



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con terapia de  
hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en  
Enfermería en Nefrología**

**Presentado Por:**

**Autor: Arango Jurado, Eber Agripino**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8445-5624>**

**Asesora: Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>**

**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, Arango Jurado, Eber Agripino, 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 "Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con terapia de hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023", Asesorado por la Docente Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli, DNI N° 40704687, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>, tiene un índice de similitud de 14 (Catorce) %, con código oid:14912:275473379, 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)  
 Arango Jurado, Eber Agripino  
 DNI N° 22196566



.....  
 Firma de la Asesora  
 Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli  
 DNI N° 40704687

Lima, 21 de Mayo de 2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres Modesto y Trinidad, a mis hijos Kattia, Samir, Noelia, a toda mi familia que siempre han estado a mi lado brindándome ese apoyo incondicional necesario para lograr mis objetivos de vida, por el amor que me brindan y por todo el esfuerzo realizado para llegar a hacer lo que hoy en día estoy logrando.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios padre de todo lo creado quien guía que ilumina a lo largo de mi vida encaminándome por el sendero del bien.

En especial a mi madre e hijos, por todo su apoyo y motivación en la culminación de mis estudios profesionales.

**Asesora: Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli**  
**Código ORCID: [https://orcid.org/ 0000-0001-9418-6632](https://orcid.org/0000-0001-9418-6632)**

**JURADO**

- Presidente** : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos  
**Secretario** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria  
**Vocal** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

**INDICE**

<b>1.</b>	<b>EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Formulación del problema	3
1.2.1.	Problema general	3
1.2.2.	Problemas específicos	3
1.3.	Objetivos de la investigación	3
1.3.1.	Objetivo general	3
1.3.2.	Objetivos específicos	3
1.4.	Justificación de la investigación	4
1.4.1.	Teórica	4
1.4.2.	Metodológica	4
1.4.3.	Práctica	5
1.5.	Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1.	Temporal	5
1.5.2.	Espacial	5
1.5.3.	Población o unidad de análisis	5
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1.	Antecedentes	7
2.2.	Bases Teóricas	9
2.3.	Formulación de Hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis general	17
2.3.2.	Hipótesis específicas	17
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>19</b>
3.1.	Método de la investigación	19

3.2.	Enfoque de la investigación	19
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Diseño de la investigación	19
3.5.	Población, muestra y muestreo	20
3.6.	Variables y operacionalización	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1.	Técnica	23
3.7.2.	Descripción de instrumentos	23
3.7.3.	Validación	24
3.7.4.	Confiabilidad	25
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9.	Aspectos éticos	25
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>27</b>
4.1.	Cronograma de actividades	27
4.2.	Presupuesto	28
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>29</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>38</b>
	Anexo 1. Matriz de consistencia	39
	Anexo 2. Instrumento de Investigación	40
	Anexo 3. Consentimiento Informado	44

## RESUMEN

Objetivo: “Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra”. La Población: Estará compuesta por las 40 profesionales enfermeros que trabajan en el Centro de Hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra y 66 pacientes que se encuentran en terapia sustitutoria en dicha clínica. Diseño metodológico: El método que se empleará será hipotético-deductivo, cuantitativo, tipo no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. Instrumentos: serán una lista de observación para medir “Cuidados de enfermería”; modificado por Alvan y Quiroz en Iquitos en el 2021, validado por profesionales y la confiabilidad evaluada con Alfa de Cronbach de 0,870. Para la segunda variable el cuestionario “Satisfacción del paciente” adaptado por Pinchez y Salazar en Iquitos en el 2020, validado por 6 expertos y con confiabilidad estadística Alpha de Cronbach 0,920. El Procesamiento y análisis de datos mediante herramientas de estadística descriptiva con las que se construirán tablas de frecuencia y figuras, así como estadística inferencial que permitirá realizar la prueba de hipótesis.

**Palabras clave:** “Cuidado de Enfermería”, “Satisfacción del paciente”, “Capacidad de Respuesta”, “Seguridad”

## ABSTRACT

Objective: "To determine the relationship between nursing care and the satisfaction of patients with hemodialysis therapy at the San Francisco Clinic, Puente Piedra." The population: It will be made up of the 40 nursing professionals who work in the Hemodialysis Center of the San Francisco clinic, Puente Piedra and 66 patients who are in replacement therapy. Methodological design: The method that will be used will be hypothetical-deductive, quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational. Instruments: they will be an observation list to measure "Nursing care"; modified by Alvan and Quiroz in Iquitos in 2021, validated by professionals and the reliability evaluated with Cronbach's Alpha of 0.870. For the second variable, the "Patient Satisfaction" questionnaire adapted by Pinchez and Salazar in Iquitos in 2020, validated by 6 experts and with Cronbach's Alpha statistical reliability of 0.920. Data processing and analysis using descriptive statistics tools with which frequency tables and figures will be built, as well as inferential statistics that will allow hypothesis testing.

Keywords: "Nursing Care", "Patient Satisfaction", "Response Capacity", "Safety"

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La enfermedad renal crónica (ERC) es una problemática de salud Pública, la Organización Mundial de la Salud (OMS), reporta en el 2022 que el 10% de los habitantes del mundo padece de esta enfermedad que de no ser tratada oportunamente puede tener consecuencias fatales; la estadística demuestra que la tasa de mortalidad asociada se incrementa anualmente, por el desconocimiento sobre dicha enfermedad (1).

Por otro lado, en el contexto Latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), da a conocer que la ERC es responsable de 254 028 defunciones en el año, ocasionada generalmente por un diagnóstico tardío y la pérdida de la función renal (2).

En España en el 2022, se informa que el 21,1% de los adultos son diagnosticados con enfermedad renal crónica anualmente, el 15,6% de los cuales pierden la vida debido a las complicaciones relacionadas a este procedimiento (3).

En lo que respecta al cuidado de enfermería en China, en el 2022, se asevera que estos deben estar plasmados en documentos normativos, para estandarizarlos, pues es este país el incremento de probabilidades de presentar una enfermedad renal crónica es paulatino y en la actualidad alcanza el 0,3% (4).

En Ecuador en el 2018 se identifica que el tratamiento de remplazo en los pacientes renales crónicos suelen presentarse complicaciones físicas, sociales y emocionales , lo que afecta su percepción y sensibilidad ante el trato que reciben de los enfermeros, por lo que la valoración y cuidados debe ser realizada por enfermeros especialistas, en una investigación dan a conocer que 50% realiza valoración adecuada y 75% corresponde a evaluación emocional, por otro lado 18,3 % manifiesta haber recibido orientación en alimentación y estilos de vida y 66.7% manifiesta se les educaba durante el proceso (5)

En relación a la satisfacción del paciente, en hospitales de Egipto, estudios realizados en el 2022 dan a conocer que, los pacientes sometido a terapia de sustitución o hemodiálisis puntuaron los cuidado que le brinda el profesional enfermero en promedio 2,64, resultado que se encuentra dentro del rango establecido para la satisfacción (6).

Por su parte en Ecuador, en el año 2022, estudios dan a conocer aproximadamente 12000 personas reciben tratamiento de hemodiálisis, lo que requieren que los enfermeros brinden un cuidado integral que incluya a la familia, de tal manera que las decisiones clínicas sean lo más acertadamente posibles cumplidas (7).

Por otro lado, en Perú, en el 2023 el 16,8% de la población presenta ERC que por falta de programas de prevención son detectados en etapas avanzadas donde requieren tratamiento de hemodiálisis(8).

