



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente de la  
unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023**

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

**Presentado por:**

**Autora: Huiza Flores, Noelia Veronica**

**Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4485-576>**

**Asesora: Dra. Cardenas de Fernandez, Maria Hilda**

**Código orcid: <https://orcid.org/0000-000271607585>**

**Línea de investigación general**

**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

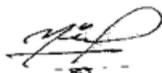
**2023**

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

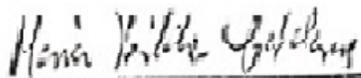
Yo, Huiza Flores, Noelia Veronica, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente de la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023”, Asesorado por la Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:236714736, 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)  
 Huiza Flores, Noelia Veronica  
 DNI N° 42506175



.....  
 Firma de la Asesora  
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda  
 CE N° 114238186

Lima, 09 de Marzo de 2022

### **DEDICATORIA**

En primera instancia y sobre todo aspecto de la vida a Dios por brindarme su soporte emocional y espiritual en todo momento y aspecto de la vida, y a mi familia, por el respaldo constante en todas las actividades que desarrollo.

### **AGRADECIMIENTO**

A la excelente plana de docentes de institución de educación superior universitaria Norbert Wiener por la formación recibida, la que ha contribuido de forma sustancial a la consecución de logros laborales, y al desarrollo personal de la suscrita.

**Asesora: Dra. Cardenas de Fernandez, Maria Hilda**  
**Código orcid: <https://orcid.org/0000-000271607585>**

**JURADO**

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

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

**Vocal** : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
1. EL PROBLEMA .....	12
1.1. Planteamiento de la Problemática.....	12
1.2. Planteamiento del problema .....	14
1.2.1. Problema General .....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la Investigación .....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Justificación de la Investigación.....	16
1.4.1. Teórica .....	16
1.4.2. Metodológica.....	17
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones en la investigación .....	18
1.5.1. Temporal .....	18
1.5.2. Espacial .....	18
1.5.3. Población o unidad de Análisis .....	18
2. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	19
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	20
2.2. Bases Teóricas .....	22
2.2.1 Calidad del Cuidado Enfermero .....	22
Definición de Calidad del Cuidado Enfermero.....	22
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	30
2.3.1. Hipótesis general .....	30
2.3.2. Hipótesis específicas.....	30
3. METODOLOGÍA.....	32

3.1 Método de la Investigación .....	32
3.2 Enfoque de la Investigación .....	32
3.3 Tipo de Investigación.....	32
3.4 Diseño de la Investigación .....	32
3.5 Población, Muestra y Muestreo .....	33
3.6. Variables y operacionalización.....	34
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.7.1 Técnica.....	36
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	36
3.7.3 Validación .....	38
3.7.4 Confiabilidad .....	39
3.8 Plan de Procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9 Aspectos éticos .....	40
4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	42
4.1 Cronograma de Actividades.....	42
4.2 Presupuesto.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	44

**ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	51
Anexo 2. Instrumentos.....	53
Anexo 3. Consentimiento informado.....	59
Anexo 4. Informe del asesor de Turnitin .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de un centro asistencial privado de Lima.

**Metodología:** La pesquisa a aplicarse en cuanto al tipo será la aplicada, lo referente al enfoque a plantearse corresponde al cuantitativo, y el diseño no experimental, observacional, y de nivel correlacional, en cuanto al corte corresponderá al transversal. **Población y Muestra:** Se encontrará constituida por 75 pacientes, la que será determinada por conveniencia del investigador a través del muestreo no probabilístico. **Técnica e Instrumentos:** Respecto de la técnica a emplearse corresponde a la encuesta y los instrumentos psicométricos a utilizarse corresponderán a los cuestionarios Care Q y SERVQHOS, ambos modificados y adaptados a individuos con insuficiencia renal. Se precisa que estos disponen de una confiabilidad de Alfa de Cronbach con valores equivalentes a 0,89 y 0,93 respectivamente. **Procesamiento y análisis de datos:** La información relevada se tratará en una plantilla excel para el control y clasificación correspondiente, y se establecerá el tipo de relación que existe entre las variables evaluadas en el estudio, aplicándose la denominada estadística inferencial no paramétrica por intermedio de la prueba de Chi Cuadrado.

**Palabras clave:** Terapia de remplazo renal continuo; Calidad del cuidado; Satisfacción del Paciente; Percepción del paciente; Atención al paciente

## ABSTRACT

**Objective:** To determine how quality caring nurse is related with patient satisfaction hemodialysis unit of a private center in Lima. **Methodology:** The research to be applied in terms of the type will be applied, what refers to the approach to be considered would correspond to the quantitative, and design would be at non experimental, observational, and of the strong correlational level, in terms in these cut it will correspond to the cross sectional one. **Population and Sample:** These population would be on 75 patients, which would be determining for the investigator's convenience of non one probabilistic sampling. **Technique and Instruments:** Regarding this technique would be used, it being on survey and psychometric tools or instruments to be used have being correspond to the Care Q and SERVQHOS questionnaires, what have being modify and to adapting to the population with renal involvement. It is specified these have a reliability of Cronbach's Alpha with values equivalent 0.89 and 0.93 respectively. **Data analysis and processing:** The collected information would be treated in excel template for the corresponding control and classification, and type of relationship these exists between variables evaluating in the study would be established, apply the so called non parametric inferential statistics through the chi square test.

**Keywords:** Treatment adherence and compliance, Quality of care, Patient satisfaction. Perception, Nursing Care, Patient Care.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento de la Problemática**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la enfermedad renal crónica (ERC), representa una problemática álgida en la salud pública, que alcanza una prevalencia mundial del 10%, considerándose una afectación incurable, progresiva, y silenciosa; que afecta a 850 millones de personas, y genera 2,7 millones de decesos anualmente (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), precisa que la ERC se da con mayor incidencia en el Reino de Arabia Saudita con 24%, seguido de Polonia 18%, Alemania 17%, Estados Unidos e Inglaterra con 14%; asimismo, en Europa, Asia y América Latina se presenta un 12%. En países latinoamericanos como Chile alcanza 15.9%, Argentina 12.6%, Brasil 11.8%, Venezuela 11%, Ecuador 10.5%, y por último Bolivia con un 9.5% (2).

En el Perú, según Añazgo, Atamani y Flores, en su estudio realizado el 2019, se evidencio que la prevalencia estandarizada de la ERC se amplio de 0,5 a 1,5 por cada 1000 personas afectadas en periodo del 2010 al 2017, correspondientemente. Los departamentos con mayor acrecentamiento fueron Tumbes con (5.25), seguido de Ucayali (1,58) y Piura (0,51) (3) Además, esta afectación sería causante de 31 924 años de vida perdidos por decesos prematuros y 16 117 años vividos con limitaciones por discapacidad (4).

También, se estima que en el 90% personas con ERC, la TH constituye la única posibilidad para prolongar sus vidas; a pesar de que, desencadena complicaciones; como cambios radicales en la calidad de vida debido a la propia enfermedad y al tratamiento, generando; trastornos ansiosos, limitación de actividades personales, sociales y familiares (5).

Inclusive durante las TH el paciente presenta; nauseas, vómitos, riesgo de infección, hipotensión, calambres, cefaleas, etc (6). Agudizándose este escenario al no recibir una calidad de atención de enfermería acorde a los estándares establecidos, lo que desencadena en el paciente cuadros de estrés y ansiedad, que pueden agudizarse, con llevar la pérdida del control de sus vidas (7).

