



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

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

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con  
enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada  
de Lima, 2023

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

**Presentado por:**

**Autor:** Veliz Santiago, Héctor Raúl

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-5486-2311>

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

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

**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

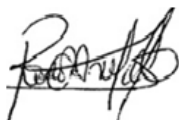
Yo, Veliz Santiago, Héctor Raúl, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023”, Asesorado por el Docente Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado, DNI N° 46370194, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:309236201, 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)  
 Veliz Santiago, Héctor Raúl  
 DNI N° 42204509



.....  
 Firma del Asesor  
 Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado  
 DNI N° 46370194

Lima, 08 de Octubre de 2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres Manuel y María quienes con su eterna paciencia, amor y esfuerzo me permitieron lograr una de mis grandes metas, gracias por enseñarme el ejemplo de perseverancia y valentía, de no tenerle miedo a las dificultades porque sé que Dios siempre está conmigo.

Mi hermano Enrique por su apoyo y cariño incondicional, durante todo este camino, por estar a mi lado en todo momento, me acompañaron en todas mis metas y sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

Este es un momento muy especial que espero, perdurará en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a mi proyecto de tesis; a ellos asimismo les agradezco con todo mi ser.

**Asesor: Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>**

## **JURADO**

**Presidente** : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

**Secretario** : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

**Vocal** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

# Índice

Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	4
Índice.....	7
Resumen.....	9
Abstract .....	10
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del Problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. Teórica.....	15
1.4.2. Metodológica.....	15
1.4.3. Práctica.....	15
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	16
1.5.1. Temporal .....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Recursos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases teóricas.....	22

2.3. Formulación de hipótesis .....	31
2.3.1. Hipótesis general.....	31
2.3.2. Hipótesis específicas .....	32
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
3.1. Método de la investigación .....	33
3.2. Enfoque de la investigación .....	33
3.3. Tipo de investigación.....	33
3.4. Diseño de la investigación .....	33
3.5. Población, muestra y muestreo.....	35
3.6. Variables y operacionalización .....	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7.1. Técnica .....	39
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	39
3.7.3. Validación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.7.4. Confiabilidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	41
3.9. Aspectos éticos.....	41
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>42</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	42
4.2. Presupuesto .....	43
<b>5. REFERENCIAS .....</b>	<b>44</b>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Formato de consentimiento informado



## Anexo 4. Validez y confiabilidad de instrumento

### **Resumen**

El presente proyecto se desarrollará con el objetivo de determinar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada. La metodología empleada partirá desde un tipo de investigación aplicada con diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional aplicado a una muestra censal de 60 paciente a quienes se es suministrara dos instrumentos válidos y confiables. El instrumento de evaluación utilizado para medir la calidad de atención consta de 28 elementos distribuidos en tres dimensiones: técnica (con 8 elementos), interpersonal (que incluye 10 elementos) y entorno (que consta de 10 elementos). Mientras que el instrumento de evaluación de la satisfacción consta de 20 elementos que se distribuyen en cinco dimensiones: fiabilidad (que incluye 4 elementos), capacidad de respuesta (con 4 elementos), seguridad (que consta de 4 elementos), empatía (que contiene 4 elementos) y elementos tangibles (que comprende 4 elementos).

**Palabras clave:** Hemodiálisis, calidad, cuidado de enfermería, satisfacción.

## **ABSTRACT**

This project will be developed with the objective of determining the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients with chronic kidney disease undergoing hemodialysis therapy in a private clinic. The methodology used will start from a type of applied research with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive correlational type applied to a census sample of 60 patients who are provided with two valid and reliable instruments. The evaluation instrument used to measure the quality of care consists of 28 items distributed in three dimensions: technical (with 8 items), interpersonal (with 10 items) and environment (with 10 items). While the satisfaction evaluation instrument consists of 20 items that are distributed in five dimensions: reliability (which includes 4 items), responsiveness (with 4 items), security (which consists of 4 items), empathy (which contains 4 items) and tangible items (comprising 4 items).

**Keywords:** Hemodialysis, quality, nursing care, satisfaction.

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

La calidad del cuidado de enfermería son un tema ampliamente estudiado y teorizado por diferentes autores en el campo de esta disciplina. Como señala Virginia Henderson, representan todas las acciones realizadas para cumplir con las actividades que asisten a la salud, la recuperación o la muerte pacífica de un ser humano, es por ello que deben de enfocarse en las necesidades básicas del paciente, como la nutrición, la eliminación, la movilidad y la higiene (1).

La problemática de la calidad del cuidado de enfermería es compleja y abarca diversos aspectos que pueden afectar tanto a los pacientes como a los propios profesionales de enfermería. Uno de ellos es la falta de personal pues, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el mundo necesita 9 millones de enfermeras y enfermeros más para poder brindar los cuidados necesarios a la población (2). En algunos países, la falta de personal de enfermería puede ser crítica. Por ejemplo, en México, hay 2 enfermeras por cada 1,000 habitantes, lo que está por debajo de la media de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (3).

Asimismo, los informes señalan que la falta de recursos económicos y materiales puede limitar la capacidad de los profesionales de enfermería para brindar la calidad de los cuidados necesarios. Según un estudio de la Fundación para la Investigación en Salud de España, el 41,3% de las enfermeras en España considera que el material y los equipos necesarios para brindar los cuidados son insuficientes (4).

Otro incidente que influye o limita el correcto desempeño de la calidad del cuidado es las afectaciones emocionales que padecen los profesionales de enfermería

como el estrés laboral ya que, según una encuesta de la Asociación Nacional de Enfermería de Estados Unidos, el 40% de las enfermeras y enfermeros experimenta síntomas de burnout (5).

La formación continua también es esencial para que los profesionales de enfermería puedan mantenerse actualizados en cuanto a los avances en la calidad del cuidado de la salud. Según un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), solo el 37% de las enfermeras y enfermeros en España ha participado en programas de formación continua en los últimos 12 meses (6).

Por otro lado, es importante señalar que, según los informes de la literatura en enfermería, la satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de los cuidados de enfermería. Cuando los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida, tienen una mayor probabilidad de seguir las recomendaciones de los profesionales de enfermería y de obtener mejores resultados de salud (7).

En resumen, la satisfacción del paciente está relacionada con la capacidad del enfermero para establecer una relación de confianza y empatía con el paciente, brindar una atención competente y personalizada, y asegurar la seguridad del paciente. Estos factores son esenciales para garantizar una atención efectiva y satisfactoria para el paciente (8).

Hay varias investigaciones que han analizado la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. En el 2018, un informe presentado por la Journal of Clinical Nursing encontró que los pacientes estaban más satisfechos cuando los enfermeros demostraban habilidades de comunicación efectivas y mostraban empatía hacia ellos (9).

Asimismo, por el 2017 un estudio de más de 1,200 pacientes hospitalizados encontró que la satisfacción del paciente estaba relacionada con la calidad de la atención de enfermería, incluyendo la comunicación y el trato personalizado (10).