Considerando que el cuidado enfermero es la piedra angular del cuidado, pues se encuentra en contacto directo con el usuario y su labor es trascendental en la percepción de la satisfacción es estos pacientes, estudios realizados en Chiclayo, evidencian que el 73,3% de las personas en hemodiálisis en instituciones públicas manifiesta su insatisfacción y el 57,8% que se atendieron en instituciones particulares(9).

De las evidencias anteriores, es fundamental que el paciente en hemodiálisis perciba que el enfermero le brinda un cuidado holístico, ya que además de mejorar el nivel de satisfacción, favorece la aceptación, adherencia y continuidad del tratamiento incrementando así su calidad de vida. En estudios realizados en Lima durante el 2022 encuentran que 75% manifiesta tener una satisfacción media con los cuidados, ahora bien, tanto el cuidado emocional, como tomar en cuenta el sentimiento del paciente y la cualidad de hacer de la enfermeras se le percibe como regular en 33,7%, 10% y 10% respectivamente(10).

## **1.2 Formulación del problema general**

¿Cómo se relaciona los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra 2023?

### **1.2.1 Formulación de los problemas específicos**

PE1. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis?

PE2. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis?

PE3. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Formulación del objetivo general**

Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra.

### **1.3.2 Formulación de los objetivos específicos**

OE1. Identificar la relaciona la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

OE2. Identificar la relaciona la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

OE3. Identificar la relaciona la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

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

### **1.4.1 Justificación teórica**

La terapia de sustitución de diálisis es responsable de ciertas dificultades, algunas de ellas de inicio imprevisto y/o de manera acelerada, a las que se les conoce como agudas, existe otro grupo caracterizado por aparición lenta desapercibida y de instalación gradual a estas últimas se les denomina crónicas; sin embargo la una y la otra son el resultado esencialmente de la etapa de cambio o transición entre la salud y la enfermedad por la que atraviesa el paciente, es necesario resaltar que la enfermedades concomitantes del paciente, van a marcar la diferencia entre la aparición de un evento adverso o no estaría poniendo el peligro la vida de los usuarios.

Los cuidados de enfermería realizados por un experto especialista son sustentados en la teoría de Watson quien implanta la importancia de brindar cuidado integral humanístico tanto al usuario sanos como al que padece algún mal de salud, valorando e identificando las necesidades del paciente para que estos cuidados sean eficientes, eficaces y libres de riesgos (11).

Por otro lado la teoría que sustenta la satisfacción del paciente es la de relaciones interpersonales de Peplau quien afirma que el sentir de los pacientes esté en correspondencia al trato, seguridad, capacidad del respuesta, entre otros que les brinde el profesional enfermero (12).

### **1.4.1 Justificación metodológica**

Justificamos esta investigación de manera metodológica, ya que busca el fortalecimiento de la gestión del cuidado profesional realizado por personal no solo experto sino con conocimientos científicos técnicos ontológicos, pues para el cuidado del paciente renal se requiere la visión del enfermero reactiva, pero no determinística, pero si reciproco,

integrativo y simultaneo, cualidades propias del enfermero capaz de generar transformaciones importantes en la persona, su contexto y /o relaciones en su ámbito personal, familiar y social, por lo que se requiere actuar sustentado su labor en documentos normativos para otorgar cuidados de acuerdo a la persona que está bajo su cuidado, esta documentación debe ser actualizados periódicamente de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología, que garanticen un cuidado seguro; por tanto, estamos seguros que con el estudio se aportara al desarrollo de nuestra profesión, al subsanar las diferencias del conocimiento al mostrar información renovada, confiable coherente al estudio, sirviendo además de indagación a otros estudios similares.

#### **1.4.1 Justificación práctica**

En relación a la justificación práctica, está vinculada a un valor asignado a las variables el que se resumirá en tablas de frecuencia absoluta y relativa de tal manera que se traduzca la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los usuarios hemodializados, información que será evidente, que servirá para fortificar las habilidades, destrezas técnicas, que requieren los cuidados del usuario en terapia de remplazo, enfatizando los aspectos biopsicosociales emocionales de los pacientes; lo que a su vez favorecerá en el incremento de la satisfacción de los usuarios, su aceptación de la enfermedad, el autocuidado y la adherencia al tratamiento.

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

**1.5.1. Temporal:** Esta investigación será desarrollada entre los meses de abril y agosto del 2023.

**1.5.2. Espacial:** Este estudio se realizará en la clínica San Francisco, en la comunidad de Puente Piedra, departamento y provincia de Lima, Perú.

**1.5.3. Población o unidad de análisis:** Cada unidad de análisis serán un profesional de enfermería que labora en el área de diálisis de la clínica San Francisco, que son un total de 40 profesionales, así como 66 pacientes que se encuentran en terapia sustitutoria en esta institución de salud.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Guerra (13), en Ecuador en el año 2021 investiga con la finalidad de “Describir la percepción de los pacientes con insuficiencia renal crónica sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del Centro de Hemodiálisis Dialvida Ambato”. Trabajo de método descriptivo de corte transversal, usaron una muestra de 14 usuarios, recogieron la información usando una guía de entrevista. Los resultados encontrados fueron un 45% de nivel de satisfacción buena y 48%, de efectividad de los cuidados, concluyendo en una relación significativa del cuidado que las enfermeras con la satisfacción de los usuarios.

Koon (14), en el 2020, en Filipinas, desarrolla una investigación con el objetivo de “Describir la percepción de los pacientes sobre los comportamientos de cuidado de las enfermeras según los 10 procesos de Caritas de Jean Watson”. Investigación transversal, descriptiva, la muestra la conformaron 345 pacientes a los que se les aplicó un cuestionario, cuyos resultados fueron que el 46,7% de la muestra indica que reciben buenos cuidados y el 50,4% se muestra satisfechos de estos. Concluyen que existe una relación positiva entre las variables.

Door y Mukhtar (15), en el 2019, en Sudán, investigaron con la finalidad de “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención en una unidad de diálisis seleccionada en Jartum, Sudán.”. Investigación descriptiva cuantitativo, en la que intervienen 233 usuarios. Obtienen como resultados que la satisfacción general fue en 65,2% con 86,9% de cuidados flexibilidad y 52,7% en resolución de sus problemas. Concluyendo en una relación directa media entre las variables del estudio.

## Estudios nacionales

Bardales y Zárate (16), en el 2022 en Pucallpa-Perú con el objeto de “determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes atendidos en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica Juan Pablo II, Pucallpa 2021”, realizan una investigación cuantitativa, descriptivo, transversal, prospectiva. El estudio fue realizado en 28 usuarios, de quienes se obtienen los datos utilizando dos instrumentos una lista de observación y un cuestionario. Encontrando Calidad del Cuidado de Enfermería 71,4% alto, en relación a la satisfacción 82,10% se encuentran satisfechos. Concluyen la satisfacción y los cuidados son altos.

Kleeberg y Méndez (17), en el 2021 en Lima-Perú, realizan un estudio con la finalidad de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa – Jesús María 2021.”, estudio cuantitativo, descriptivo no experimental de corte transversal, para lo cual contaron con la participación de 94 pacientes, de quienes obtuvieron los datos a través de dos cuestionarios. Ellos encuentran 95,7% de mediana satisfacción, en cuanto a los cuidados la percepción es de 86,2% bueno cuidados. Concluyendo en la correlación entre las variables.