Estos aspectos negativos ocasionan alta morbi-mortalidad y gasto oneroso en los sistemas de salud (8). A efecto de dar solución al impacto negativo generado por la mala calidad del cuidado enfermero, ha adquirido particular connotación la satisfacción del paciente, ante la exigencia de evaluar eficazmente los procedimientos asistenciales clínicos, operando este como un indicador que valora el nivel de cuidado que recibe el paciente (9). En este sentido, la valoración de la satisfacción de la prestación asistencial ha tomado gran significancia en los sistemas sanitarios, considerándose uno de los principales pilares de valuación en el otorgamiento de servicios, y en el caso concreto del cuidado enfermero de pacientes con ERC en TH, por ser un proceso altamente complejo, compuesto por múltiples competencias y funciones, permite efectuar un análisis concreto, racional y objetivo (10).

La exploración se hará en una clínica de Lima, en la que se presta atención a pacientes eh TH, y en esta interacción ellos manifiestan su malestar e incomodidad respecto del cuidado otorgado por enfermería, expresando frases como: ‘he aprendido a vivir prácticamente en soledad, ya que ni acá recibo un apoyo efectivo del personal’, ‘ no me dan un servicio como debe de ser’, ‘la enfermedad afecta mucho, pero más afecta el maltrato’, ‘me hacen sentir que mi vida no vale nada’, ‘si tuviera dinero iría a una clínica’, ‘acá sino reclamas o gritas no te hacen caso, ni respetan el tiempo”, etc.

De todo lo expuesto nace la importancia de realizar el presente trabajo de investigación.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión conforta se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión se anticipa se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión mantiene relación de confianza se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

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

Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión conforta se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión se anticipa se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión mantiene relación de confianza se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

Será aportar de forma sustancial en el saber adquirido por los enfermeros respecto de la asociación existente entre calidad y satisfacción del cuidado enfermero en personas con afectación por ERC sometidos a hemodiálisis. Vinculo que es relevante conocer su real estado, puesto que esto fomenta las adecuaciones o cambios necesarios para que la institución sanitaria presente mejor efectividad en la atención del paciente en los servicios de hemodiálisis.

En este sentido, la teoría de enfermería de Betty Newman refiere que el bienestar del paciente se logra a través de una prestación asistencial integral o también denominada de cuidado total, comprendiendo que este cuidado representa un sistema dinámico y abierto, en el que se intercambian energía materia e información con el entorno, así como con otras partes y subpartes del sistema, en tanto se hace uso de recursos energéticos para alcanzar la estabilidad y recuperar la salud.

Por otro lado, la teoría de Virginia Henderson precisa que el individuo es un ser biopsicosocial, en el que la mente y el cuerpo son indisolubles, que necesita en todo momento alcanzar satisfacer sus requerimientos para conseguir su recuperación.

En ambas teorías se destaca el rol que cumple enfermería como actor primordial o medio para la consecución de la estabilidad y recuperación de la salud del paciente.

#### **1.4.2. Metodológica**

La exploración en desarrollo se ejecutará en el marco del diseño observacional y nivel correlacional, implicando el último el establecer el vínculo existente entre las variables tratadas en la investigación. Lo que aportará de manera especial en la línea investigación relativa a la Salud, Enfermedad y Ambiente.

En este sentido, se realizará la aplicación de herramientas psicométricas, las que disponen de una validez y confiabilidad adecuadas. De forma complementaria, el estudio a desarrollarse servirá de aporte, apoyo y base a venideros estudiosos, a fin que fortalezcan y profundicen en la línea de investigación planteada en el presente trabajo.

#### **1.4.3. Práctica**

La pesquisa a desarrollarse sincerará el real estado de pacientes hemodializados respecto de la calidad y satisfacción del cuidado enfermero del paciente, a efecto de fomentar en los actores intervinientes en el proceso de atención mejoras sustanciales que repercutan en el bienestar del paciente.

Estos resultados obtenidos, también se harán llegar a las instancias decisorias a efecto analicen los resultados finales, y pueda plantearse y ejecutarse directivas, lineamientos, programas y/o estrategias de carácter institucional que viabilicen el dar solución a las diversas necesidades que evidencien los pacientes, priorizando de esta forma las situaciones que generan impacto de tipo negativo en los centros asistenciales donde se presta la TH.

## **1.5. Delimitaciones en la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Esta exploración se efectuará en la duración de tiempo comprendido entre julio del 2022 a marzo del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

La pesquisa se ejecutará en un centro asistencial particular de Lima, Perú

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

Pacientes que padecen de ERC y reciben terapia de hemodiálisis en un centro asistencial particular de Lima.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Fariño et al. (11), en el 2021 en Ecuador, efectuaron una investigación donde el objetivo a determinar fue “conocer el nivel de satisfacción que se presenta en el usuario y como ello se relaciona con la calidad de atención que se brinda en un centro de hemodiálisis” a través de una metodología de tipo cuantitativa y de diseño descriptivo y correlacional, aplicada a una muestra representativa de 112 individuos, mediante 02 instrumentos (cuestionarios). Se logro determinar, que el 77% evidencian un buen nivel de satisfacción con varios ámbitos del servicio (equipamiento e infraestructura), el 81% se encuentra satisfecho respecto de la calidad del servicio recibido por el personal. Por tal, se concluyó que las variables abordadas en la exploración muestran una relación significativa.

Zalfa et al. (12), en el 2019 en Sudán, desarrollaron un estudio con la finalidad de “identificar como la satisfacción del pacientes en hemodiálisis se relaciona con la calidad de atención”. La exploración presento un diseño descriptivo, con corte correlacional, y enfoque de tipo cuantitativo, en el que la muestra representativa fue equivalente a 233 individuos, y las herramientas psicométricas correspondieron a cuestionarios. Respecto de los resultados se encontró que el 65.2% presento satisfacción con el servicio. Por tal, se concluye que en su mayoría los pacientes se encuentran satisfechos, lo que se relaciona de forma directa con las calidad de atención.

Navarrete (13), en el 2021 en Ecuador, efectuó una exploración que presento como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis en una Clínica Privada - Guayaquil”; respecto del método aplicado correspondió al hipotético-deductivo, en lo que respecta al enfoque se efectuó al amparo del

tipo cuantitativo, y el diseño elegido fue correlacional; se determino una muestra representativa equivalente a 120 pacientes, y las herramientas psicométricas administrados fueron 2 cuestionarios. Se evidencio en los resultados, que la calidad de atención fue mala en el 50%, buena en 45%, y regular en el restante 50%; además, el nivel de satisfacción del paciente fue bajo en el 20,8%, medio en el 25%, y alto en 54.2%. Se concluyo, que existe vinculo entre la satisfacción del paciente en TH y la calidad de atención de enfermería con valores equivalentes a ( $Rho = 0.881$  y  $p = 0.002$ ).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Pinchez (14), en el 2020 en Iquitos, ejecuto una pesquisa con el fin de “evaluar la relación entre la satisfacción respecto a la calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III - EsSalud, 2019”, la pesquisa se efectuó en el marco del enfoque cuantitativo y presento un diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal, con muestra representativa equivalente a 18 pacientes, y aplicación de 02 instrumentos psicométricos (cuestionarios). Se obtuvo como resultado; 44,4% esta muy satisfecho, el 27,8% satisfecho, y el 5,6% insatisfecho, respecto de la calidad de atención, la gran mayoría lo considero de bueno a excelente. Se concluyó, que existe vinculo estadístico significativo entre las variables tratadas en la pesquisa, obteniéndose el Coeficiente de Correlación de Pearson equivalente a 0.642,  $p = 0.004$ .