En el 2018, según la BMC Health Services Research una investigación en más de 500 pacientes que recibieron atención en el hogar, se encontró que la satisfacción del paciente estaba relacionada con la capacidad del enfermero para brindar una atención personalizada y centrada en el paciente ya que los pacientes se encontraron más satisfechos cuando los enfermeros demostraban habilidades de liderazgo y gestión, incluyendo la coordinación de la atención y la resolución de problemas (10).

En líneas generales, estas investigaciones sugieren que la satisfacción del paciente está fuertemente relacionada con la calidad de los cuidados de enfermería. Los enfermeros pueden mejorar la satisfacción del paciente al demostrar habilidades de comunicación efectivas, empatía, competencia, trato personalizado y seguridad, así como también al coordinar eficazmente la atención y resolver problemas.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad de atención técnica y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad de atención interpersonal y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad de atención del entorno y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada?

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

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

Determinar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la dimensión calidad del cuidado técnico y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada.

Establecer la relación entre la dimensión calidad del cuidado interpersonal y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada.

Establecer la relación entre la dimensión calidad del cuidado del entorno y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada.

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

### **1.4.1. Teórica**

La justificación teoría se dará ya que esta investigación proporciona una comprensión clara del propósito y la relevancia de análisis de este contexto en particular. Asimismo, ayudará a enfocar el trabajo y a establecer la importancia para la comunidad académica y la sociedad en general ya que se emplearán una revisión exhaustiva de la literatura existente, en la que se busca identificar los vacíos, las brechas y las limitaciones en el conocimiento actual. Una de estas teorías que serán abordadas en el presente trabajo será la teoría de la enfermera Madeleine Leininger quien sustentará la variable relacionada a la calidad de atención. En el caso de la variable satisfacción, se tomará en cuenta a la teórica enfermera Hildegard Peplau quien sustenta la segunda variable.

### **1.4.2. Metodológica**

La justificación metodología se dará ya que porque en esta investigación se dará una explicación detallada de la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio. Esta sección tiene como objetivo proporcionar una descripción clara y rigurosa de los procedimientos que se utilizarán para obtener los datos necesarios para responder a las preguntas de investigación. Para ello se aplicará dos cuestionarios debidamente válidos y confiables que medirán cada una de las variables del estudio.

### **1.4.3 Práctica**

Esta justificación se dará ya que, una vez encontrado los resultados, estos servirán de indicadores que permitirán tomar decisiones adecuadas para mejorar el

comportamiento de las variables. Este tipo de justificación otorga la posibilidad de generar conocimientos prácticos y aplicables a la vida real.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Esta investigación será realizada el segundo periodo de año 2023

### **1.5.2 Espacial**

Sera desarrollará en una clínica privada de Lima, provincia y departamento de Lima, Perú.

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

Se contará con la participación de pacientes con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **Antecedente de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Navarrete (11), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis en una Clínica Privada de Guayaquil en Ecuador”. El enfoque cuantitativo fue utilizado a través del método hipotético-deductivo en un diseño transversal-correlacional de tipo aplicado. La población objeto de estudio consistió en 120 pacientes con problemas renales, y como herramientas de investigación se emplearon dos cuestionarios. Los resultados revelaron que la calidad de la atención se dividió en categorías: regular (50%), buena (45%) y mala (5%), mientras que la satisfacción del paciente se distribuyó en niveles alto (54.2%), medio (25%) y bajo (20.8%). Las conclusiones extraídas indicaron una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en hemodiálisis ( $Rho = 0.881$  y  $p = 0.002$ ).

Campos et al (12), en el 2020, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente renal crónico en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC en Chile”; El método de enfoque cuantitativo, basado en el método hipotético-deductivo y un diseño transversal-correlacional, se utilizó para investigar una población compuesta por 120 pacientes con problemas renales. Se emplearon dos cuestionarios como herramientas de recopilación de datos. Los resultados arrojaron que la calidad de atención se distribuyó en categorías de buena (53.3%), regular (32.4%) y mala (14.3%), mientras que la satisfacción del paciente se clasificó en niveles de alto (43.8%), medio (34.5%) y bajo (21.7%). Las conclusiones del estudio indicaron que existe una correlación significativa entre la calidad de atención brindada por el

personal de enfermería y la satisfacción experimentada por los pacientes sometidos a hemodiálisis ( $Rho = 0.509$  y  $p = 0.012$ )

Acosta (13), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindada por enfermería y la satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Ciudad de Rosario en Argentina”; La metodología utilizada se basó en el método hipotético-deductivo, empleando un enfoque cuantitativo y siguiendo un diseño de tipo aplicado, con un enfoque transversal-correlacional. La población de estudio estuvo compuesta por 80 pacientes que padecían enfermedad renal crónica, y se llevaron a cabo encuestas utilizando dos cuestionarios validados como herramientas de recolección de datos. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería se dividió en tres categorías: buena (50.5%), regular (35.3%) y mala (14.2%). Además, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se distribuyó en tres niveles: medio (55.6%), alto (22.5%) y bajo (21.9%). Las conclusiones del estudio señalaron la existencia de una correlación significativa entre la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes sometidos a hemodiálisis ( $Rho = 0.758$  y  $p = 0.010$ ).

Castro y Cadena (14), en el 2018, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en los Servicios de Nefrología de un Hospital en México”; La metodología empleada en este estudio se basó en el enfoque cuantitativo utilizando el método hipotético-deductivo, con un diseño de tipo aplicado y una aproximación transversal-correlacional. La población objeto de investigación estuvo compuesta por 300 pacientes con enfermedad renal crónica, y como herramientas de recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios validados. Los resultados obtenidos revelaron que la calidad de la

atención se dividió en tres categorías: regular (55.5%), buena (34.2%) y mala (10.3%). Además, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se distribuyó en tres niveles: alto (54.2%), medio (25.1%) y bajo (20.7%). A partir de los hallazgos, se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes sometidos a hemodiálisis ( $Rho = 0.509$  y  $p = 0.012$ ).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Barreda (15), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en una Unidad de Hemodiálisis de la Ciudad de Chiclayo”; La metodología aplicada en esta investigación se fundamentó en el enfoque cuantitativo utilizando el método hipotético-deductivo, siguiendo un diseño de tipo aplicado con un enfoque transversal-correlacional. La población bajo estudio consistió en 72 pacientes que padecían enfermedad renal crónica, y se utilizaron encuestas como técnicas de recopilación de datos, empleando dos cuestionarios validados como instrumentos. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería se dividió en dos categorías principales: buena (65.3%) y mala (34.7%). Además, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se distribuyó en dos niveles predominantes: alto (70.8%) y bajo (29.2%). Las conclusiones derivadas del estudio destacaron la existencia de una relación positiva significativa entre la calidad de atención brindada por enfermería y la satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica sometidos a tratamiento de hemodiálisis ( $Rho = 0.956$  y  $p = 0.000$ ).