León (18), en el año 2020 en Trujillo- Perú investigó con la finalidad de “Determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario”. Se trata de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, Correlacional, para lo cual se utilizó una muestra de 56 pacientes, a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados. Concluyen en una calidad del cuidado buena en 48.2%; con una percepción de satisfacción en 71.4% y 28.6% refieren de insatisfacción. Concluyen que existe relación directa entre las variables estudiadas.

## **2.2 Base Teórica**

### **2.2.1 Cuidado de Enfermería**

#### **Definición**

El cuidado es sensible, apreciable, notorio y puede ser generalizado a cualquier situación, en donde la acción es reciproca entre el profesional enfermero y el enfermo hecho que puede producirse en el ámbito de una institución de salud particular o privado, en su hogar en las aulas educativas, durante el ejercicio de su liderazgo además en la investigación (19).

En consecuencia, el proveer un cuidado humano al paciente enfermo renal requiere que el licenciado enfermero adquiera conocimientos especializados, de contenido conceptual, actitudinal, para el desarrollo de los procesos con sustento científico, con valores y actitudes perpetrados dentro de la normatividad actualizada que favorezca el cuidado humanístico (20).

Por otro lado, el cuidado de enfermería se diseña con un criterio distinto a las otras profesiones de la salud, pues abarca todas las esferas del ser humano orientado a la persona sana o que presente alguna patología que pone en riesgo su vida, en la persona sana busca la prevención y promoción de la salud, pretende que la persona viva en un entorno familiar social y comunitario de manera saludable al reinsertarse en sociedad a la que pertenece. Por su parte Orem al referirse al cuidado enfermero especifica se da en el contexto Universal caracterizado por el equilibrio entre los aspectos emocionales, físicos e intelectuales; en el personal que permite el crecimiento profesional y personal y los cuidados en sí sustentados en la puesta en práctica las etapas del proceso de atención enfermero: valoración, diagnóstico, planeación y ejecución (21).

El análisis precedente evidencia que el cuidado que suministra el licenciado enfermero está en relación al cuidado oportuno, seguro, humano continuo y permanente, encaminado a la

resolución de la problemática de salud del paciente familia y comunidad; por tanto este implica la puesta en práctica de las técnicas comunicacionales, el abordaje del cuidado debe estar sustentado en la empatía enfermera - paciente-familia (22).

### **Gestión del cuidado enfermero**

La gestión del cuidado enfermero demanda saberes del entorno en el que se desarrolla los cuidados, hechos que por la globalización y el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología se encuentran en cambios permanente y complejos, los centros asistenciales son responsables de las instalaciones de agua, desagüe, el saneamiento, las prácticas de higiene de manos la segregación correcta de residuos biocontaminadas, espacios organizados, ventilados, stock de medicamentos, y cantidad suficiente de materiales y equipos que garanticen una atención segura (23).

Para tal efecto, se requiere de líderes enfermeros que no interfieran el entorno de la gestión del cuidado; por tanto, se requiere fortalecer la cultura del enfermero, a través de un liderazgo efectivo, capaz de transmitir valores del cuidado y asumir una actitud e apoyo al personal asistencial, que implemente estrategias motivacionales y en líneas generales debe preocuparse por forjar clima laboral agradable con el involucramiento y opinión de todo el personal que lidera, pues la administración del cuidado eficiente y eficaz requiere la participación de todos los involucrados que vienen a ser los integrantes del equipo de salud, el paciente y su familia (24).

### **Teoría de enfermería**

Por otro lado, sustentamos también nuestro estudio en la teoría del Cuidado Humanizado de Watson, quien sostiene que para brindar cuidado se requiere unir los conocimientos teóricos de las 4 principales funciones del enfermero: administración,

asistencial, docencia e investigación; de esta manera se lograra gestionar un cuidado humanizado preocupado por proteger y preservar la dignidad del ser humano; en ese sentido el profesional de enfermería para brindar cuidado humanizado al paciente en hemodiálisis, requiere valorar e identificar las necesidades del paciente para que estos cuidados sean eficientes, eficaces y libres de riesgos (25).

## **Dimensiones**

### **a) Componente Científico/Técnico**

A este respecto, el componente científico técnico, está en relación a la preparación profesional actual, se encuentra sustentada en el conocimiento científico actualizado, así como desarrollo de habilidades técnicas, fortalecimiento de habilidades blandas y una relación terapéutica, para lograr cuidados humanos, cálidos y auténticos, deponiendo los factores circunstanciales, que de algún modo perturban el cuidado humanizado que debe brindar y que merece el individuo sano o enfermo, que evidencie su competitividad a través de sus habilidades científicas, técnicas y actitudinales que le permite brindar cuidados seguros (26).

En consecuencia, la profesión de enfermería esta cimentada en conocimientos científicos pues para los cuidados se planifican utilizando el método científico PAE (proceso de atención de enfermería), que desde el pre grado les permite adquirir las destrezas que exige y requiere la práctica del profesional enfermero, pues su labor no solo está en relación al cumplimiento de su labor de rutina; los enfermeros necesita de técnicas actualizadas de reflexión, análisis que le permita satisfacer las necesidades, básicas del usuario y su entorno familiar, de manera individual (27).

Por su parte Donabedian establece que el Componente científico-técnico permite cuidados eficaces del equipo multidisciplinario de salud, que con el apoyo de la ciencia y

tecnología permite mantener, restaurar y promover la salud del individuo y familia en las instituciones de salud y en la comunidad, pues está diseñado en estructura, en relación a las exigencias institucional, proceso en correspondencia a las actividades que se realizan y los resultados consecuentes de la atención recibida(28).

#### **b) Componente Interpersonal**

Dentro de este marco, el Componente interpersonal, se sustenta en las relaciones interpersonales con los integrantes del equipo de salud, el mismo que está regido por la normativa de cada institución, sus documentos de gestión, la práctica de valores, la escucha activa de los profesionales, la seguridad en los cuidados y atención que brindan, la empatía, y la seguridad de los cuidados que brinda (29)

Ahora bien, el componente interpersonal, se caracteriza por el cuidado humana, el aprender a reconocer, aceptar apreciar y valorar a las costumbres, la religiosidad y las emociones gustos y costumbres de los individuos, el emitir información completa, veraz, oportuna, que nos asegure que ha sido entendida por el paciente y su familia, la percepción del paciente de que sus demandas de atención y solicitudes son de interés del profesional, además de amabilidad, en el trato cordialidad, calidez y empatía en la atención, así como cuidado ético, de acuerdo con los principios y valores de la profesión (30).

Partiendo de los supuestos anteriores, el cuidado puede ser evidenciado en la práctica efectiva de las relaciones interpersonales, de esta manera este debe ser suministrado por el profesional enfermero en su práctica diaria, teniendo en cuenta la cultura de cada comunidad y considerando las necesidades del individuo sano o enfermo, y con la utilización de la ciencia y tecnología para fortalecer los cuidados que se brindan (31).

### **c) Componente Entorno**

En referencia, al Componente entorno, está en relación al ambiente físico en el que se brindan los cuidados y la atención, es decir aspectos que guardan relación con el acceso, los escenarios del ambiente, las instalaciones en general, el equipamiento de material e insumos necesarios de acuerdo a cada situación de salud, hostelería, etc (32).

#### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

##### **Definición**

Por otro lado, la Satisfacción es considerada una manifestación positiva, resultante de la interacción entre el interesado y la asistencia que recibe el usuario, por lo que esta es entendida como una demostración expresada a través de las emociones producto de una reflexión del conocimiento, que va influir directa leal y positivamente en la decisión de los consumidores. En otras disciplinas como lo es la formación o adiestramiento la califican como una actitud a corto o mediano plazo, resultante de la estimación del educando, por lo que la satisfacción es una reacción global (33).

En el ámbito de la salud, se entiende a la apreciación real y efectiva que realiza el paciente sobre los cuidados que receipta del equipo multidisciplinario, cuya valoración va a permitir conocer los cuidados científicos técnicos y la práctica que reciben sus usuarios; el nivel de satisfacción de la terapéutica que recibe; el grado en el que el paciente utiliza los servicios de la institución es también un importante indicativo de satisfacción, por último es también importante el monitoreo sostenido que el organismos responsable realiza sobre el nivel de satisfacción de los servicios (34).

Entendemos que, es la percepción que perciben los pacientes intervienen principalmente cinco brechas, que permiten detectar los elementos faltantes en las instituciones

entre ellas se identifican la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, los mismos que van a permitir a los directivos y líderes la implementación de estrategias y medidas correctoras de tal manera que se afronte de manera eficaz y lograr su eliminación.

## **Dimensiones**

### **a) Elementos Tangibles**

Los elementos tangibles se refieren a los componente del entorno en donde se brinda un servicio y tiene que ver con el diseño, comodidad, decoración, estructura, limpieza y distribución de los ambientes físicos y que van a influir directamente en la percepción de la calidad de los servicios brindados (35).

Respecto a los elementos tangibles, estos están relacionados a los aspectos físicos, la infraestructura, equipamiento, material y equipo médico y el personal destinado para la atención y cuidados de los pacientes, requiere ser especializado, entrenado y competitivo, los ambientes deberán conservar la limpieza, ser bien ventilados entornos seguros, cómodos para el usuario y su familia(36).

### **b) Fiabilidad**

Otros de los elementos importante en la medición de la satisfacción es la fiabilidad, en las áreas que se ofertan a los usuarios, buscando averiguar y comparar el nivel de percepción que ostentan sobre el producto recibido; por tanto, se debe considerar las relaciones y diferencias entre la calidad brindada y la satisfacción de los usuarios, de tal manera a través de estos estudios que se puedan implementar estrategias que permitan conservar a los usuarios, para lo cual se necesita evidenciar que la satisfacción percibida supere lo esperado por el

usuario, entonces se afirma que esta última es un resultado del ánimo percibido por la experiencia antes vivida(37).

### **c) Capacidad de respuesta**

En este contexto la capacidad de respuesta, está en relación al desagrado que muestran los usuarios cuando se ven en la necesidad de hacer grandes colas antes de recibir cualquier atención en un establecimiento de salud, pues estos esperan siempre recibir un servicio de manera rápida sin pérdida de tiempo (38).

En este contexto la experiencia sensorial, emocional y cognitiva les permiten a los usuarios realizar un análisis consensuado de lo percibido e influyen en el comportamiento y opinión posterior al servicio que recibe, la que generalmente es compartida con otros usuarios mejorando o perjudicando el acceso a la institución(39).

### **d) Seguridad**

Cuando tratamos el tema de la seguridad, estamos refiriéndonos al entorno laboral hospitalario de usuarios internos y externos; consideramos que un entorno inseguro representa riesgos no sólo para los empleados y empleadores sino también para los pacientes; la seguridad involucra los riesgos físicos, psicoemocionales y sociales de acuerdo a rubro de la institución de salud; los que de una u otra manera va a perjudicar la reputación de estas entidades(40).

Como podemos inferir el principal propósito y responsabilidad de directivos, jefes de departamento, servicio y de todos los trabajadores profesionales y no profesionales de las instituciones de salud es la seguridad de los pacientes, de todos los servicios quienes realizan una labor de fortalecimiento de la cultura de seguridad, de tal manera que con su práctica se logre una praxis segura disminuyendo con ello los riesgos de complicaciones, en el estado de

salud del paciente que incrementa la estancia hospitalaria, incremento en el presupuesto institucional y familiar además de secuelas muchas veces irreversibles en los pacientes(41).

#### **e) Empatía**

La empatía, es un predictor del conducta y actuación de un comportamiento responsable, en el que intervienen los aspectos cognitivos, y afectivos-emocionales; por tanto, se encuentra asociada con la eficacia, su uso previene problemas conductuales serios del ser humano además de su integración en el entorno en el que se desenvuelve; por ello es básico en el aspecto conductual y en las relaciones personales, sociales y laborales facilitando la convivencia del individuo. Ahora bien, una respuesta empática involucra la capacidad de intuir los sentimientos del otro al colocarse en su lugar, originando reacciones positivas y favorecer el cuidado humanizado (42).

El ser empático, se constituye en una habilidad para comprender, aceptar y sentir lo que perciben los enfermos y los integrantes del equipo multidisciplinario, por lo que es importante en la evaluación de la satisfacción de los usuarios; la empatía favorece los resultados de la terapéutica instalada a los pacientes(43).

#### **Teoría de enfermería**

La teoría que sustenta la satisfacción del paciente es la desarrollada por Peplau, sobre las relaciones interpersonales, en el proceso de los cuidados al hemodializado es importante la relación terapéutica de los enfermeros- paciente, acciones demostradas en la empatía, comprensión de la situación, buscando solucionar sus dudas y demostrándole su interés para solucionar los problemas; ya que de esta relación va a depender las respuestas y percepciones del usuario sean positivas o negativas a las necesidades, frustraciones, conflictos o estrés (44).

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi Existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023.

Ho No existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

Este estudio será de método deductivo pues realizaremos un razonamiento de arriba hacia abajo partiendo de las verdades encontradas lo que nos permitirá predecir, comprender, explicar y/o controlar el fenómeno identificado (45).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

El análisis será realizado a través del método de investigación cuantitativo, basado en la medición de variables utilizando la técnica numérica, que favorece el análisis de las medidas utilizando cualquiera modelo estadístico para poder reportar las relación y asociación de las variables estudiadas (46).

#### 3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación planteado para el estudio es aplicada, pues busca solucionar los problemas que afectan a la población estudiada, encontrando respuestas específicas y que se puedan aplicar en la realidad (47).

#### 3.4. Diseño de la investigación

Se utilizara un diseño descriptivo-correlacional para analizar los datos basales que va a permitir la relación entre las variables cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios de terapia de hemodiálisis (48); diseño que es representado gráficamente así:

$$M_o = O_x \text{ r } O_y$$

Donde:

M<sub>o</sub>: Unidades muestrales

O<sub>x</sub>: Cuidado de enfermería

O<sub>y</sub>: Satisfacción del paciente

r: índice de correlación

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

**Población:** La población a acceder por serán 40 profesionales enfermeros que trabajan en el Centro de Hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra y 66 pacientes que se encuentran en terapia sustitutoria en dicha clínica.