Gutiérrez et al. (15), en el 2021 en Lima, efectuaron una exploración cuyo fin fue “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”; el estudio se aplico

considerando el enfoque cuantitativo, y el diseño correspondió al correlacional con corte transversal; la muestra representativa equivalió a 60 pacientes con ERC, administrándose 02 cuestionarios debidamente validados. Respecto del resultado obtenido, se evidencio que la calidad de atención fue buena en el 41,7%, y regular en el 58.3%; por otro lado, la satisfacción del paciente fue baja en el 1,7%, media en el 40%, y alta en el 58.3%. Se concluyo, que las variables exploradas en la pesquisa presentan vinculo entre ellas con valores equivalentes ( $Rho = 0.835$  y  $p = 0.002$ ).

Castro et al. (16), en el 2021 en Huancayo, desarrollaron una pesquisa con la finalidad de “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”; respecto del método desarrollado correspondió al hipotético-deductivo, el enfoque fue el cuantitativo, el tipo de estudio correspondió al aplicado, el diseño fue correlacional y transversal; la muestra representativa se conformo por 60 pacientes con ERC, aplicándose como técnicas la encuesta, y el los instrumentos psicométricos administrados fueron 2 cuestionarios debidamente validados. Respecto del resultado final, se observo que la calidad de atención fue regular en el 13,5%, mala en el 5,6%, y buena en el 80.9%, además, la satisfacción del paciente fue media en el 6,7%, y alta en el 93.3%. Es así que se concluye, que existe vinculo significativo respecto de las variables tratadas en la pesquisa con valores equivalentes a ( $Rho = 0.835$  y  $p = 0.002$ ).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Calidad del Cuidado Enfermero**

#### **Definición de Calidad del Cuidado Enfermero**

Según la OMS, lo define como el conjunto de intervenciones que se otorgan a efecto de obtener un diagnóstico y procedimientos oportunos con el fin de conceder una asistencia eficaz, con la que se coberturó los requerimientos de los pacientes brindando mejoras, previniendo la incurrancia de negligencias y así conseguir la satisfacción del beneficiario (17).

Se puede valorar el máximo beneficio del paciente mediante la apreciación que posee este respecto del cuidado recibido durante su atención, cuidado que puede ser traducido en insatisfacción o satisfacción. Es Por tal, que las instituciones en estos últimos tiempos aplican como medio estratégico la valoración constante de la satisfacción, con el objeto de procurar la mejora de las percepciones en pacientes respecto de la atención recibida por el personal enfermero, lo que a su vez, se traduce en un aporte sustancial para la funcionalidad de los servicios y por ende para la organización (18).

#### **Calidad de atención**

Según la (OMS), la calidad de atención es comprendida como el grado en que las prestaciones sanitarias tanto para los individuos como para la población en general incrementan la posibilidad de alcanzar resultados de salud esperados y se alinean al conjunto de conocimientos profesionales que se basan en datos que han sido probados. Asimismo, esta conceptualización comprende; prevención, fomento, abordaje o tratamiento, rehabilitación y paliación y considera que la calidad de atención puede valorarse y mejorar de manera continua (19).

## **La calidad de atención en el ámbito de la salud**

La calidad de atención es asumida como las características y condiciones de un producto y/o actividad que tiene implicancia en los atributos percibidos por otros; en tal sentido, para el entorno de los servicios de salud, la calidad se encuentra en función, de procesos de detección de falencias, y por otro lado, del seguimiento y monitoreo de resultados y sensaciones que el servicio deja en los usuarios; es por tal que, a rasgos generales, que la limitada efectividad de los centros asistenciales se vincula con la escasez de medicinas e insumos, depreciación y obsolescencia de equipos, deficiente desempeño del potencial humano sanitario y restringida accesibilidad, lo que da como resultado un impacto negativo en aspectos comprenden desde la percepción de insatisfacción del usuario y el desprestigio, hasta la pérdida de vida de los pacientes (20).

### **Teorías de la calidad**

#### **Teoría de Rust y Oliver**

La teoría se sustenta en cómo es percibida la calidad y satisfacción del beneficiario, otorgando el resultado de la valoración respecto del servicio recibido; en concreto, la satisfacción del usuario resulta de la expectativa que el mismo espera alcanzar (21).

#### **Teoría de Karl Albrecht**

Esta teoría valora aspectos relevantes vinculados con la calidad de atención considerando; el buen trato, cuidado, comprensión a las necesidades del beneficiario, conexión y fiabilidad, en otras palabras, se compila el servicio en un triangulación que comprende 03

aspectos fundamentales; optimización del requerimiento del usuario, equipo con buena disposición al servicio, y apropiado sistema de interrelación (22).

### **Modelos de calidad de atención**

Según Berry, Parasuraman, y Zeithaml, la calidad que se percibe en el servicio es definida en el modelo como la diferencia sustantiva entre las percepciones del usuario y las expectativas fijadas (23).

Según Redhead García, refiere que la calidad de los servicios en el ámbito sanitario implica un elevado riesgo por la diversidad y complejidad de las aristas que considera su efectivo desarrollo, sin embargo, Wan indica que la calidad comprende 02 tipos, la primera: la calidad técnica, que abarca las competencias y métodos del personal, las que se vinculan con las habilidades adquiridas, y la segunda: la calidad funcional, que determina el cómo se presta los servicios, en otras palabras, el ámbito o entorno, la disposición del personal, e integridad del personal (24).

### **Teoría de enfermería**

Hildegar de Peplau en 1952, fue uno de los primeros tratadistas que abordó el ejercicio de enfermería, priorizando el enfoque en la relación interpersonal existente entre el paciente y el enfermero. Peplau describió el cuidado enfermero como el proceso terapéutico de tipo interrelacional, que se establece entre un sujeto que requiere apoyo, y el enfermero que dispone de un nivel de conocimientos especializados capaz de suplir las necesidades que se presenten (25).

Las actividades cotidianas de enfermería que se basan en el modelo de Peplau requieren el constante desarrollo de habilidades que promuevan los vínculos relacionales y la resolución de problemas. Para Peplau, el proceso de enfermería contribuye a la mejora de la salud del paciente gracias a la secuencia permanente de interacción entre el enfermero y el paciente. Aportando en el profesional enfermero como guía, orientando la prestación asistencial para que se otorgue de forma individualizada y holística, focalizándose en el paciente como un ser que presenta continuo desarrollo, y procurando que transforme sus temores en algo positivo que viabilice el restablecimiento de su salud (26).

### **Dimensiones del cuidado de enfermería**

Las dimensiones determinadas de acuerdo al modelo Care Q, serán aplicadas en la presente exploración, y corresponden a las siguientes:

**Dimensión Accesibilidad:** Hace referencia al periodo que avoca el enfermero con el paciente, lo que es indispensable para otorgar la atención respectiva y efectivizar los requerimientos y expectativas esperados por los individuos afectados por ERC (27).

**Dimensión Explica y Facilita:** Se refiere a los alcances que recibe el paciente por parte del enfermero respecto de la información o datos desconocidos vinculados con la afectación que le aqueja y/o la terapéutica recibida. Esta información debe ser alcanzada de forma transparente y concreta en concordancia con el nivel socio-económico que presenta el paciente (28).

**Dimensión Conforta:** Se focaliza en acciones ejecutadas por los enfermeros que procuran generar un impacto reconfortante en el paciente, generando un aspecto positivo en

este en relación con su afectación y respectiva recuperación. Además, se realizan actividades tendientes a generar ámbitos amigables que favorezcan el restablecimiento del paciente (29).

**Dimensión Se Anticipa:** Hace referencia a las acciones que ejecuta el profesional enfermero en beneficio del paciente, en función a las necesidades concretas y con la antelación debida; a través de la implementación del plan de enfermería determinado para el tratamiento del paciente, con este instrumento se detectan las necesidades fácilmente e inclusive pueden preverse efectivamente (30).

