.

**Procedimientos:**

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

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

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. *Lic. Vizarreta Viti, Viviana María* al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p><b>Participante</b></p> <p><b>Nombres:</b></p> <p><b>DNI:</b></p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p><b>Investigadora</b></p> <p><b>Nombre:</b></p> <p><b>DNI:</b></p>
--	--

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% 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>uwiener on 2023-10-08</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>Submitted on 1685816216622</b> Submitted works	2%
4	<b>uwiener on 2023-12-23</b> Submitted works	2%
5	<b>Universidad Wiener on 2023-07-05</b> Submitted works	1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-12</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-03-24</b> Submitted works	<1%