Gutiérrez y Melo (16), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis de un Hospital del Seguro Social de Lima”; La metodología empleada en este estudio se basó en el enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético-deductivo y siguiendo un diseño de tipo aplicado con un enfoque transversal-correlacional. La población objeto de investigación estuvo constituida por 60 pacientes que padecían enfermedad renal crónica, y se utilizaron dos cuestionarios validados como instrumentos de recolección de datos. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención brindada por el personal de enfermería se distribuyó en dos categorías predominantes: regular (58.3%) y buena (41.7%). Del mismo modo, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se dividió en tres niveles, siendo alto (58.3%), medio (40%), y bajo (1.7%). Las conclusiones del estudio resaltaron la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica sometidos a tratamiento de hemodiálisis ( $Rho = 0.835$  y  $p = 0.002$ ).

Castro y De La Cruz (17), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente de hemodiálisis en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo, 2021”; La metodología empleada en este estudio se basó en un enfoque cuantitativo utilizando el método hipotético-deductivo, siguiendo un diseño de tipo aplicado con un enfoque transversal-correlacional. La población objeto de investigación consistió en 60 pacientes diagnosticados con enfermedad renal crónica, y se utilizaron encuestas como técnicas de recopilación de datos, utilizando dos cuestionarios validados como herramientas. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención brindada por el personal de

enfermería se dividió en tres categorías predominantes: buena (80.9%), regular (13.5%) y mala (5.6%). De manera similar, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se dividió en dos niveles principales, siendo alto (93.3%) y medio (6.7%). Las conclusiones del estudio pusieron de manifiesto la existencia de una relación positiva y significativa entre la calidad de atención proporcionada por enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes sometidos a tratamiento de hemodiálisis para su enfermedad renal crónica ( $Rho = 0.835$  y  $p = 0.002$ ).

Kleeberg y Méndez (18), en el 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes renales crónicos en tratamiento terapéutico de hemodiálisis del Centro Nefrológico CENESA de Lima”; La metodología empleada en este estudio se basó en el método hipotético-deductivo, siguiendo un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño de tipo aplicado con una aproximación transversal-correlacional. La población bajo investigación estuvo compuesta por 94 pacientes diagnosticados con enfermedad renal crónica. Para recopilar datos, se utilizaron encuestas como técnicas, aplicando dos cuestionarios validados como instrumentos. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención brindada por el personal de enfermería se distribuyó principalmente en la categoría de buena (90.4%), con una pequeña proporción en la categoría de mala (9.6%). Además, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se concentró principalmente en el nivel alto (95.7%), con una minoría en el nivel medio (4.3%). Las conclusiones del estudio pusieron de manifiesto la existencia de una relación significativa y alta entre la calidad de atención proporcionada por enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica en la unidad de tratamiento de hemodiálisis ( $Rho = 0.854$  y  $p = 0.001$ ).

Pizarro (19), en el 2018, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo”; La metodología aplicada en este estudio se basó en el método hipotético-deductivo, adoptando un enfoque de naturaleza cuantitativa, con un diseño de tipo aplicado y una orientación transversal correlacional. La población objeto de investigación estuvo constituida por un total de 67 pacientes diagnosticados con enfermedad renal crónica. Para la recolección de datos, se emplearon encuestas como técnicas, utilizando dos cuestionarios validados como herramientas. Los resultados obtenidos reflejaron que la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería se dividió en dos categorías predominantes: buena (80%) y mala (20%). De manera similar, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes se distribuyó en tres niveles principales, siendo alto (83.7%), medio (13.4%), y bajo (2.9%). Las conclusiones del estudio destacaron la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención brindada por el equipo de enfermería y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes en el contexto del servicio de hemodiálisis ( $Rho = 0.789$  y  $p = 0.012$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1.1 Definición de calidad**

La definición de calidad es un concepto amplio que puede variar según el contexto, pero en términos generales, se refiere al conjunto de características y propiedades que hacen que un producto, servicio o proceso sea adecuado para su propósito, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes (11). En otras palabras, la calidad implica la excelencia, la precisión y la conformidad con estándares establecidos. Este constructo está intrínsecamente relacionado con la mejora continua y la búsqueda de la

satisfacción del cliente. A medida que la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente evoluciona, también lo hace la definición de calidad en un contexto dado (12).

#### **2.2.2.2 Definición de cuidado de enfermería**

La atención de enfermería establece una conexión entre el profesional y el paciente, orientada hacia un objetivo compartido: la recuperación de la salud del paciente. El enfermero no se limita únicamente a cuidar del paciente en un sentido físico, sino que también aborda su dimensión espiritual al respetar sus creencias religiosas y personales (20).

Cada individuo que recibe atención médica es único, con necesidades, creencias y actitudes distintas. En este contexto, la práctica de la enfermería se adapta de manera individualizada y personalizada, tomando en cuenta no solo la condición médica del paciente, sino también sus valores y creencias (21).

#### **2.2.2.3 Definición de calidad del cuidado de enfermería**

La definición de calidad del cuidado de enfermería se centra en la prestación de atención enfermera que cumple con los más altos estándares de excelencia, seguridad y satisfacción del paciente. Implica brindar un nivel de cuidado que se ajuste a las necesidades individuales de cada paciente, que se base en evidencia científica y que promueva el bienestar integral del paciente (13).

La calidad de atención de enfermería se centra en proporcionar un nivel excepcional de cuidado que garantice la seguridad y satisfacción del paciente. Esto implica aplicar prácticas basadas en la evidencia científica para lograr resultados efectivos. Además, se enfoca en las necesidades únicas de cada paciente, promoviendo una relación de confianza y respeto. Los profesionales de enfermería deben trabajar en colaboración con otros equipos de atención médica, comunicarse claramente y mantener altos estándares

éticos (14). La mejora continua es esencial, evaluando constantemente las prácticas y adaptándolas para brindar una atención óptima. En resumen, la calidad de atención de enfermería se basa en la seguridad, efectividad, empatía y mejora constante para el bienestar integral del paciente (15).

#### **2.2.2.4 Calidad de atención de enfermería a pacientes hemodializados**

La calidad de atención de enfermería a pacientes sometidos a hemodiálisis es esencial para garantizar un tratamiento efectivo y seguro para aquellos con insuficiencia renal crónica. Este enfoque de atención se centra en múltiples aspectos cruciales. En primer lugar, los enfermeros están atentos al monitoreo constante durante el procedimiento, vigilando signos vitales y posibles complicaciones (16). Además, brindan una educación adecuada y previa al tratamiento, explicando los detalles del procedimiento, efectos secundarios y la importancia de una dieta y líquidos adecuados (17).

El acceso vascular, que es vital para la hemodiálisis, es cuidadosamente supervisado y mantenido para asegurar su buen funcionamiento. La prevención de infecciones es una prioridad, con protocolos rigurosos de higiene para proteger a los pacientes. La gestión cuidadosa de líquidos y electrolitos también es fundamental, evitando desequilibrios peligrosos en el cuerpo (18).

La dimensión emocional no se pasa por alto; los enfermeros proporcionan un apoyo empático, ayudando a los pacientes a manejar el estrés asociado con el tratamiento. La comunicación fluida entre los profesionales de la salud, incluidos nefrólogos y otros especialistas, es crucial para coordinar el cuidado y adaptar el plan según las necesidades cambiantes (19).