**Dimensión Mantiene relación de confianza:** En función a la relación permanente entre el enfermero y paciente se crean vínculos interpersonales que deben orientarse a fortalecer la empatía y seguridad, ya que estos son los pilares básicos para alcanzar un nivel de confianza adecuado en el binomio paciente - enfermero (31).

**Dimensión Monitorea y Hace Seguimiento:** El enfermero efectúa de forma cotidiana la planificación del tratamiento del paciente, así como los cuidados requeridos, esta planificación es sometida a un seguimiento y monitoreo respectivo, para medir los avances alcanzados, corregir las deficiencias encontradas o potenciar las intervenciones que contribuyan en la mejora de la salud del paciente (32).

### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

#### **Definición de la Satisfacción**

Según Suárez, Rodríguez y Martínez, la satisfacción se define como el valor subjetivo que da el paciente respecto de calidad de atención que recibe por parte del personal enfermero, la que será relevante para identificar posibilidades de mejora en su atención. Es decir que el tener un conocimiento fidedigno del nivel de satisfacción facilita la mejora continua de las

fallas en las que se incurre y permite consolidar las fortalezas a efecto de desarrollar un sistema sanitario que brinde servicios de calidad que la población demanda (33).

### **Teoría de la Satisfacción**

Según Supernant y Churchill, creadores de la teoría de la disconformidad, refieren que el nivel de satisfacción del beneficiario o adquiriente se encuentran influidos por algunos estándares comparativos que se enmarcan en el paradigma de la confirmación y desconfirmación, y operan cuando se contrasta la expectativa inicial con el resultado obtenido (34). Es así, que al recibir un servicio, si se percibe que la prestación se encuentra por debajo de la expectativa esperada se generará una desconfirmación negativa, en cambio si se percibe una mayor valoración que supere las expectativas se presentará una confirmación (34).

### **Teoría de negatividad generalizada**

Según Anderson R, indica que el individuo regularmente cuando accede a un servicio parte de un estado hedónico (procura de logro del placer) generalizado, que lo orienta a calificar el servicio a recibir de una manera mas ‘desfavorable’ que, si su rendimiento hubiera coincidido con sus expectativas, de manera que inclusive si el rendimiento superará las expectativas, se sentirá con menor satisfacción de lo que el objetivo rendimiento del servicio podría ofrecer (35).

### **Medición de la satisfacción del paciente:**

- **Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería:** Realiza la comprobación del cuidado y disposición del personal para atender a los pacientes.
- **Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital:** Se tienen en cuenta las instalaciones donde se atiende a los usuarios en términos de espacio, equipamiento, etc.

- **Evaluación de la mejoría física percibida:** Se valúa la evolución o desarrollo alcanzado por el paciente, en función al trato y atención del personal.
- **Información de enfermería proporcionada:** Es la información que brinda el paciente a través de los diversos procedimientos ejecutados en cada función de enfermería
- **Valoración del rendimiento del servicio:** Se evalúa el servicio otorgado, considerando los procedimientos ejecutados por el personal enfermero (36).

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

Se basan en la confirmación que se manifiesta de lo recibido, a través del punto de vista del paciente, se relaciona con las creencias y juicios de valor del paciente. También puede ocurrir la reafirmación de expectativas, que se refiere a percepciones positivas cuando las percepciones superan las expectativas y percepciones negativas cuando las percepciones no coinciden con las expectativas. Por tanto, si es positivo, se considera satisfecho, y si es negativo, se considera insatisfecho. (37).

### **Teoría de enfermería**

La denominada teoría del cuidado humano de Jean Watson indica que los cuidados de enfermería involucran el cuidar la mente, el cuerpo y el espíritu para que el proceso de atención sea realmente efectivo. Además, define el cuidado de enfermería como proceso de interrelación entre dos personas, en el que se involucra el compromiso de acción de cuidado, los conocimientos y los valores personales (38).

Asimismo, el Watson afirma, que teniendo en cuenta que ante la existencia de riesgo de deshumanización en el cuidado que se otorga al paciente, es indispensable rescatar y hacer prevalecer los aspectos humanos, espirituales y transpersonales en toda práctica clínica que

ejecuta el profesional enfermero. Por tal, el personal enfermero debe tener la capacidad de percibir las emociones de las personas y experimentarlas como si fueran propias, lo que implica aperturar todos los sentidos en procura de identificar el verdadero nivel de satisfacción que evidencien los pacientes, ya que de ello puede depender que se continúe alcanzando una mejora sustancial en la afectación que aqueja al paciente, en procura de la mejora o recuperación de su salud (39).

### **Dimensiones de la satisfacción**

**Dimensión Comunicación:** Evalúa el nivel de interacción enfermera-paciente, por tal representa una herramienta esencial para el éxito y la calidad de muchas intervenciones; Spielman enfatizó, que la importancia de la comunicación paciente-enfermera es trascendental en el éxito de la atención, ya que una mala comunicación puede afectar la efectividad del cuidado, la percepción de su calidad e incidir sustancial y negativamente en el proceso de recuperación del paciente, especialmente en aquellos que padecen de enfermedades agudas como la ERC (40).

**Dimensión Profesionalidad:** Las enfermeros disponen de una amplia base teórica para su práctica profesional, lo que le brinda las habilidades y competencias que necesitan para apoyar la recuperación de los pacientes. El profesionalismo, sin embargo, se refiere a la actitud de los enfermeros frente a la realización de estas actividades, todas ellas encaminadas a la recuperación del paciente; las enfermeras por tal siempre deben procurar brindar atención holística con amabilidad, cortesía y capacidad de respuesta, creando así una relación empática de respeto mutuo con los pacientes (41).

**Dimensión Atención de enfermería:** Constituyendo la unidad de hemodiálisis un área crítica, las enfermeras deben tener el conocimiento para satisfacer los requerimientos específicos de estos pacientes, además, es de esperar que el conocimiento adquirido por la(s) enfermera(s) se demuestre en el cuidado otorgado al individuo afectado por ERC. El tipo de atención que se brinda en esta área es exigente y las relaciones son importantes, sin embargo depende fundamentalmente del conocimiento, la experiencia y la empatía de la enfermera que se otorgue una prestación de calidad (42).

### **2.3. Formulación de la Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión mantiene relación de confianza se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de la Investigación**

Será hipotético deductivo, puesto que se revisará los eventos, acontecimientos o las características del objeto a observar; además de desarrollar el análisis respectivo, en función a que se evaluará el contenido de las variables formuladas (43).

#### **3.2 Enfoque de la Investigación**

El enfoque a aplicarse corresponderá al cuantitativo, empleándose para tal aspecto, el levantamiento de data para efectuar la verificación de las hipótesis formuladas, en base a las ciencias estadísticas respectivas (44).

#### **3.3 Tipo de Investigación**

Corresponderá al aplicado, en función a que tiene como finalidad dar solución a una problemática concreta y practica existente en la realidad (45).

#### **3.4 Diseño de la Investigación**

Será correlacional, ya que procurará ubicar la asociación entre las variables formuladas, con factibilidad de que vinculo relacional se de en términos de relación causa-efecto. Asimismo, será no experimental, en función a que no se aplicará experimentación alguna, y se procurará realizar la descripción o asociación de situaciones u objetos, sin presentar interferencia en la realidad; y de corte transversal, ya que se aplicará el estudio en un momento concreto (46).

### **3.5 Población, Muestra y Muestreo**

#### **Población**

Estará conformada por pacientes adultos que reciben TH en una clínica privada de Lima, siendo un total de 75 individuos.

#### **Muestra**

No se contará con muestra porque se trabajará con el total de la población, los que cumplirán los siguientes criterios tanto de inclusión como de exclusión.