**Muestra:** se trabajará con la población total de enfermeros que trabajan en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica San Francisco, de Puente Piedra, siempre y cuando cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

**Muestreo:** Sera muestreo censal.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Enfermeros asistenciales con experiencia mínima de 6 meses en la institución.
- Enfermeros que laboren en todos los turnos programados.
- Personal que desee ser parte de la investigación firmando el consentimiento informado.
- Pacientes en terapia de diálisis con más de 3 sesiones

#### **Criterios de Exclusión:**

- Enfermeros que no deseen participar o no firmen el consentimiento informado.
- Enfermeras que no se encuentren en la institución cuando se realice la recolección de datos por vacaciones, faltas, licencias, entre otros
- Personal nuevo o con menos de 6 meses trabajando en la institución
- Pacientes recién ingresados a la terapia de diálisis

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable independiente Cuidado de Enfermería

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Nº ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles)
El cuidado se refiere a las funciones que se realizan con profesionalidad, que acciones que pretenden conservar el estado de salud de las personas o, reintégralas a la sociedad a la que pertenecen, por lo que se requiere involucrar al paciente y su familia (49).	Operacionalmente esta variable será medida en función de sus dimensiones e indicadores, que según la base teórica han sido establecidos.	Componente Científico/Técnico	Informe de evolución Tratamiento a administrar Explicación de su estado Educa sobre terapéutica	1-5	Ordinal	Bueno: mayor a 49 puntos
		Componente interpersonal	Empático Resguarda la intimidad Comunicación afectiva			Regular: entre 25 y 49 puntos
		Componente entorno.	Situación del contexto Trabajo coordinado con equipo de salud Dispositivos medico Insumos Normativas Higiene	6-13     14-18		Mala: menor a 25 puntos

Variable dependiente Satisfacción del paciente

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nº ÍTEMS</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Escala Valorativa (Niveles)</b>
La satisfacción del paciente es el producto obtenido después del análisis de la interacción médico-paciente, este análisis se realiza desde diferentes aspectos, por lo que suele ser diferente y dinámico (50).	La operacionalización de la variable satisfacción del paciente se realizará a través de la medición de sus dimensiones e indicadores considerados en la escala Servqual.	Elementos Tangibles	Señalética	1-4	Ordinal	Muy satisfecho:84-110 puntos
			Información			
		Fiabilidad	Disponibilidad de material	5-9		
			Cita médica			
		Capacidad de respuesta	Atención en áreas complementarias	10-13		
			Amabilidad en la atención			
			Cuidados responsables			
		Seguridad	Acceso a servicios	14-18		
			Educación salud mental y alimentación			
			Seguridad de la atención			
Atención individualizada						
Empatía	Cumplimiento de terapéutica	19-22				
	Calidad de la atención y cuidados					
	Claridad					
	Respeto					
	Trato					
	Información clara					
	Orientación de sus sesiones					
	Respeto del horario					
	HC disponible					
						Muy insatisfecho:1-27

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

#### **3.7.1 Técnica**

En este proceso investigativo se obtendrá los datos de la variable “cuidados de enfermería” utilizando como técnica la observación y el instrumento a utilizar una lista de chequeo, el mismo que fue elaborado en Iquitos el año 2021 por los investigadores Alvan y Quiroz (51).

Para la recolección de los datos “satisfacción del paciente” se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento será un cuestionario, modificado en Iquitos en el año 2020 por Pinchez y Salazar (52)

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

##### **a) Variable: Cuidado de Enfermería**

La lista de observación para la medición de la variable “Cuidados de enfermería” de los profesionales enfermeros en nefrología, modificado por Alvan y Quiroz(51),en Iquitos, Perú en el 2021.

Este instrumento consta de 18 interrogantes, distribuidos en tres dimensiones: “Componente Científico/Técnico” de 5 ítems, “Componente Interpersonal” de 8 ítems y “Componente del Entorno” 5 ítems.

El valor de los interrogantes es: Siempre:4 puntos, Frecuentemente:3 puntos, A veces: 2 punto, Nunca: 1 punto.

Considerando las siguientes categorías:

Buena con puntaje de: 52 – 72.

Regular con puntaje de: 27 – 49.

Mala con puntaje de: 3 – 24.

**b) Variable: Satisfacción del paciente**

Para evaluar la “satisfacción” de los pacientes en la unidad de hemodiálisis, modificado por Pinchez y Salazar (52) en el 2020 en Iquitos.

Conformado por 22 cuestionamientos, clasificado en 5 dimensiones: “Elementos tangibles” 4 ítems, “fiabilidad” 5 ítems, “capacidad de respuesta” 4 ítems, “seguridad” 5 ítems y “empatía” 4 ítems.

El valor que usaremos por cada opción de respuesta será: Totalmente de acuerdo:5, De Acuerdo:4, Ninguno:3, Desacuerdo:2, Totalmente en desacuerdo:1

La categorización se realizará utilizando la siguiente escala:

Muy satisfecho: 86 - 110 puntos

Poco satisfecho: 54 - 85 puntos

Insatisfecho: 22 - 53 puntos

**3.7.3. Validación****a) Variable: Cuidado de Enfermería**

La lista de verificación con el cual mediremos el cuidado de enfermería fue validado por Alvan y Quiroz(51), utilizando el método de Delphi, para lo cual se utilizó el juicio de 5 expertos obteniendo un grado de concordancia entre el 89% a 100% lo que evidencia tiene una validez alta para la aplicación.

**b) Variable: Satisfacción del paciente**

Respecto al cuestionario que se utilizará para la medición de la variable satisfacción del paciente, este fue validado por Pinchez y Salazar (52) en el 2020 en Iquitos, se usó el juicio de 6 expertos quienes aprobaron los enunciados del instrumento con 100%, con índice de KMO de 0,919.

### 3.7.4. Confiabilidad

#### a) Variable: Cuidado de Enfermería

Se asevera que el instrumento “Cuidado de Enfermería” es confiable, pues se utilizó una prueba piloto con la participación de 33 licenciados de enfermería, obteniendo como resultado un Alpha de Cronbach de 0,870, lo que significa que su aplicación es confiable.

#### b) Variable: Satisfacción del paciente

Para realizar la recolección de información de la variable “satisfacción del paciente”, el instrumento utilizado fue validado con Alpha de Cronbach de 0,92 categorizándolo como altamente confiable.

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

Luego de concluida la recolección de la información y antes de su procesamiento, los datos fueron ordenados, codificados y se les realizará una verificación de calidad, con el propósito de identificar aquellos que no se encuentre completos o duplicados; luego esta información será exportada al software estadístico SPSS v.26, de tal manera que podamos realizar la estadística descriptiva, prueba de normalidad y comprobación de hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman.

### 3.9. Aspectos éticos

**Principio de no maleficencia.** La investigación a realizar busca hacer el bien, actuando en beneficio del paciente que se encuentra en terapia sustitutoria, contribuyendo a disminuir el daño y mejorar con ello la calidad de vida de este tipo de pacientes.

**Principio de beneficencia.** Esta en relación a no causar daño con nuestras acciones, por lo que se requiere que los pacientes en hemodiálisis sean tratados por personal capacitado y actualizado permanentemente, omitiendo la delegación de funciones.

**Principio de autonomía.** Por autonomía debemos entender que sobre todo tenemos que tener presente la programación de actividades de cuidado deben ser planteadas teniendo en cuenta las necesidades del paciente, sus deseos, respetando sus valores y costumbres.