Además, la educación continua es un pilar para los enfermeros, manteniéndolos actualizados con las últimas prácticas y desarrollos en la atención a pacientes hemodializados. En conjunto, la calidad de atención de enfermería a pacientes hemodializados implica un enfoque multidimensional que garantiza un tratamiento efectivo, seguro y compasivo, mejorando la calidad de vida de aquellos que enfrentan desafíos renales crónicos (13).

#### **2.2.2.5 Teoría de enfermería relacionada con la calidad del cuidado**

Una teoría de enfermería relacionada con la calidad del cuidado es la "Teoría del Cuidado Cultural" desarrollada por Madeleine Leininger. Esta teoría se centra en la importancia de comprender y respetar las diferencias culturales en la prestación de atención de enfermería, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y satisfacer las necesidades únicas de cada individuo (20).

La Teoría del Cuidado Cultural sostiene que la cultura juega un papel fundamental en la forma en que las personas perciben y experimentan la salud y la enfermedad, así como en sus expectativas y prácticas relacionadas con la atención médica. Por lo tanto, los profesionales de enfermería deben ser culturalmente competentes y sensibles para brindar una atención de calidad y está basada en el cuidado culturalmente centrado, la competencia cultural, el cuidado transcultural y los encuentros culturales (21).

Cabe resaltar que esta teoría aboga por un enfoque holístico de la atención, reconociendo que la cultura influye en todos los aspectos de la salud y la enfermedad. Al aplicar esta teoría, los profesionales de enfermería pueden mejorar la calidad del cuidado al garantizar que se respeten las diferencias culturales y se brinde atención de manera sensible y competente (22).

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

**Calidad de atención técnica:** Esta centrada en la ejecución experta y precisa de procedimientos y habilidades clínicas. Esto implica que los enfermeros y enfermeras deben poseer un conocimiento profundo y competencia en la realización de procedimientos técnicos esenciales, como la administración de medicamentos, la colocación de catéteres y curaciones especializadas. Esta dimensión de calidad exige altos estándares de higiene y seguridad durante la ejecución de procedimientos para minimizar el riesgo de infecciones o complicaciones. Además, la aplicación de evidencia científica actualizada es fundamental para asegurar que los procedimientos sigan las mejores prácticas disponibles.

**Calidad de atención interpersonal:** se enfoca en las interacciones y relaciones entre los profesionales de enfermería y los pacientes. Esta dimensión clave implica establecer conexiones empáticas, respetuosas y efectivas con los pacientes para brindar un cuidado integral y satisfactorio. Los enfermeros y enfermeras deben comunicarse de manera clara y comprensible, escuchar activamente las preocupaciones y necesidades de los pacientes, y responder con empatía y sensibilidad (23). En resumen, la calidad de atención interpersonal en el cuidado de enfermería se centra en establecer relaciones positivas y empáticas con los pacientes. Esto implica una comunicación efectiva, escucha activa, respeto por la autonomía y la creación de un ambiente de confianza. La atención interpersonal de calidad no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también contribuye a un cuidado integral y centrado en el individuo (24).

**Calidad de atención del entorno:** se refiere a la creación de un ambiente físico, emocional y psicológico que promueva el bienestar y la comodidad de los pacientes. Esta dimensión es fundamental para proporcionar una atención integral y satisfactoria. Los profesionales de enfermería deben garantizar que el entorno sea seguro, limpio y adecuado para las necesidades de cada paciente (25). En conclusión, la calidad de

atención del entorno en el cuidado de enfermería se centra en crear un ambiente físico, emocional y psicológico favorable para el bienestar del paciente. Esto incluye la organización del espacio, la comodidad, la seguridad y la atención emocional, todo lo cual contribuye a una experiencia de atención integral y satisfactoria (26).

## **2.2.1. La Satisfacción del paciente**

### **2.2.1.1. Definición**

La satisfacción implica el grado de contento que una persona siente en relación con algún aspecto de su vida, que puede ser personal, social, laboral o relacionado con la salud. En el contexto de la atención médica, la satisfacción del paciente se refiere a la medida en que se siente complacido con la atención y el cuidado proporcionados por el personal de salud y el equipo médico (27).

La satisfacción del paciente es un aspecto importante de la calidad de la atención médica, ya que se considera que los pacientes satisfechos tienen una mayor probabilidad de seguir las recomendaciones del profesional de la salud y de tener una mejor adherencia al tratamiento, lo que a su vez puede mejorar los resultados de salud. (28) Además, la satisfacción del paciente puede ser utilizada como una medida de la calidad de la atención médica y puede ayudar a identificar áreas de mejora en la atención al paciente. (29)

Algunos de los factores que pueden influir en la satisfacción del paciente incluyen la accesibilidad a los servicios de salud, la calidad de la atención médica, la comunicación con el profesional de la salud, el tiempo de espera, la atención personalizada, el respeto a los derechos del paciente, la privacidad y la confidencialidad, entre otros. (30)

En resumen, la satisfacción se refiere al estado de contento o satisfacción que experimenta una persona con respecto a un determinado aspecto de su vida, y en el ámbito de la salud, la satisfacción del paciente se refiere al grado en que el paciente se siente satisfecho con la atención y el cuidado recibido por parte del profesional de la salud y el equipo de atención médica. (31)

### **2.2.1.2. Importancia de la satisfacción de paciente**

La satisfacción del paciente es un aspecto fundamental en la atención médica, ya que puede afectar tanto la calidad de la atención como los resultados de salud. Es por ello que se considera que una calidad alta de la atención mejora la calidad de la atención ya que los pacientes que están satisfechos con la atención médica que reciben tienen más probabilidades de seguir las recomendaciones del profesional de la salud y de tener una mejor adherencia al tratamiento, lo que puede mejorar los resultados de salud.(32)

Asimismo, aumenta la lealtad del paciente, ya que al sentirse altamente satisfechos son más propensos a volver a buscar atención médica en la misma institución de salud y a recomendarla a otros. (10) También ayuda a identificar áreas de mejora toda vez que la medición de la satisfacción del paciente puede ayudar a identificar las áreas de mejora en la atención médica, lo que puede conducir a la implementación de cambios que puedan mejorar la calidad de la atención. (33) Así también, genera un impacto económico en las instituciones de salud, ya que los pacientes insatisfechos pueden elegir cambiar de proveedor de atención médica o, en algunos casos, presentar demandas.(34)

Por otro lado, promueve una cultura de atención centrada en el paciente ya que la satisfacción del paciente es un elemento clave de la atención centrada en el paciente, que se enfoca en las necesidades y preferencias individuales del paciente y puede mejorar la calidad de la atención. (35) Por lo que en líneas generales la satisfacción del paciente

es importante porque puede afectar la calidad de la atención médica, la lealtad del paciente, la identificación de áreas de mejora, el impacto económico y la promoción de una cultura de atención centrada en el paciente. Por lo tanto, es fundamental para los profesionales de la salud y las instituciones de salud trabajar para garantizar la satisfacción del paciente. (8)