#### **Criterios de Inclusión del paciente**

- Pacientes afectados por enfermedad renal crónica con terapia de hemodiálisis ambulatoria en la clínica particular de Lima
- Pacientes que signen el acta respectiva de consentimiento informado
- Pacientes sin inconvenientes en el sensorio

#### **Criterios de Exclusión del paciente**

- Pacientes sin afectación por enfermedad renal crónica, sin terapia de hemodiálisis
- Pacientes que no signen el acta respectiva de consentimiento informado
- Pacientes que evidencien problemas en el sensorio

#### **Muestreo**

El muestreo será el censal, ya que a todas las unidades de investigación (pacientes) se les aplicará los instrumentos respectivos.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Calidad del Cuidado Enfermero	Es el conjunto de intervenciones que se otorgan con el fin de conceder una asistencia eficaz, con la que se cobertura los requerimientos de los pacientes brindando mejoras, previniendo la incurrancia de negligencias y así conseguir la satisfacción máxima del beneficiario (17).	Es el conjunto de intervenciones que otorga el personal enfermero de manera eficaz a individuos afectados por ERC que reciben asistencia en la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, con el fin de coberturar sus necesidades, brindando mejoras, previendo negligencias y consiguiendo su satisfacción máxima. Dicha calidad sera valorada a través de las dimensiones; se anticipa, conforta, mantiene relación de confianza, explica y facilita, accesibilidad, monitorea y hace seguimiento, contenidas en el instrumento Caring assessment instrument Modificado el 2019), el que consta de 04 opciones y 35 items.	Dimensión Accesibilidad	- Oportunidad de apoyo - Frecuencia - Tiempo	Ordinal	Excelente (de 106 a 140 puntos)
			Dimensión explica y facilita	- Información recepcionada - Prevención y educación		
			Dimensión conforta	- Motivación - Amabilidad - Cuidado personalizado - Bienestar		Regular (de 36 a 70 puntos)
			Dimensión se anticipa	- Reforzamiento - Continuidad - Prevención		
			Dimensión mantiene relación de confianza	- Empatía - Respeto - Confianza		Malo (de 0 a 35 puntos)
			Dimensión monitorea y hace seguimiento	- Evaluación - Seguridad - Eficacia - Eficiencia - Dominio y - Organización		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Satisfacción del paciente	La satisfacción se define como el valor subjetivo que da el paciente respecto de calidad de atención que recibe por parte del personal enfermero, la que será relevante para identificar posibilidades de mejora en su atención (33).	Es el valor subjetivo que da el paciente con ERC atendido en la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima respecto de calidad de atención que recibe por parte del personal enfermero, la que será relevante para identificar posibilidades de mejora en su atención. Dicha satisfacción será valorada a través de las dimensiones atención de enfermería, profesionalidad, y comunicación contenidas en el instrumento SERVQHOS Instrument, modificado el 2017. el que consta de 05 opciones y 15 items.	Dimensión comunicación  Dimensión profesionalidad  Dimensión atención de enfermería	-Lenguaje comprensible -Empatía  -Información oportuna -Actitud profesional - Destrezas y conocimientos  -Información brindada al paciente -Relación enfermero paciente	Ordinal	Satisfecho, de (56-75) Puntos  Medianamente Satisfecho, de (36 a 55) Puntos  Nada Satisfecho, de (15 a 35) Puntos

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

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica a aplicarse será la encuesta, la misma que se utilizará para el levantamiento de data de las 02 variables abordadas en el estudio, a efecto de conseguir la valoración cuantitativa respecto de las características particulares de la población tratada.

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

##### **Instrumento 1**

Para valorar la variable 1 se aplicará el instrumento denominado modelo CARE Q (Caring Assessment Instrument) que fuera desarrollado e implementado por Ferketich D y Larson P en 1981, y que fuera traducido y adecuado al español por Cuervo N en 1988, el mismo que ha sido adaptado a nuestro medio por León P. el periodo 2019, exclusivamente para pacientes en tratamiento de hemodiálisis. Este instrumento consta de 35 ítems, los que se encuentran comprendidos en 06 dimensiones: explica y facilita, accesibilidad, mantiene relación de confianza, se anticipa, y conforta, monitorea y hace seguimiento. Cada ítem se encuentra asignado con un valor respectivo, correspondiendo estos a: 1= Nunca; 2= A veces; 3= Casi siempre; y 4= Siempre (47).

Esta herramienta psicométrica cuenta con un rango de puntaje que fluctúa entre los 140 puntos (máximo) y 0 puntos (mínimo), el resultado final obtenido reflejará el nivel de percepción del paciente respecto de la atención que ha recibido, y los niveles de valoración final comprenderán los valores que se indican: Nivel Excelente de '140

a 116 puntos’, Nivel Bueno de ‘115 a 71 puntos’, Nivel Regular de ‘70 a 36 puntos’, y el último Nivel Malo de ‘35 a 0 puntos’

## **Instrumento 2**

Para valorar la variable 2 se aplicará el instrumento denominado modelo SERQUAL (Service of Quality) que fuera desarrollado e implementado por Berry, Parasuraman, y Zethami en 1988, y traducido y adecuado al español en primera instancia por Mira, Aranaz y Rodríguez en 1998. Este último ha sido adaptado a nuestro medio por el Ministerio de Salud del Perú, el 2011, a través de un documento técnico denominado ‘Guía de Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Servicios Médicos y Establecimientos de Apoyo’, el que ha sido adecuado por Klebeerg y Méndez para valorar la satisfacción de pacientes en tratamiento de hemodiálisis (48).

El instrumento se encuentra segmentado en 03 dimensiones: siendo la primera dimensión la comunicación; la que valora el grado de interrelación entre el paciente y la enfermera, considerando fundamentalmente el nivel de accesibilidad que logra, la segunda dimensión corresponde a la profesionalidad; la que considera el grado de conocimientos de tipo teórico y las habilidades del enfermero, y a la vez, como este aplica las destrezas obtenidas en el paciente, y la tercera dimensión atención otorgada por el profesional de enfermería; la que está focalizada en la percepción de las intervenciones recibidas en beneficio de mejorar su estado de salud.

Respecto del rango de los valores finales estarán comprendidos, según se indica: Nivel Satisfecho de '75 a 56 puntos', Nivel Medianamente Satisfecho de '55 a 36 puntos', y finalmente Nivel Satisfecho de '35 a 15 puntos'

### **3.7.3 Validación**

#### **Instrumento 1**

La herramienta psicométrica para valorar la calidad del cuidado enfermero fue validado por León L, el 2020, a través del estudio denominado 'Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital Virgen de la Puerta, en Trujillo, en el que se realizó una adecuación del instrumento Care Q. Esta validación se efectuó a través del juicio de 03 expertos, alcanzado un valor de V de AIKEN de 0.905, lo que denota que el instrumento presenta una validación adecuada para su implementación (47).

#### **Instrumento 2**

El instrumento para valorar la satisfacción del cuidado enfermero fue validado por Kleberg Ch y Méndez G, el 2021, a través del estudio denominado 'Grado de satisfacción de pacientes en hemodiálisis respecto de los cuidados que otorgan los enfermeros del Centro Nefrológico CENASA - Jesús María. en el que se realizó una adecuación del instrumento SERVQHOS. Esta validación se efectuó a través del juicio de 05 expertos, alcanzado un valor de p menor a 0,005, lo que denota que la herramienta psicométrica presenta una validación conveniente para su respectiva implementación (48).

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Instrumento 1**

Para determinar la confiabilidad del primer instrumento se ejecuto una prueba de esquema piloto en la que participaron 20 pacientes, luego se ejecuto la prueba del coeficiente de alfa de cronbach la que arrojó como resultado 0,89, lo que refiere que el instrumento cuenta con los requisitos exigidos para su aplicación (47).

#### **Instrumento 2**

Para establecer la confiabilidad del segundo instrumento se ejecuto una prueba en modalidad piloto en la que participaron 15 pacientes, luego se ejecuto la prueba del coeficiente de alfa de cronbach la que arrojó como resultado 0,93, lo que refiere que el instrumento cuenta con los requisitos exigidos para su aplicación (48).

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

Previo al manejo de la data se pondrá en practica la organización correspondiente de la información relevada por medio del programa excel, para posteriormente aplicar el programa SPSS en la versión 27 para el tratamiento en materia estadística de la totalidad de la información recogida, efectuando la racionalización respectiva en frecuencias de tipo porcentuales, plasmándose estas luego en cuadros y esquemas gráficos. Asimismo, por intermedio del análisis respectivo se podrá establecer si existe relación entre las variables abordadas en el estudio, por intermedio de la prueba estadística de Chi Cuadrado por disponer la exploración de variables que corresponden al tipo cualitativo.

### 3.9 Aspectos éticos

#### **Principio de Autonomía:**

El paciente contará con la facultad plena de decidir de forma independiente si desea participar o no de la investigación, para tal aspecto se le explicará de forma detallada los aspectos relativos al objetivo de la investigación, así como los beneficios a los que accedería en caso su respuesta sea positiva. Muestra de la autonomía en la decisión de participación el paciente leerá detalladamente el consentimiento informado, y de existir alguna duda o inquietud se absolverá esta con transparencia y claridad, luego de la conformidad respectiva ante la absolución de las dudas, se procederá a firmar el mismo.

#### **Principio de Beneficencia:**

Dentro de los beneficios que se le otorgarán al paciente por su participación se consideran el acceder a las respuestas correctas de los cuestionarios aplicados, así como tener la prioridad de participación en programas, campañas, actividades y/o servicios de salud que realice la clínica donde se lleva a cabo el estudio.

Complementariamente a lo expuesto, se adoptaran las acciones respectivas a efecto que los participantes puedan evidenciar una adecuada valoración del tiempo avocado para su participación en la administración de los instrumentos. Se precisa que esta valoración, puede efectuarse a través de alguna atención por parte de la investigadora que pueda contribuir en la mejora del bienestar del paciente.

**Principio de No Maleficencia:**

A cada paciente participante se le explicará de forma detallada el proceso de investigación con énfasis en que las actividades en que se tendrá participación activa, recalándose que el desarrollo de estas actividades no involucran o generan riesgo alguno para su integridad y bienestar personal, familiar y/o social. Asu vez, se les invitará a formular las preguntas o inquietudes que estimen pertinentes, incluyendo las veces que sean necesarias, con la finalidad de que puedan sentir la tranquilidad del caso, en las intervenciones que se solicite su participación.

**Principio de Justicia:**

A los participantes se les hará énfasis en la equidad e igualdad de derechos, beneficios y obligaciones que irroga su participación, es decir que todos los participantes lo harán al amparo de las mismas condiciones, y recibiendo los mismos beneficios. Además, se les hará incapié que ellos pueden optar por retirarse del estudio cuando lo estimen pertinente, sin ser objeto de penalidad, amonestación, u sanción alguna, y con el solo hecho de comunicar su decisión de retirarse del estudio de manera oportuna y adecuada.



## 4.2 Presupuesto

MATERIALES	2022						2023			Total (S/.)
	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	
<b>Equipos</b>										
1 PC	2550									2550
1 impresora	100									1000
1 Memoria externa	250									230
<b>Útiles de Escritorio</b>										
Bolígrafos	30							50		80
Hojas Bond A4	125		125							250
<b>Material Bibliográfico:</b> Libros	300		100		100		100			600
<b>Otros</b>										
Movilidad	220		50	50	50	50			100	470
Insumos Alimentarios	350	50	50	50	50					550
Telefonía Móvil	1750	250	250	250	250					2750
Internet	100	100	100	100	100					1100
<b>Contingencias</b>	300	50	50	50	50					550
<b>TOTAL</b>	<b>13055</b>	<b>450</b>	<b>725</b>	<b>500</b>	<b>600</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>15,400</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. NCD Alliance. Enfermedad Renal Crónica. [sede web]. Ginebra: Alianza de Enfermedades No Transmisibles; 2020 [Consultado el 15 de noviembre del 2022]. Disponible desde: <https://ncdalliance.org/es/enfermedad-renal-cr%C3%B3nica>
2. Clavo Y. Enfermedad renal crónica en los países andinos. Organismo Andino de la Salud [Internet]. 2022; 4(5):125-285 [Consultado el 30 de noviembre del 2022]. Disponible desde: <https://orasconhu.org/sites/default/files/LIBRO%20ENFERMEDAD%20RENAL%20CR%C3%93NICA%20EN%20LOA%20PA%C3%8DSES%20ANDINOS.pdf>
3. Añazgo P, Flores V, Atamari N. Número de nefrólogos, servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de ERC en sector salud de Perú. Rev. Med. Perú Exp. [Internet]. 2019; 36(1), 51-59 [Consultado el 01 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/94456175-94fd-42cc-963a-e92bc9d2a3e9/content>
4. Centro Nacional de Epidemiología, Control y prevención de Enfermedades. Boletín Epidemiológico, Periodo Epidemiológico (del 06 al 12 de marzo del 2022 ) [Internet]. Lima – Perú: MINSA; 2022 [Consultado el 14 de enero del 2023]. Disponible desde: [https://www.hdhuacho.gob.pe/WEB/descargas\\_epi/boletin/2022/BOL\\_SEM\\_10.pdf](https://www.hdhuacho.gob.pe/WEB/descargas_epi/boletin/2022/BOL_SEM_10.pdf)
5. Murillo M, Factores que inciden en la decisión de elegir la modalidad de Diálisis Rev Per Ter [Internet]. 2020; 29(1):9–13. [Citado 15 enero del 2023]. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/106>
6. Martínez F, Gaytan D. Educación de Enfermeros en el cuidado humanizado. Esc Anna Nery [Internet]. 2018; ;22(1):1–5. [Citado 9 octubre del 2022]. Disponible desde: [http://www.scielo.br/pdf/ean/v22n1/es\\_1414-8145-ean-2177-9465-EAN2017-0275.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ean/v22n1/es_1414-8145-ean-2177-9465-EAN2017-0275.pdf)
7. Calle G, Cruz Martin M, Nin N. Una guía para personas con enfermedad renal crónica. Rev Bras Ter [Internet]. 2019;29(1):9–13. [Citado 15 enero del 2023]. Disponible en: <https://www.kidney.org/sites/default/files/11-50-6959%20-%20About%20Chronic%20Kidney%20Disease%20-%20A%20Guide%20For%20Patients.pdf>

- 8 Liendo D. Etapas de la enfermedad renal crónica. Rev Bras Ter [Internet]. 2019;29(1):9–13. [Citado 02 octubre del 2022]. Disponible desde: <https://www.kidneyfund.org/es/all-about-kidneys/etapas-o-estadios-de-la-enfermedad-renal/etapa-1-de-la-enfermedad-renal-cronica-erc-causas-sintomas-y-tratamiento>
- 9 Avalos B. Mortalidad de pacientes con enfermedad renal crónica en Huanuco Bras Ter [Internet]. 2018; 1(5):8–17. [Citado 02 octubre del 2022]. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/250/238>
- 10 Riega D. Buscando humanizar los cuidados intensivos. Rev Nefro Inter [Internet]. 2019;29(1):9–13. [Citado 02 octubre del 2022]. Disponible desde: <https://ncdalliance.org/es/enfermedad-renal-cr%C3%B3nica>
11. Fariño E, Vera E, Alicia C, Velasco P, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción y calidad de servicios en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP [Internet]. 2020; 2(6): 15-19 [Consultado el 5 de enero del 2023]; Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
12. Zalfa A. Satisfacción de paciente sometido a hemodiálisis en relación al cuidado enfermero prestado en las unidades de hemodiálisis. Rev Med Nefro [Internet]. 2021; 15(4): 158 -175 [Citado el 5 de Enero del 2023]; Disponible desde: <https://www.semanticscholar.org/paper/c35405ee533277998874b1a870f369ef51689471>
13. Navarrete N. La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil. Guayaquil: Universidades Católica de Santiago de Guayaquil. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 13 junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POS-MGSS173.pdf>
- 14 Pinchez P. Calidad de atención y satisfacción del paciente con diálisis atendido en el servicio de nefrología Hospital III - Essalud [Tesis de pre-grado] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2019. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>
- 15 Gutiérrez M. Satisfacción del pacientes y calidad de atención de enfermería, a pacientes en tratamiento de hemodiálisis en un Hospital de EsSalud de Lima. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 14 junio del 2022]. Disponible en:

- [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion\\_GutierrezCarranza\\_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 16 De La Cruz P. Nivel de satisfacción y calidad de atención del paciente en hemodiálisis atendidos en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo. Huancayo: Universidad Roosevelt. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 14 junio de 2022]. Disponible en: <https://anon.to/4TTcZ3>
  - 17 UNIR. Calidad en la salud y la satisfacción del paciente Ciencias de la Salud [Internet]. 2018; 29(3) 280-281 [Consultado 27 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
  18. Badillo T. Calidad del cuidado de Enfermería desde la percepción de las personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 2020; (14):1-9 .[Consultado 28 de diciembre del 2022]; Disponible en:<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
  19. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [Consultado 29 diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
  20. Araujo D. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. Ciencia Latina [Internet] 2020; 6 (6): 2616 - 2619. [Consultado 27 de diciembre del 2022]. Disponible en [Disponible en: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706/5603](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706/5603)
  21. Saavedra J. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Researchgate [Internet] 2020; 6 (6): 2616 - 2619. [Consultado 27 de diciembre del 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/28263069\\_Aproximacion\\_teorica\\_de\\_los\\_modelos\\_conceptuales\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_servicio](https://www.researchgate.net/publication/28263069_Aproximacion_teorica_de_los_modelos_conceptuales_de_la_calidad_del_servicio)
  - 22 Mateos V. Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. Ciencia Latina [Internet] 2020; 6 (4): 2616 - 2619. [Consultado 29 de diciembre del 2022]. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2735](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735)

- 23 Martin J. Medición del servicio SERQUAL. CEREM [Internet] 2018; 8 (3). [Consultado 30 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Parasuraman%2C%20Zeitham%20y%20Berry,se rvicio%20del%20lado%20del%20vendedor.>
- 24 Santamaria B. Conceptos básicos, modelos y dimensiones de la calidad de vida.[Internet]. 2018;1(2):78–9. [Consultado el 01 enero del 2023]. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/94682>
- 25 Enfermería Virtual. Teorías y teoristas de enfermería [Internet]. 2018; 23(4):234–8 [Consultado 30 setiembre del 2022]. Disponible desde: .[Consultado el 1 enero del 2023]. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/teorias-y-teoristas-de-enfermeria/>
- 26 Sundovar K. Aplicación de La Teoría de Hildegrad Peplau en La Practica de Enfermería [Internet]. 2018; 23(4):234–8. [Consultado 2 enero del 2023] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/327896159/Aplicacion-de-La-Teoria-de-Hildegrad-Peplau-en-La-Practica-de-Enfermeria>
27. Aguilar N. Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019. [Tesis para optar el título profesional de enfermería]: Trujillo: 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15686>
- 28 Calidad de atención de enfermería y satisfacción en el paciente en atendido en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, [Tesis para optar el título profesional de enfermería] Lima↓2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_Palomino\\_Navarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_Palomino_Navarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 29 Beltran B. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un Hospital Estatal de Lima, 2021.[Tesis para optar el título profesional de enfermería] Lima. 2021. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233>

30. Pereda M. Administración de Citostáticos en el marco de la calidad del cuidado de enfermería oncológica.[Internet]. 2018; 23(4):234–8. [Consultado 3 de enero del 2023] Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072022000300111](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000300111)
31. Lazo C. Cuidado humanizado y satisfacción en pacientes del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa. 2021.[Tesis para optar el título profesional de enfermería] Arequipa. 2021. Disponible en: [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14073/ENcalawc\\_olgufs.\\_pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14073/ENcalawc_olgufs._pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Gonzáles I. Los Cuidados invisibles. Revista Santos Laguna [Internet]. 2018; 23(4):234– [Consultado 3 enero del 2023]. Disponible en: Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/28968/Los%20cuidados%20invisibles.%20Una%20revisión%20sistemática..pdf?sequence=1>
33. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención de consultorios. Rev. Med Electron [Internet]. 2018, 15(4): 397-403. [Consultado 3 enero del 2023]. Disponible desde: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008#:~:text=La%20satisfacción%20del%20usuario%20expresad e%20identificar%20oportunidades%20de%20mejora.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008#:~:text=La%20satisfacción%20del%20usuario%20expresad e%20identificar%20oportunidades%20de%20mejora.)
34. Ramírez C, Cardona A. Análisis del nivel de influencia de los factores determinantes en la recompra. Perspectivas [Internet] 2020; 46 (2): 9-46 [Consultado 4 enero del 2023]. Disponible desde: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332020000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332020000200002&script=sci_arttext)
35. Melendez N. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios. Revista de Salud Publica [Internet] 2019; 23 (3): 49-55 Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>
36. Sánchez L. Medición de la satisfacción del paciente en un servicio de cardiología mediante mapas asociativos: un nuevo método [Internet]. 2019;2(9):635-642 [Consultado el 8 de enero

- del 2023]. Disponible en: <https://www.revespcardiol.org/es- medicion-satisfaccion-del-paciente-un-articulo-S0300893218303361#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n,a%20la%20adherencia%20al%20tratamiento.>
- 37 Fernández M del R. Relación Entre La Percepción Del Cuidado Humanizado y La Satisfacción De La Persona Enferma, Servicio Emergencia H.N.C.A.S.E. Arequipa. Universidad Católica Santa María; 2018 [Tesis para optar por el grado de maestro en enfermería]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7881/8J.1684.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 38 Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. [Internet]. 2018;1(2):78–9. [Consultado el 02 de enero del 2023]. Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
- 39 Urrea E. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales [Internet]. 2018; 23(4):234–8. [Consultado 3 enero del 2023] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>
- 40 Poveda L. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia Rev Interv Púb [Internet]. 2019;2(9):635-642 [Consultado el 8 de enero del 2023]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/61032/71420>
- 41 Castro E. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. [Internet]. 2018;1(2):78–9. [Consultado el 11 enero del 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
- 42 Silva F. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería. Rev Enf Med [Internet]. 2022; 11: (1): 26-35. [Consultado el 12 enero del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>

- 43 Gómez R. Propuesta Metodología para el establecimiento de Líneas de Investigación de investigación. Med Trab Segr [Internet] 2018; 75(8):253-585. [Consultado el 12 enero del 2023]. Disponible desde: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/42>
- 44 Adriani W. Investigación y metodología. Rev Med San [Internet] 2018; 28(9):152-168. [Consultado el 13 enero del 2023]. Disponible desde: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2010000400009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009)
- 45 Valdiviezo M. Metodología de la investigación científica en ciencias de la salud . Journal Review Clínica. [Internet] 2018; 57(4):192-200. [Consultado el 14 enero del 2023]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2010000400009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009)
- 46 Sosa J. Determinantes de la Investigación Científica: Del tipo de investigación a la hipótesis. Medical Journal Geriatric [Internet] 2018 ; 15(3):12-25. [Consultado el 14 enero del 2023]. Disponible desde: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA\\_DE\\_INVESTIGACION.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf)
47. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. Trujillo. Perú. [Consultado 15 de enero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n\\_SL\\_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
48. Klebeerg y Méndez. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 14 enero del 2023]. Disponible desde: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg\\_CHK-Mendez\\_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo la calidad del cuidado de enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima</p> <p>HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima</p>	<p><b>V1</b></p> <p>Calidad del cuidado enfermero</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accesibilidad</li> <li>-Explica y facilita</li> <li>-Conforta</li> <li>-Anticipa</li> <li>-Mantiene relación de confianza</li> <li>-Monitorea y hace seguimiento</li> <li>-</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Nivel Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de investigación</b></p> <p><b>Método:</b></p> <p>Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada</p>
<p><b>Problema Especifico</b></p> <p>¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo Especifico</b></p> <p>Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima</p>	<p><b>Hipótesis Especifico</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima.</p>	<p><b>V2</b></p> <p><b>Satisfacción del paciente</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicación</li> <li>-Profesionalidad</li> <li>-Atención de enfermería</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, observacional, y correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población y muestra corresponde a 75 pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de una clínica privada.</p>
<p>¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a</p>	<p>Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de</p>		

Formulación del Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?	hemodiálisis de una clínica privada de Lima	hemodiálisis de una clínica privada de Lima		La muestra estará constituida por 75 pacientes en el servicio de hemodiálisis.
¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión conforta se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión conforta se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima		
¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión se anticipa se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión se anticipa se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima		
¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión mantiene relación de confianza se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión mantiene relación de confianza se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión mantiene relación de confianza se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima.		
¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima		

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO: CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT - MODIFICADO )

**Introducción** Buen día colega, me encuentro desarrollando un estudio que presenta por objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente de la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima. Por tal motivo solicito su participación a través del desarrollo del presente cuestionario.

**Instrucciones:** Para proceder con el desarrollo del presente cuestionario, le solicitamos leer con la debida atención cada uno de los ítems planteados, y efectuar el marcado con 'X' cada uno de las 35 ítems formulados en el instrumento, de acuerdo con su propia determinación, y tomando en cuenta las indicaciones que se precisan a continuación:

1. No deje algún ítem sin responder.
2. No hay respuesta correcta o incorrecta. Responda de forma sincera según su propia percepción.
3. Si en el transcurso del llenado, tiene alguna duda, consulte con el encuestador.
4. Marque con una (X) en el cuadro según alternativa que crea conveniente:
  1. Nunca; 2. A veces; 3. Casi siempre; y 4. Siempre

#### Datos Socio-demográficos

Sexo: \_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Ciudad de Residencia: \_\_\_\_\_

DIMENSIONES	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
1. Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.				
2. El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.				
3. La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada				

4. Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería.				
5. La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>				
6. La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar				
7. La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.				
8. La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento				
9. La enfermera me enseña cómo auto cuidarme				
<b>CONFORTA</b>				
10. La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.				
11. La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mi).				
12. La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis.				
13. La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia.				
14. La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.				
15. La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>				
16. La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso)				
17. La enfermera se anticipa a mis necesidades.				

18. El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).				
19. La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.				
<b>MANTIENE UNA RELACION DE CONFIANZA</b>				
20. El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.				
21. La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.				
22. La enfermera me llama por mi nombre				
23. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
24. La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco				
25. La enfermera me ayuda a lidiar con mis sentimientos negativos				
26. La enfermera me brinda apoyo emocional permanente				
27. La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
28. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
29. La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención				
30. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
31. La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los Procedimientos que realiza				
32. La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodiálisis				
33. La enfermera me proporciona buen cuidado físico				

34. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
35. La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia				
<b>TOTAL</b>				

**CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL PACIENTE (SERVQHOS  
INSTRUMENT - MOFIFICADO)**

**Introducción** Buen día colega, me encuentro desarrollando un estudio que presenta por objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente de la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima. Por tal motivo solicito su participación a través del desarrollo del presente cuestionario.

**Instrucciones:** Para proceder con el desarrollo del presente cuestionario, le solicitamos leer con la debida atención cada uno de los ítems planteados, y efectuar el marcado con 'X' cada uno de las 15 ítems formulados en el instrumento, de acuerdo con su propia determinación, y tomando en cuenta las indicaciones que se precisan a continuación:

1. No deje algún ítem sin responder.
2. No hay respuesta correcta o incorrecta. Responda de forma sincera según su propia percepción.
3. Si en el transcurso del llenado, tiene alguna duda, consulte con el encuestador.
4. Marque con una (X) en el cuadro según alternativa que crea conveniente:
  1. Nunca; 2. A veces; 3. Frecuentemente; 4. Casi siempre; y 5. Siempre

**Datos Socio-demográficos**

Sexo: \_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Ciudad de Residencia: \_\_\_\_\_

DIMENSIONES	Nunca	A veces	Frecuentemente	Casi Siempre	Siempre
<b>COMUNICACIONES</b>					
1. Se presento por su nombre					
3. Estuvo presente en el tratamiento					
3. Lo llamo por su nombre					
4. Le explico lo que le iba a realizar					

<b>PROFESIONALIDAD</b>					
5. Esta capacitado para los procedimientos					
6. Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7. Realizo la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
<b>ATENCION OTORGADA</b>					
8. Tiene buena presentación personal					
9. Dio cumplimiento a los procedimientos					
10. Lo atendió en el tiempo esperado					
11. Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12. Fue amable y cortes					
13. Se comunico con sus familiares					
14. Le informo lo referente a la dieta					
15. Le informo lo referente al cuidado del acceso vascular					
<b>TOTAL</b>					

### Anexo 3. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Institución:** Universidad Norbert Wiener

**Investigadora:** Noelia Verónica Huiza Flores

**Título:** Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente de la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima, 2023

**Propósito del Estudio:** Se le invita de forma cordial a ser participe del estudio cuyo propósito corresponde a ‘determinar cómo la calidad del cuidado de enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente que asiste a la unidad de hemodiálisis de una clínica privada de Lima’.

**Procedimientos:** Se aplicaran 02 cuestionarios para medir las variables calidad y satisfacción del cuidado enfermero. Se le recuerda que no existen respuestas erróneas, marque la alternativa que estime conveniente.

**Riesgos y Beneficios:** No existe algún riesgo que atente contra su persona.

**Beneficios de esta investigación:** Sera de utilidad para detectar aspectos falibles que presenten los pacientes respecto de la calidad y satisfacción del cuidado enfermero y aportará las sugerencias correspondientes a la entidad a fin de mejorar los problemas detectados.

**Derechos del paciente:** Si en su calidad de participante del estudio presentará alguna incomodidad, se encuentra en facultad de optar por desistir de continuar participando en el estudio. Además, si en caso presente dudas o inquietudes puede transmitirlos al investigador (a) Noelia Verónica Huiza Flores, a través del teléfono con N° 986 955 311, o en su defecto al comité que ha validado la presente exploración Dra. Yeny Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Norbert Wiener al teléfono 924 569 790

**Confidencialidad:** Los cuestionarios a aplicarse serán absolutamente anónimos y contara con la codificación respectiva. La información recolectada no podrá identificar al usuario.

**Consentimiento:** Acepto de manera voluntaria ser participe del estudio, comprendiendo las implicancias de mi participación, y que recibiré un duplicado firmado del presente consentimiento.

**Participante**

**Firma**

**DNI:**

**Investigador**

**Firma**

**DNI**