**Principio de justicia:** Principio cimentado en la no diferenciación de los cuidados, en la atención equitativa, sin diferencias de ningún tipo; por tanto, los usuarios que son atendidos en el centro de Diálisis de Puente Piedra.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

	2023																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■																		
Revisión bibliográfica	■	■	■	■	■	■														
Elaboración de la situación problemática, formulación del problema		■	■	■	■															
Elaboración de los objetivos (general y específicos)			■	■	■															
Elaboración de la Justificación (teórica, metodológica y practica)				■	■															
Elaboración de la limitación de la investigación (temporal, espacial y recursos)				■	■															
Elaboración de marco teórico (antecedentes, bases teóricas de las variables)					■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de las hipótesis (general y específicos)											■	■								
Elaboración de la metodología (método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)											■	■								
Elaboración de la población, muestra y muestreo											■	■								
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio											■	■								
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (validación y confiabilidad)												■	■							
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos												■	■							
Elaboración de aspectos éticos													■	■						
Elaboración de los aspectos administrativos (cronograma y presupuesto)													■	■						
Elaboración de las referencias bibliográficas según normas Vancouver													■	■						
Elaboración de los anexos													■	■						
Aprobación del proyecto															■	■				
Aplicación del trabajo de campo																	■	■		
Redacción del informe final																	■	■		

**Leyenda:**

Actividades Cumplidas



Actividades por Cumplir



## 4.2. Presupuesto Detallado

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
<b>EQUIPAMIENTO</b>				
Equipo de cómputo	Unidad	1	3050	3050
Disco extraíble	Unidad	1	185	185
<b>ECONOMATO</b>				
Papel bond A4 80gr	Paquete	2	18	36
Bolígrafos	Cajas	1	35	35
Hueller	Unidad	2	12	24
Tableros portapapel	Unidad	20	8	160
<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>				
Libros de consulta	Unidad	1	150	150
Formularios u otros impresos	Hoja	300	0.25	70
Fotocopias	Hoja	150	0.25	37.5
<b>PERSONAL DE APOYO</b>				
Asesoría	Hora	3	200	600
Analista de estadística	Hora	2	250	500
Secretaria	Hora	3	80	240
<b>VARIOS</b>				
Transporte	Unidad	15	15	225
Alimentación	Unidad	15	20	300
Teléfono móvil	Flat/ mensual	3	35	105
Internet digital	Flat/ mensual	3	120	360
Imprevistos	Flat/ mensual			500
			<b>TOTAL S/</b>	<b>6577.50</b>

## Presupuesto Global

N°	ITEMS	COSTO
1	EQUIPAMIENTO	S/ 3,235
2	ECONOMATO	S/ 255
3	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	S/ 257.5
4	PERSONAL DE APOYO	S/ 1,340
5	VARIOS	S/ 1490
<b>TOTAL DE GASTOS</b>		<b>S/ 6577.50</b>

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sociedad Peruana de Nefrología. Día Mundial del riñón [Internet]. Sociedad Peruana de Nefrología. 2022. Disponible en: [https://www.spn.pe/dia\\_mundial\\_del\\_rinon.php](https://www.spn.pe/dia_mundial_del_rinon.php)
2. Organización Panamericana de la Salud. Día Mundial del Riñón [Internet]. OPS. 2023. p. 4. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/enfermedades-renales-cronicas-documento-orientador>
3. Bello AK, Okpechi IG, Osman MA, Cho Y, Htay H, Jha V, et al. Epidemiology of haemodialysis outcomes. *Nat Rev Nephrol* [Internet]. 2022;18(6):378–95. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8862002/>
4. Wei H, Watson J. Healthcare interprofessional team members' perspectives on human caring: A directed content analysis study. *Int J Nurs Sci* [Internet]. 2019;6(1):17–23. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6608670/>
5. Gómez N, Gómez N, Castro F, Tasipanta N. Intervención de enfermería en el estado emocional de pacientes hemodializados en el Hospital General Ambato. *Enfermería Investig* [Internet]. 2018;3(3):142–8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6602842>
6. Helmy NH, Hussein A, Kamal M, El Minshawy O, Wahsh E. Hemodialysis patients' satisfaction with dialysis care: a cross-sectional prospective study conducted in a non-profitable care facility, Minia Egypt. *BMC Nephrol* [Internet]. 2022;23(387):1–8. Disponible en: <https://bmcnephrol.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12882-022-03010-3>
7. Herrera V, Tandazo B, Idrovo V. Percepción de Cuidado Humanizado de Enfermería en Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica. *Rev Cuatrimest "Conecta Lib* [Internet].

- 2020;4(1):1–10. Disponible en:  
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/93/315>
8. Bravo-Zúñiga J. Enfoque multidisciplinario en la atención de pacientes con enfermedad renal crónica. Una revisión narrativa. *Rev Medica Hered* [Internet]. 2023;34(1):40–6. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v34n1/1729-214X-rmh-34-01-40.pdf>
  9. Chuyán F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Disponible en:  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/16/14>
  10. Callegaria E. Percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en una Clínica Lima 2022 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T061\\_44726973\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T061_44726973_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Gunawan J, Aunguroch Y, Watson J, Marzilli C. *Nursing Administration: Watson's Theory of Human Caring*. Sage Journals Home [Internet]. 2022;35(2):235–43. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/08943184211070582>
  12. Gonzalo A. Hildegard Peplau: Interpersonal Relations Theory [Internet]. Nurseslab. 2023. p. 1. Disponible en: <https://nurseslabs.com/hildegard-peplaus-interpersonal-relations-theory/>
  13. Guerra M. Percepción de los pacientes con insuficiencia renal crónica sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del centro de Hemodiálisis Dialvida Ambato [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32538>

14. Koon J. Staff Nurses' Perception of the Hemodialysis Unit as Practice Environment and Patients' Perception of Nurse Caring Behaviors and their Level of Satisfaction. *J Heal Caring Sci* [Internet]. 2020;2(1):4–18. Disponible en: <https://journalofhealthandcaringsciences.org/index.php/jhcs/article/view/33/57>
15. Door Z, Mukhtar H. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. *J Nurs Heal Sci* [Internet]. 2020;8(6):25–35. Disponible en: <https://www.iosrjournals.org/iosr-jnhs/papers/vol8-issue6/Series-12/D0806122535.pdf>
16. Bardales M, Zárate J. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes atendidos en el Centro De Hemodiálisis de la Clínica Juan Pablo II, Pucallpa 2021. [Internet]. Universidad Nacional de Ucayali; 2022. Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5635/B8\\_2022\\_UNU\\_ENFERMERIA\\_T\\_2022\\_MARIA\\_BARDALES\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5635/B8_2022_UNU_ENFERMERIA_T_2022_MARIA_BARDALES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2021 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57730>
18. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44846>
19. McKelvey MM. Finding Meaning Through Kristen Swanson's Caring Behaviors: A Cornerstone of Healing for Nursing Education. *Creat Nurs* [Internet]. 2018;1(24):6–11. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29490829/>

20. Marín G, Ramírez G, Carranza N. Herramienta educativa sobre cuidados básicos de enfermería en el recién nacido dirigida a padres de la unidad de cuidado intensivo e intermedio neonatal en un hospital de iv nivel en Bogotá [Internet]. Universidad La Sabana; 2019. Disponible en:  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/35440/TRABAJO\\_FINAL\\_PROYECTO\\_DE\\_GESTION\\_corte19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/35440/TRABAJO_FINAL_PROYECTO_DE_GESTION_corte19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Regis College. The Pivotal Role of Orem's Self-Care Deficit Theory [Internet]. Regis College. 2021. p. 1. Disponible en: <https://online.regiscollege.edu/blog/the-pivotal-role-of-orems-self-care-deficit-theory/>
22. NURSING MSN & DNP E. The Importance of Professionalism in Nursing [Internet]. University of St. Augustine for Health Sciences. 2020. p. 1. Disponible en:  
<https://www.usa.edu/blog/professionalism-in-nursing/>
23. Organización MUndial de la Salud. 10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud [Internet]. OMS. 2017. Disponible en:  
<https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>
24. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index de Enfermería [Internet]. 2004;13(44):45. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
25. Costa T, Pereira da Silva A, Braz C, Serpa de Souza P, da Silva E, Figueiredo J. Assistência de enfermeiros a crianças em cuidados paliativos: estudo à luz da teoria de Jean Watson. Esc Anna Nery [Internet]. 2023;27(2023):1–7. Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/ean/a/WQvh8ykThsc7d37BsX7fKfH/?format=pdf&lang=pt>
26. Salas B, Galiano M. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre

- conductas de cuidado importante. *Cienc y Enfermería* [Internet]. 2017;XXIII(1):35–44. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v23n1/0717-9553-cienf-23-01-00035.pdf>
27. Rabelo S, Soares S, Guedes J, Martins T, Reisdorfer E, Rodrigues D. Care management instruments used by nurses in the emergency hospital services. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2021;55(e20200514):1–8. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/HBWTNh5994pcQ8yhBfFwYHx/>
28. Tossaint R, Versluis A, Chavannes N, Talboom -Campo E. The Challenge of Integrating eHealth Into Health Care: Systematic Literature Review of the Donabedian Model of Structure, Process, and Outcome. *Rev Investig médica en Internet* [Internet]. 2021;23(5):1–24. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33970123/>
29. Reza A, Rohani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mortazavi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *Rev Enfermeras BMC* [Internet]. 2022;21(131):131. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9137069/>
30. Stubbe D. Practicing Cultural Competence and Cultural Humility in the Care of Diverse Patients. *Rev Focus* [Internet]. 2020;18(1):49–51. Disponible en: <https://focus.psychiatryonline.org/doi/10.1176/appi.focus.20190041>
31. Petiprin A. Watson's philosophy and science of caring [Internet]. *Nursing-Theory.org*. 2023. p. 1. Disponible en: <https://nursing-theory.org/theories-and-models/watson-philosophy-and-science-of-caring.php>
32. Rafiq N. Health in surroundings: Application of the theory of environment in nursing practice. *Rev Sci Med Cent* [Internet]. 2018;5(2):1–4. Disponible en: [https://ecommons.aku.edu/pakistan\\_fhs\\_son/386/](https://ecommons.aku.edu/pakistan_fhs_son/386/)

33. Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Rev la Educ Super* [Internet]. 2016;45(178):79–95. Disponible en:  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0185-27602016000200079](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-27602016000200079)
34. Dinsa K, Deressa B, Selgad WB. Comparison of Patients Satisfaction Levels Toward Nursing Care in Public and Private Hospitals, Jimma, Ethiopia. *Nurs Res Rev* [Internet]. 2022;2022(12):177–89. Disponible en:  
<https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=84243>
35. Nägele N, von Walter B, Scharfenberger P, Wentzel D. “Touching” services: tangible objects create an emotional connection to services even before their first use. *Bus Res* [Internet]. 2020;13(2020):741–66. Disponible en:  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s40685-020-00114-0>
36. Alcalde-Bezhoid G, Alcázar-Arroyo R, Angoso- de-Guzmán M, Arenas M, Arias-Guillén M. Guía de Centros de Hemodiálisis 2. *Rev la Soc Española Nefrol* [Internet]. 2021;41(S21):1–77. Disponible en: <https://revistanefrologia.com/es-guia-unidades-hemodialisis-2020-articulo-S0211699521001685>
37. Carrera-Torres M, Valenzuela-Pérez K. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Rev Digit Publ CEIT* [Internet]. 2021;6(6–1):219-232. Disponible en:  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/886](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/886)
38. Torres J, Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Rev Contaduría y Adm* [Internet]. 2017;62(4):1270–93. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

39. Deepika J, Tagar R. Descifrar el impacto de la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente, el comportamiento de compra cruzada, la intención de revisión y el comportamiento de referencia. *Rev Mark y logística Asia Pacífico*. 2022;34(10):2052–72.
40. Astion M. Patient Satisfaction Is Not the Same as Patient Safety [Internet]. AACC. 2018. p. 1. Disponible en: <https://www.aacc.org/cln/articles/2018/janfeb/patient-satisfaction-is-not-the-same-as-patient-safety>
41. Merino-Plaza M, Carrera-Hueso F, Roca-Castelló M, Morro-Martínez M, Martínez-Asensie A, Fikri-Benbrahimf N. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Rev Gac Sanit* [Internet]. 2018;32(4):352–361. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0213-91112018000400352](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112018000400352)
42. Álvarez J, Sáchica J, Villalba J. Percepción de los pacientes acerca de la empatía de las enfermeras en Monterrey (México). *Rev Española Comun en salud* [Internet]. 2018;9(1):46-53. Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/4252>
43. Kirby R, Knowles H, Patel A, Alanis N, Rice C. The influence of patient perception of physician empathy on patient satisfaction among attending physicians working with residents in an emergent care setting. *Jounal Heal Sci Rep*. 2021;4(3):1–7.
44. Villaseñor-García L, Alcántar-Zavala M, Huerta-Baltazar M, Jiménez-Arroyo V, Ruiz-Recéndiz M. Aplicación de la teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau en el cuidado de enfermería. *Paraninfo Digit* [Internet]. 2019;13(29):1. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/pd/e096>
45. Arispe C, Yanghali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. *La Investigación Científica*. 1era. Ed. Departamento de Investigación y Posgrados Universidad

- Internacional del Ecuador, editor. Ecuador; 2020. 131 p.
46. Bonilla E, Rodriguez P. Mas alla del dilema de los métodos. 3er. Ed. Grupo editorial Norma, editor. Colombia; 2005. 334 p.
  47. Paitán HÑ, Dueñas MRV, Vilela JJP, Delgado HER. Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5ta. Edici. U E de la, editor. Bogota; 2018. 560 p.
  48. Fonseca A MS, V R, V F, Vela S. Primera. E.I.R.L GD editor. 2013. 218 p.  
Investigación Científica en Salud con Enfoque Cuantitativo. Primera. E.I.R.L GD E, editor. 2013. 218 p.
  49. Juárez-Rodríguez P, García-Campos M. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2009;17(2):109–11. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
  50. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. An Sist Sanit Navar [Internet]. 2019;41(3):309–20. Disponible en:  
<https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
  51. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos - 2020” [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en:  
[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS CONSUELO ALVÁN MORI Y LARRY LIONEL QUIROZ MURRIETA - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALVÁN%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  52. Pinchez P, Salazar No. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de Nefrología Hospital III Iquitos Essalud 2019

[Internet]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7025/Patricia\\_Tesis\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7025/Patricia_Tesis_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexos**

## ANEXO 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> PE1. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis?</p> <p>PE2. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis?</p> <p>PE3. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> OE1. Identificar la relaciona la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. OE2. Identificar la relaciona la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. OE3. Identificar la relaciona la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Hi Existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023. Ho No existe relación estadísticamente significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/Técnico de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. HE i. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis. HE o. No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente entorno de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis.</p>	<p><b>Variable X:</b> <b>Cuidado de enfermería</b> Dimensiones -Componente científico técnico -Componente interpersonal -Componente entorno</p> <p><b>Variable Y:</b> <b>Satisfacción del paciente</b> Dimensiones - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía</p>	<p><b>Método:</b> Deductivo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> No experimental <b>Diseño:</b> correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 40 enfermeros y 66 pacientes <b>Muestra:</b> 40 enfermeros y 66 pacientes <b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Lista de verificación para evaluar el cuidado de enfermería. Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.</p>

## ANEXO 2. Instrumento de Investigación

### LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA(51)

Indicaciones: Estimado licenciado de enfermería, líneas abajo encontrarán una lista de verificación, que se completará al realizar la observación de sus tareas diarias, de manera anónima e individualmente.