### **2.2.1.3. Factores que influyen en la satisfacción de paciente**

La satisfacción del paciente está influenciada por varios factores que incluyen la calidad de la comunicación entre el profesional de la salud y el paciente, la accesibilidad de los servicios de salud, la atención personalizada que recibe el paciente, la competencia del profesional de la salud y el trato humano que recibe el paciente. (36)

La satisfacción del paciente es importante porque puede afectar la calidad de la atención médica, la lealtad del paciente, la identificación de áreas de mejora, el impacto económico y la promoción de una cultura de atención centrada en el paciente. Los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de seguir las recomendaciones del profesional de la salud y de tener una mejor adherencia al tratamiento, lo que puede mejorar los resultados de salud. (37)

Además, los pacientes satisfechos son más propensos a volver a buscar atención médica en la misma institución de salud y a recomendarla a otros. Por lo tanto, es fundamental para los profesionales de la salud y las instituciones de salud trabajar para garantizar la satisfacción del paciente. (38)

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

**Fiabilidad:** La fiabilidad en la satisfacción del paciente se refiere a la consistencia y confiabilidad en la entrega de una atención médica o de enfermería que cumpla con las expectativas y necesidades del paciente de manera repetida y predecible. En otras palabras, se trata de proporcionar una atención constante y confiable que resulte en una experiencia positiva para el paciente en cada interacción con el sistema de salud (39).

**Capacidad de respuesta:** se refiere a la rapidez y efectividad con la que los profesionales de la salud y los sistemas de atención médica responden a las necesidades, preguntas y preocupaciones de los pacientes. Esta dimensión es esencial para brindar una experiencia positiva y satisfactoria al paciente, ya que implica estar disponibles y dispuestos a actuar de manera oportuna para abordar las inquietudes de los pacientes (40).

**Seguridad:** se refiere a la garantía de un entorno y atención médica seguros que promuevan la confianza y el bienestar de los pacientes. Es un componente esencial para brindar una experiencia satisfactoria en el sistema de atención médica, ya que los pacientes necesitan sentirse protegidos y cuidados durante su tratamiento y atención

**Empatía:** es un elemento esencial para brindar una atención médica de calidad y lograr que los pacientes se sientan valorados, comprendidos y cuidados. La empatía implica la capacidad de los profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros, de ponerse en el lugar de los pacientes, comprender sus emociones y preocupaciones, y responder de manera sensible y compasiva a sus necesidades (25).

**Elementos tangibles:** se refieren a los aspectos físicos y materiales de la atención médica y el entorno en el que se brinda. Estos elementos desempeñan un papel importante en la percepción general de calidad y en la experiencia del paciente. Aunque no son los únicos factores en la satisfacción, contribuyen significativamente a cómo los pacientes perciben su atención y su interacción con el sistema de salud (41).

### **2.2.2.5 Teoría de Hildegard Elizabeth Peplau**

La teoría señala que es un proceso interpersonal de interacciones terapéuticas entre un enfermo y enfermera para reconocer, responder a la necesidad de ayuda, es una fuerza de maduración que involucra una interacción entre dos o más individuos con objetivo común; es decir, el estudio de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente; siendo fundamental ya que según la teorista debe de brindar un cuidado de calidad técnica, interpersonal y del entorno, quien va a condicionar que los pacientes renales crónico (53).

En resumen, la teoría de Hildegard Peplau proporcionara un marco valioso para esta investigación en enfermería y salud, centrándose en la relación enfermero-paciente, la comunicación efectiva, el empoderamiento del paciente y la mejora de la experiencia de atención.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi. Existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

Ho. No existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

Hi. Existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

Ho. No existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

Hi. Existe relación entre la calidad de atención del entorno y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

Ho. No existe relación entre la calidad de atención del entorno y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.



## **3 METODOLOGÍA**

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

El método de investigación será el hipotético deductivo ya que esta investigación constituye un es un proceso de razonamiento que se basará en la lógica para llegar a una conclusión específica a partir de una premisa general. En este método, parte de una teoría o una hipótesis general y se utilizan principios lógicos para deducir conclusiones específicas (42).

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

El enfoque que se empleará será el cuantitativo puesto que la medición estará basa en una escala cuantificada como es la de Likert, la misma se ha usado para obtener información objetiva y cuantificable que permitirán someter los datos al análisis estadístico (43).

### **3.3. Tipo de investigación**

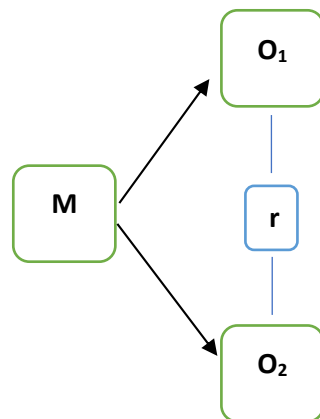
El tipo de investigación será aplicada toda vez que su enfoque y objetivos están orientados hacia la resolución de problemas prácticos o la generación de conocimientos que puedan ser directamente aplicados en la práctica o en la toma de decisiones en un contexto específico. En el caso de la investigación, se refiere a una investigación aplicada porque está diseñada para abordar un tema concreto y relevante en el ámbito de la salud: la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el tratamiento de hemodiálisis (44).

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

En la presente investigación se empleará un diseño no experimental, toda vez que el objetivo del estudio no involucra la variación de forma intencional la variable

independiente para ver efecto sobre otras variables. Es decir, se estudiarán las variables en su estado natural tal cual la definen sus teorías (45). Asimismo, la investigación será de corte Transversal, ya que los datos fueron recogidos en un único espacio determinado de tiempo y nos permitió describir nuestras variables en estudio y contrastarlas en un momento dado (46).

De igual forma, el nivel será correlacional teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal es determinar el grado de relación la calidad del cuidado y la satisfacción, por lo tanto, primero medimos y describimos cada una de nuestras variables y posteriormente mediante pruebas de hipótesis correlacionales estimaremos la correlación (44).



*Donde:*

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Observación de la variable de la calidad de cuidado de enfermería

**O<sub>2</sub>:** Observación de la variable Satisfacción de paciente

**r:** Correlación entre las variables observadas

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

**Población.** El termino población en una investigación hace referencia al conjunto total de sujetos que se pretende estudiar y que son susceptibles a mediciones (47). Para efectos de esta investigación la población estará conformada por 60 pacientes de con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.

**Muestra.** Es un subconjunto de la población y que se extra con ciertos criterios según la necesidad o magnitud del estudio. Estas unidades muestrales seleccionadas deben de tener las mismas características de la población. Para efectos de esta investigación la muestra será seleccionada mediante el muestreo censal ya que la población es finita y accesible en su totalidad, por lo tanto, se analizarán a los 60 pacientes. (48)

**Muestreo.** La técnica a utilizar será el muestreo censal ya que es un método de selección de una muestra en la que se incluyen todos los elementos de la población o conjunto completo de elementos que se desea estudiar. En otras palabras, en un muestreo censal, no se realiza una selección aleatoria o una reducción de la población; en cambio, se examinan o encuestan todos los elementos de la población objetivo (44).

### **3.6.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

#### **3.6.1. Variable 1: calidad de cuidado de enfermería**

##### **3.6.1.1. Definición conceptual:**

La calidad de atención de enfermería crea una conexión entre el paciente y el profesional, con el propósito compartido de lograr la recuperación de la salud del paciente. (17).

#### **3.6.2. Variable 2: satisfacción del paciente**

##### **3.6.2.1 DEFINICION CONCEPTUAL:**

La satisfacción del usuario se deriva de las experiencias vividas durante su atención y desempeña un papel crucial en su proceso de recuperación y bienestar. (15).

**Tabla 1. Matriz operacional de la variable**

**Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de cuidado de enfermería	prestación de atención enfermera que cumple con los más altos estándares de excelencia, seguridad y satisfacción del paciente. Implica brindar un nivel de cuidado que se ajuste a las necesidades individuales de cada paciente, que se base en evidencia científica y que promueva el bienestar integral del paciente (13).	Es el cuidado de enfermería que establece la relación entre el profesional de enfermería y el paciente de hemodiálisis de la clínica privada, ubicada en la ciudad de lima para beneficio del mantenimiento de su salud; a quienes se les aplicara el instrumento de encuesta para valorar las siguientes dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y, monitorea y hace seguimiento	<p>Calidad de atención técnica</p> <p>Calidad de atención interpersonal</p> <p>Calidad de atención del entorno</p>	<p>Rapidez y destreza Curación del catéter Técnica de asepsia Monitorización Educación al paciente</p> <p>Coordinación Comunicación Amabilidad Respeto y paciencia</p> <p>Materiales y equipos Horarios accesibles Ambiente cómodo y limpio Privacidad Sala de espera</p>	Nominal	<p>Mala del 01 al 08</p> <p>Regular del 09 al 18</p> <p>Buena del 19 al 28</p>

**Variable 2: Satisfacción del paciente**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Satisfacción del paciente	En el contexto de la atención médica, la satisfacción del paciente se refiere a la medida en que se siente complacido con la atención y el cuidado proporcionados por el personal de salud y el equipo médico (27).	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 – lima, medidas a través del instrumento de encuesta que medirá las dimensiones: Comunicación, profesionalismo y atención de enfermería.	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Elementos tangibles	<p>Orientación y explicación Horario programado y respeta orden de llegada Respeta su privacidad.</p> <p>Canalización de la vía y técnica de asepsia Cuidado de la fistula arteriovenosa Cuidado del catéter venoso centra.</p> <p>Monitorizar signos vitales Horarios accesibles y disponible Responder sus dudas e inquietudes</p> <p>Trato amable, respeto y paciencia Comprender explicación sobre el tratamiento</p> <p>Equipos disponibles y materiales necesarios Sala de espera limpios y cómodos</p>	Nominal	<p>Bajo Del 01 al 07</p> <p>Medio Del 08 al 14</p> <p>Alto Del 15 al 20</p>

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

#### **3.7.1. Técnica**

Para efectos de este estudio, se considerará como técnica de recolección de datos a la encuesta, es decir, representara la forma de cómo abordar a la unidad de análisis mediante un documento físico o digital llamado cuestionario, contenedor de una serie de enunciados, afirmaciones, preguntas entre otras que representan el constructo de las variables a estudiar (51).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

**Instrumento 1. cuestionario de calidad de atención en enfermería** Este estudio fue realizado por Barrera K en la Universidad de Huánuco en 2015. El estudio se enfoca en evaluar la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. El instrumento de evaluación utilizado consta de 28 elementos distribuidos en tres dimensiones: técnica (con 8 elementos), interpersonal (que incluye 10 elementos) y entorno (que consta de 10 elementos). Para calificar los ítems, se utiliza una escala de no = 0 y sí = 1. Con base en los puntajes obtenidos, se determina una calificación final que puede ser mala, regular o buena.

**Instrumento 2. Cuestionario de satisfacción del paciente**, elaborado por Barrera K Salazar en la Universidad de Huánuco en el año 2015. El enfoque de la investigación se centra en evaluar la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. El instrumento de evaluación consta de 20 elementos que se distribuyen en cinco dimensiones: fiabilidad (que incluye 4 elementos),

capacidad de respuesta (con 4 elementos), seguridad (que consta de 4 elementos), empatía (que contiene 4 elementos) y elementos tangibles (que comprende 4 elementos). Para calificar cada uno de estos elementos, se emplea una escala de no = 0 y sí = 1. A partir de los puntajes obtenidos, se determina una calificación final que puede ser baja, media o alta.

### **3.7.3 Validación**

La investigadora Barrera K llevó a cabo la validación de los instrumentos en 2015. Esta validación se realizó a través de la evaluación de expertos, quienes analizaron la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos utilizados. La evaluación se calculó mediante la aplicación de la Prueba Binomial, y los resultados arrojaron que la variable calidad de atención obtuvo un valor de  $p=0.22$ , mientras que la satisfacción del paciente alcanzó un valor de  $p=0.25$ .

### **3.7.4. Confiabilidad**

La investigadora Barrera K evaluó la confiabilidad de los instrumentos en 2015. Esta evaluación se llevó a cabo mediante la realización de una prueba piloto en otra institución de salud que contaba con pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis y características similares al estudio principal. La confiabilidad se calculó utilizando el Coeficiente de Kuder Richardson, y para la variable calidad de atención se obtuvo un valor de  $KR-20=0.95$ , mientras que para la satisfacción del paciente se alcanzó un valor de  $KR-20=0.98$ .



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

Para cumplir con el objetivo planteado se emplearán estadísticas descriptivas que permitieran resumir la información para su presentación en tablas de frecuencia. Finalmente, para el análisis de las hipótesis planteadas se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman; estadístico que probó la magnitud de la asociación y la dirección entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis.

### **3.9. Aspectos éticos**

La ciencia de la enfermería permite operar en el campo de la investigación, por lo tanto, es posible desarrollar y sumar nuevos conocimientos para optimizar los servicios que brindamos. Por lo tanto, todo verdadero científico debe adherirse a los siguientes principios éticos.

- **Autonomía.** Los pacientes en tratamiento de hemodiálisis que participarán en el presente estudio serán de forma voluntaria dando su firma del consentimiento informado.
- **Beneficencia.** Se beneficiarán los pacientes al identificar su nivel de calidad del cuidado y satisfacción del paciente a fin de realizar estrategias resolutivas del cuidado.
- **No Maleficencia.** La participación de los pacientes renales no tendrá ningún riesgo de daño o peligro alguno ya que solo consiste en el llenado de dos instrumentos.
- **Justicia.** Se tendrá respeto de su economía, etnia, religión, género y política.



#### 4.5.Presupuesto

	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
SERVICIO			
BIENES			
Papel	1	15	15.00
Tinta para impresora	4	25	100.00
Útiles de escritorio	6	18	108.00
SERVICIOS			
Transporte	22	5	110.00
Alimentación	22	15	330.00
Internet	1	75	75.00
Trámites			
Fotocopias	50	0.10	5.00
Anillados	1	15	15.00
Impresión del proyecto	50	0.20	10.00
Impresión de tesis	50	0.20	10.00
OTROS			
Total	208	168.5	778

## 5. REFERENCIAS

1. Riveros CC. La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados humanizados* [Internet]. 2020;9(1):21–32. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2146/2094>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Situación de la Enfermera en el Mundo [Internet]. 2020 [cited 2023 Aug 1]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
3. Herrera P. Imagen social de Enfermería: visibilidad de la calidad del cuidado. *Revista científica del CODEM* [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de Mayo del 2023];16(22):77–93. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8517563.pdf>
4. García I, Chisbert E, Antonaya A, Casaña J, Hurtado C, Fernández S, et al. Valoración de necesidades formativas de nivel básico en cuidados paliativos en enfermeras de atención primaria en España. *Aten Primaria*. 2022 May;54(5):102344.
5. Periñan N, Pérez M, Troya L. Estrés y burnout en personal sanitario. *Mindfulness como estrategia de afrontamiento. Revista Científico-Sanitaria SANUM* [Internet]. 2022 [cited 2023 May 2];6(4):98–104. Disponible en: <https://revistacientificasanum.com/new/vol-6-num-4-octubre-2022-estres-y-burnout/>
6. CANIFARMA. Panorama de la Salud 2022: Indicadores de la OCDE [Internet]. OECD; 2021 [Consultado el 1 de agosto del 2023 Aug 1]. (Health at a Glance). Disponible en: <https://www.oecd.org/health/Panorama-de-la-Salud-2021-OCDE.pdf>
7. Parrado M, Reyes I. Satisfacción de la calidad del cuidado de Enfermería. *Boletín Semillero de Investigación en Familia* [Internet]. 2020 [Consultado el 3 de mayo del 2023];2(2):52–60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

8. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*. 2021 Dec 28;1(2):163–71.
9. Rodríguez R, Arevalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 Feb 20 [Consultado el 3 de mayo del 2023];7(1):5045–59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
10. Collantes D, Clavo V. Satisfacción frente al cuidado enfermero. *Revista UNEMI* [Internet]. 2021 [Consultado el 3 de mayo del 2023 May 3];4(7):11–22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
11. Lazo O; Santivañez A; Atención de salud con calidad [Internet]. 1era ed. Vol. 1, Consejo Regional III Lima-Colegio Médico del Perú. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú; 2018. 210 p. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
12. Delgado Bustamante D, Meléndez Arista Y, Meneses Valle Y, Tapia Chambergo P. Administración De La Calidad Total: *Global Business Administration Journal*. 2018;2(1):21–6.
13. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2018 Jan 1;15(1):71.
14. Echevarría Schmidt H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuidado y salud: Kawsayninchis*. 2018;3(1):239–48.
15. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Revista SANUS* [Internet]. 2020 Jun 30 [cited 2023 Aug 1];15(14):1–9. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)

16. Guerrero C, Sala H, Morgado G. Atención de enfermería basada en el autocuidado en pacientes con tratamiento de hemodiálisis: revisión sistemática. *Anatomía Digital* [Internet]. 2022;5(3):212–28. Disponible en: <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/AnatomiaDigital/article/download/2240/5515/>
17. Cuellar K. Calidad de atención en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo con hemodiálisis. *CIENCIAMATRIA*. 2021 Nov 5;7(2):927–41.
18. Renz C, Roseli E, Mariza L, Aparecida D, Colet C, Fernandes E. Quality of life of chronic kidney patients on hemodialysis and related factors. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2020;28:1–11.
19. Bucheli E, Lituma A. Responsabilidad de enfermería en el autocuidado en pacientes de hemodiálisis [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad de Guayaquil; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58279>
20. Peraza C, Nicolalde M. El pensamiento de Leininger y la vinculación con la sociedad. *RECIMUNDO*. 2023 Feb 23;7(1):99–107.
21. Forrisi F. Enfermería y diversidad sexual: un enfoque desde la teoría transcultural de Madeleine Leininger. *Revista Uruguaya de Enfermería*. 2022 Sep 1;17(2).
22. Agrazal J, McLaughlin M, Gordón L. Beneficios del cuidado de enfermería con congruencia cultural en el bienestar y satisfacción del paciente. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2022 [Consultado el 17 de Agosto del 2023];38(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n2/1561-2961-enf-38-02-e4218.pdf>
23. Puch F, Ruiz M, Castañeda H, Faustina G, Correo PK. Investigación Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016;24(2):129–36.
24. Puch-Ku G, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Investigación Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista Enfermería Inst* [Internet]. 2017 [Consulta del 3 de mayo del 2023];24(2):129–36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>

25. Aponte J, Aguilar E. Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019 [Internet]. Vol. 53. Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40483>
26. Cevallos A, Anchundia A, Velez M, Cedeño C, Santana Z, Aguilar M. Qualidade de vida em pacientes com tratamento terapêutico de hemodiálise. Revista científica Dominio de las ciencias [Internet]. 2019;5(1):443–58. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.vol.5.n.1.443-458>
27. Domínguez R, Romero Z, Cuba M. Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. Revista Medica Herediana [Internet]. 2022 Mar 31 [Consultado el 11 de junio del 2023 Jun 11];33(1):35–40. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>
28. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Revista de la Fundación Educación Médica. 2021;24(5):277.
29. Pérez J, Berrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Revista Medicent Electrón [Internet]. 2022 [Consultado el q de junio del 2023];12(5):630–72. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-630.pdf>
30. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horizonte Médico (Lima). 2022 Sep 27;22(3):e1769.
31. Romero A, Sevillano A, Cardador C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. Enfermería Nefrológica. 2019 Jun 19;22(2):112–23.
32. Pujol L. Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. Estudios Gerenciales [Internet]. 2018;34(146):3–18. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

33. Serrano R, Loriente N. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Medigraphic*. 2008;50(2).
34. Barreda A. Satisfacción del paciente en una unidad de diálisis [Internet] [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda\\_Montalvo\\_Angelina\\_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda_Montalvo_Angelina_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Romero A, Sevillano A, Cardador C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enfermería Nefrológica* [Internet]. 2019 Jun 19 [Consultado el 9 de junio del 2023];22(2):112–23. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842019000200112](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200112)
36. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Carlos G. Satisfacción de pacientes quirúrgicos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* [Internet]. 2021;40(3):212–21. Disponible en: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_3\\_2021/2\\_satisfaccion\\_pacientes\\_quirurgicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quirurgicos.pdf)
37. Torres M. Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del paciente en hospitalización de la Clínica San José. [Internet] [Tesis de pregrado]. Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: [http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1168/1/TESIS\\_TORRES\\_SANCHEZ.pdf](http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1168/1/TESIS_TORRES_SANCHEZ.pdf)
38. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación* [Internet]. 2021;1(2):163–71. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411>
39. Chávez K, López A, Hernández M, Sánchez L, Sánchez M, Arias J, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. *Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa* [Internet]. 2018;7(13):92–5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472/4734>



40. Gómez M, Lino M, Solís L. Cuidados de enfermería en la dimensión humana y su relación con la satisfacción del paciente post operado inmediato en la Unidad de recuperación posanestésica [Internet] [Tesis de especialidad]. Universidad nacional “Hermilio Valdizán”; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6487>
41. Palomino Y. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino\\_ps - Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_ps - Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
42. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodologí científico. 2017. 147 p.
43. Pimienta J, De La Orden A. Metodología de la investigación [Internet]. Pearson, editor. 2017. 216 p. Disponible en: <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>
44. Baena G. Metodología de la Investigación. 3era ed. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.; 2017. 157 p.
45. Fuentes D, Toscano A, Malvaceda E, Díaz J, Díaz L. Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Editorial. Medellín; 2020.
46. Arias J. Metodología De La Investigación [Internet]. Primera. Arequipa: Enfoque Consulting E.I.R.L; 2020. 1–345 p. Disponible en: <http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ta ed. Bogotá: Pearson Educación de México; 2017. 392 p.
48. Ñaupas H, Valdivia R, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Tercera. Vol. 53. México: Ediciones de la U; 2018. 1689–1699 p.

49. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados* [Internet]. 2021 Jun 11 [Consultado el 7 de mayo del 2023];10(1):03–17. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/2393-6606-ech-10-01-3.pdf>
50. Vidal S. Ética de la investigación en salud. Organización Mundial De La Salud (OMS) [Internet]. 2017;1–9. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/128>
51. Inguillay L, Tercero S, López J. Ética En Científica La Investigación. *Imaginario social* [Internet]. 2020; 3:42–51. Disponible en: <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
52. Alvarez P. Ética e Investigación. *Ceide* [Internet]. 2018;7(2):28. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
53. Suarez M, Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, Servicio de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Internet]. 2018. [Consultado el 27 junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2433>

**Título: Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>V. 1.</b> Calidad del cuidado en enfermería	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
¿Cuál es el grado de relación entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis?	Evaluar el grado de relación entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis	Hi: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.		<b>Diseño de la investigación:</b> No experimental, nivel correlacional y corte transversal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	Ho: No existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.	<b>V. 2.</b> Satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicado
¿Cómo son los aspectos sociodemográficos de los pacientes con enfermedad renal crónica?	Describir los aspectos sociodemográficos de los pacientes con enfermedad renal crónica			<b>Población:</b>
¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de en enfermería según los pacientes con enfermedad renal crónica con tratamiento de hemodiálisis en una clínica de Lima?	Determinar el nivel de calidad del cuidado de en enfermería según los pacientes con enfermedad renal crónica con tratamiento de hemodiálisis en una clínica de Lima	<b>Hipótesis específicas</b> Hi: Existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.		60 pacientes con enfermedad renal crónica con tratamiento de hemodiálisis en una clínica de Lima
¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes con enfermedad renal crónica tratamiento de	Evaluar el nivel del nivel de satisfacción de pacientes con enfermedad renal crónica tratamiento de hemodiálisis en una clínica de Lima	Ho: No existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del paciente con		<b>Muestra:</b> 60 pacientes con enfermedad renal crónica con tratamiento

<p>hemodiálisis en una clínica de Lima?</p>		<p>enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.</p> <p>Hi. Existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.</p> <p>Ho. No existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.</p> <p>Hi. Existe relación entre la calidad de atención del entorno y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.</p> <p>Hi. No existe relación entre la calidad de atención del entorno y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023.</p>	<p>de hemodiálisis en una clínica de Lima</p>
---	--	--	---

## **ANEXO 2. Instrumentos**

### **INTRODUCCIÓN:**

Señor(a), soy el licenciado de enfermería HECTOR RAUL VELIZ SANTIAGO, los cuestionarios se realizan con el objetivo de determinar la relación que existe entre el “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis en una clínica privada de Lima, 2023”; es importante contar con su colaboración ya que contribuirá al desarrollo de la profesión con los resultados obtenidos, es anónimo por lo que se le pide la mayor sinceridad posible

### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se detalla serie de preguntas los cuales usted debe marcar con una X de acuerdo a su propia experiencia adquirida.

### **DATOS GENERALES:**

#### **EDAD:**

- a) 18 a 29 años
- b) 30 a 39 años
- c) 40 a 59 años
- d) 60 a más años

#### **GÉNERO:**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### **ESTADO CIVIL:**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)

e) Viudo(a)

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

a) Primaria

b) Secundaria

c) Superior técnico

d) Superior Universitario

**TIEMPO DE TRATAMIENTO EN HEMODIÁLISIS:**

a) Menor de 1 año

b) Más de 1 año

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN TÉCNICA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La enfermera canaliza la vía con Rapidez y destreza		
2. Realiza la enfermera la Curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
3. la enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
4. la enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fistula y su funcionamiento		
5. la enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6. la enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7. la enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8. la enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN INTERPERSONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
9. la enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
10. . La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
11. La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
12. . Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
13. Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si		
14. . El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
15. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
16. El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
17. . El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
18. . El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENTORNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
19. . El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
20. . Los horarios son accesibles y disponibles		
21. . El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
22. El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		
23. Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD		
24. La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		
25. . La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
26. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
27. El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
28. Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

<b>FIABILIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de HD		
2. El tratamiento de Hemodiálisis se realiza en el horario programado		
3. La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada		
4. Durante su atención en la unidad de HD se respeta su privacidad		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
5. La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
6. La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
7. La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento		
8. La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
<b>SEGURIDAD</b>		
9. La enfermera monitoriza sus signos vitales cada dos horas		
10. Los horarios para su atención son accesibles y disponibles		
11. El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
12. El personal que lo atiende, le inspira confianza		
<b>EMPATÍA</b>		
13. . El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		
14. El personal que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud		
15. Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud		
16. Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		
17. Cuenta la unidad de HD con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención		
18. . La unidad de HD y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos		
19. Considera adecuado, el tiempo que esperó para que lo atiendan		
20. Se siente usted satisfecho con la atención recibida		



### Anexo 3.

#### Consentimiento Informado

##### Estimado estudiante:

Vamos a realizar un estudio para tener información sobre los “calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis”. Te pedimos que respondas a todas interrogantes que se harán en cada documento. Tus respuestas permitirán conocer la información que tienes sobre estos temas.

Si aceptas estar en nuestro estudio, Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar el estudio, puedes parar cuando quieras. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar en el estudio. Recuerda, que no hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si firmas este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres estar en el estudio. Si no quieres estar, no lo firmes. Recuerda que tú decides estar y nadie se puede enojar contigo si no firmas el papel o si cambias de idea y después de empezar te quieres retirar.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante del estudio

Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

Fecha \_\_\_\_\_

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>Universidad Wiener on 2023-10-14</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-01-03</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-12-23</b> Submitted works	<1%
7	<b>Submitted on 1685851273528</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	<1%