#### DATOS GENERALES:

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

Sexo: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Tipo de contrato: \_\_\_\_\_

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

Nº	Ítem	1	2	3	4
<b>Dimensión: Componente Científico/Técnico</b>					
1	En su turno, brinda información precisa y concreta sobre su estado de salud, terapéutica, progreso, autocuidado, entre otros.				
2	Explica clara y sencillamente los motivos por lo que se efectúan acciones de confort, toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables, administración de oxígeno, colocación de sonda nasogástrica y vesical				
3	Brinda los cuidados fácil y rápidamente sin provocar molestias a los usuarios				
4	Da instrucciones a los pacientes con el objetivo de que colaboren en los tratamientos.				
5	Conoce los equipos e instrumentos que utiliza en los tratamientos.				
<b>Dimensión: Componente interpersonal</b>					
6	Al iniciar el turno se presenta con cada paciente				
7	Le pregunta al paciente sobre el estado de salud				
8	Acude ante el llamado del paciente				
9	Cuida la intimidad del paciente durante el examen físico, aseo y procedimientos				
10	Escucha y atiende las necesidades del paciente				
11	La licenciada enfermera transmite confianza y seguridad al paciente				

12	La licenciada enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco				
13	La licenciada enfermera brinda un trato amable, con respeto y comprensión hacia los pacientes y sus familiares.				
<b>Dimensión: Componente entorno</b>					
14	Se percibe un buen clima laboral, el ambiente es optimista y sincero entre el equipo multidisciplinario que labora en el servicio				
15	El tratamiento que se brinda a los usuarios es coordinado entre los miembros del equipo multidisciplinarios				
16	Se observa que los enfermeros cuentan con los materiales y los equipos necesarios, en cantidad y funcionalidad.				
17	La enfermera muestra preocupación por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.				
18	La enfermera recibe un salario mensual por el servicio que brinda				

**CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (52)**

Totalmente De acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Ninguno (N)	Desacuerdo (D)	Total, desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
1	Los ambientes están señalados de acuerdo a cada espacio					
2	Los profesionales desde su ingreso le dan información sobre su enfermedad					
3	En el área de diálisis se cuenta con equipo y material necesario para sus cuidados					
4	Observa Ud. la unidad de diálisis siempre limpia y ordenada en cada sección a la que asiste.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
5	Ud. encuentra cita ¿el día que su médico la programa?					
6	Es atendido con rapidez en la recepción					
7	Es atendido en el laboratorio sin demora					
8	Es atendida en la unidad de diálisis en la misma hora que fue citada					
9	Percibe que todo el personal lo atiende con amabilidad y empatía.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
10	La licenciada enfermera que lo atiende está pendiente de las complicaciones que podrían presentarse					
11	La ilustración respecto a la hemodiálisis que le explico la enfermera la realiza con términos comprensible					
12	Las enseñanzas respecto al tipo de alimentación que requiere fueron claras					
13	La explicación sobre el tratamiento que debe seguir es entendible.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
14	La atención que recibe en esta unidad es individualizada					
15	La terapia de remplazo que se le administra fue realizada cumpliendo lo indicado y con tranquilidad.					
16	La necesidad de conocer sobre su enfermedad fue satisfecha por el profesional de enfermería.					
17	La atención y cuidados que le suministra la enfermera para Ud. le inspira confianza y seguridad.					
18	La enfermera la atiende en todo momento y en cada sesión con paciencia y de manera ecuánime.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						

19	Las explicaciones sobre su cita y tratamiento, fueron dadas por el profesional enfermero de manera clara, directas, precisas y sencillas.					
20	Su atención fue realizada respetando el horario que se le brindo con anticipación.					
21	Fue atendida con orden y respeto según su ingreso a la sala de espera.					
22	Su expediente clínico siempre se encuentra a disponibilidad de la persona responsable de su tratamiento y cuidado en cada cita.					

### **ANEXO 3. Consentimiento Informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Arango Jurado, Eber Agripino

**Título:** Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con terapia de hemodiálisis de la Clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en la investigación titulada: “Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con terapia de hemodiálisis de la Clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Arango Jurado, Eber Agripino. Estudio que tiene por finalidad “Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra”. El desarrollo de esta investigación favorecerá la implementación y fortalecimiento de destrezas del cuidado holístico del paciente que se encuentra en terapia de sustitución, buscando que en el paciente la aceptación de su enfermedad y su compromiso con la adherencia a su tratamiento; de la misma manera pretende involucrar a la familia en el proceso.

#### **Procedimientos**

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

- Aplicación de la lista de observación para medir la calidad de cuidado
- Aplicación de encuesta de satisfacción del paciente

La aplicación de los instrumentos se realizará en un tiempo aproximado de 40-45 minutos, así mismo le informamos que los resultados serán compartidos con todos los participantes teniendo en cuenta el mantener la confidencialidad de los mismos.

**Riesgos:**

Los investigadores garantizan que al acceder participar en el estudio a través de la encuesta para medir la satisfacción del paciente y la lista de observación que permitirá verificar los cuidados que brinda el profesional enfermero en la Clínica San Francisco de Puente Piedra, pretende obtener información que por ningún motivo perjudique o vaya en contra de los principios, valores, integridad y cultura de los integrantes de la muestra seleccionada; es decir la información será protegida, pues sólo tendrán acceso a ella los investigadores; por tanto nos comprometemos a prevenir los riesgos de pérdida de información que pudieran suscitarse en el transcurso del desarrollo de la presente investigación.

**Beneficios:**

Enfocamos los beneficios de la participación en el estudio, Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con terapia de hemodiálisis de la Clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023, en primer término, a los usuarios internos (pacientes en terapia de sustitución) pues la información tratada y analizada van a servir para mejorar y/o implementar documentos normativos de tal manera que se estandaricen los procesos en esta área; hecho que va a favorecer el incremento de la calidad del cuidado, la prevención de los riesgos y la disminución de las complicaciones que suelen presentarse, antes, durante y después del proceso de hemodiálisis; por tanto invocamos su participación considerando que los puntos arriba indicados son pleno beneficio para mejorar la calidad de vida y la calidad del cuidado. Por otro lado, pretende proteger a los profesionales ante cualquier evento que pudiera culminar en una

denuncia legal tanto para el profesional como para los directivos de la institución involucrada en el estudio.

Costos e incentivos: Le recordamos que, por ser parte de la muestra usted no debe realizar ningún abono o estipendio. De la misma manera, los investigadores no están obligados a retribuir económicamente o con algún presente su participación

Confidencialidad: Como investigadores nos comprometemos a salvaguardar la información obtenida por lo que su ingreso a la base de datos será a través de códigos y claves preestablecidas.

Lo que permitirá que, al publicar los resultados, los participantes no podrán ser identificados por ningún motivo. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente Si usted siente incomodidad durante la aplicación del instrumento, en cualquier momento puede decidir dejar de ser parte de la muestra sin que esto represente causa de alguna sanción. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Eber Agripino Arango Jurado, al teléfono +51 942 843 283 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790.

E-mail: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe) CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI: