



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del
usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de
Chiclayo, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autoras:

Bach. Camizan Mendoza Anahi Rocio

(<https://orcid.org/0000-0002-0024-7500>)

Bach. Vasquez Salazar Evelin Yaqueline

(<https://orcid.org/0000-0001-8114-3801>)

Asesora:

Mg. Torres Saavedra Daly Margott

(<https://orcid.org/0000-0001-5357-8306>)

Línea de investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel - Perú

2022

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN UNA CLÍNICA DE CHICLAYO, 2021**

Aprobación del jurado

DRA. ARIAS FLORES CECILIA TERESA

Presidente del jurado de tesis

MG. GONZALES DELGADO LEYLA ROSSANA

Secretario del jurado de tesis

MG. TORRES SAAVEDRA DALY MARGOTT

Vocal del jurado de tesis



Declaración de originalidad

Quienes suscribimos la **DECLARACIÓN JURADA**, somos Camizán Mendoza Anahí Rocío y Vásquez Salazar Evelin Yaqueline del Programa de Estudios de Enfermería, de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN UNA CLÍNICA DE CHICLAYO, 2021.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Camizán Mendoza Anahí Rocío.	DNI: 77089497	
Vásquez Salazar Evelin Yaqueline.	DNI: 75778280	

Pimentel, 08 de mayo de 2023

Dedicatoria

Mi tesis va dedicada con todo mi amor a los forjadores de mi carrera profesional, mis padres y hermanos quienes me dieron un gran ejemplo de sacrificio, resiliencia y humildad.

Rocío

A mi padre, porque todo lo que soy se lo debo a él y por inculcar en mí la importancia de estudiar. A mi hija y a mi esposo por el estímulo y el apoyo en todo momento, y por ser ellos la inspiración para finalizar mi tesis.

Evelin

Agradecimientos

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría, valor y fortaleza y por darme una maravillosa familia, agradezco a mis padres Delicia y Evenger, quienes siempre confiaron en mí, brindándome su apoyo incondicional en cada momento, gracias por la vida, por la salud y por la educación. Así mismo agradecer a la Dra. Norma Del Carmen Gálvez Diaz, quien fue nuestra guía, gracias por su exigencia y orientación.

Rocío

A Dios, por darnos la sabiduría y fuerza para culminar con nuestra tesis. A nuestra docente del informe de investigación, Dra. Norma Del Carmen Gálvez Diaz, por su guía, comprensión, paciencia, entrega y excelentes consejos a lo largo del proceso del curso de investigación. A nuestra asesora de tesis Mg. Torres Saavedra Daly Margott, por brindarnos su asesoría.

Evelin

Índice

Aprobación del jurado.....	2
Declaración de originalidad.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimientos.....	5
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Hipótesis	17
1.4. Objetivos	17
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	18
II. MATERIALES Y MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Variables, Operacionalización.....	26
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5. Procedimiento de análisis de datos	31
2.6. Criterios éticos	31
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1. Resultados	33
3.2. Discusión.....	36
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
4.1. Conclusiones	40
4.2. Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Inneror S.A.C., Chiclayo 2021	33
Tabla 2 Nivel de calidad del cuidado enfermero según sus dimensiones en el servicio de hemodiálisis de la clínica Inneror S.A.C., Chiclayo 2021	34
Tabla 3 Nivel de satisfacción según las dimensiones en el servicio de hemodiálisis de la clínica Inneror S.A.C., Chiclayo 2021	35

Resumen

La deficiente calidad del cuidado enfermero es uno de los principales problemas que se ve reflejado en la insatisfacción de los usuarios. El objetivo fue determinar la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021; el enfoque fue cuantitativo con alcance correlacional y el diseño fue no experimental de corte transversal, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario y la población fueron 70 usuarios mayores de 18 años que recibieron el servicio de hemodiálisis. La calidad del cuidado enfermero fue regular con el 43%, debido a que algunos de los usuarios consideraron que el personal de enfermería no mostró la suficiente amabilidad para atender o solucionar sus necesidades e incluso para proporcionarles la orientación e información necesaria sobre su enfermedad; además, la dimensión técnico-científica también alcanzó un nivel bajo con el 39%; el 37% de los usuarios estuvieron insatisfechos con el servicio de hemodiálisis, debido a que en ocasiones no fueron escuchados por el personal de enfermería, la comunicación no fue amigable o no se sintieron cómodos con la calidad de la atención ofrecida; asimismo, la mayoría mostraron insatisfacción con el factor relaciones interpersonales, con la dimensión información, con la accesibilidad y tiempo y con la competencia científico-técnica. Se concluyó que existe relación positiva moderada entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario, lo cual explica que al mejorar la calidad del cuidado enfermero mejora la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad; cuidado de enfermería; eficiencia; entorno; satisfacción del usuario.

Abstract

The poor quality of nursing care is one of the main problems that is reflected in user dissatisfaction. The objective was to determine the relationship between quality of nursing care and user satisfaction in the hemodialysis service of the Innenor S.A.C. clinic, Chiclayo 2021; the approach was quantitative with correlational scope and the design was non-experimental cross-sectional, the technique was the survey, the instrument was the questionnaire and the population was 70 users over 18 years of age who received hemodialysis service. The quality of nursing care was fair with 43%, due to the fact that some of the users considered that the nursing staff did not show enough kindness to attend to or solve their needs and even to provide them with the necessary orientation and information about their disease; in addition, the technical-scientific dimension also reached a low level with 39%; 37% of the users were dissatisfied with the hemodialysis service, due to the fact that sometimes they were not listened to by the nursing staff, the communication was not friendly or they did not feel comfortable with the quality of the care offered; likewise, the majority showed dissatisfaction with the interpersonal relations factor, with the information dimension, with the accessibility and time and with the scientific-technical competence. It was concluded that there is a moderate positive relationship between quality of nursing care and user satisfaction, which explains that improving the quality of nursing care improves user satisfaction.

Keywords: Quality; nursing care; efficiency; environment; user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La naturaleza de la profesión de enfermería se centró en la atención humanitaria dirigida a reducir o eliminar el riesgo de enfermarse y ayudar a los pacientes enfermos a recuperar su salud y sus capacidades de autocuidado. Por ello, es necesario que la calidad del cuidado sea desarrollada dentro de un marco filosófico que garantice una atención con bajos niveles de riesgo y sobre todo que sea personalizada, incluyendo las vulnerabilidades emocionales, físicas, mentales y sociales en el bienestar del paciente (1). Por otro lado, se habló que la satisfacción del paciente o usuario se refiere a la percepción positiva que una persona tiene de los servicios sanitarios y, sobre todo, de la atención recibida; asimismo, dentro de los sistemas sanitarios, se consideró uno de los elementos esenciales que sirve para determinar la efectividad de los servicios ofrecidos. (2)

A nivel internacional, las nuevas tecnologías en la atención o cuidado de la salud fueron aumentando los costos en el sector salud y también han incrementado las perspectivas de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos. Sin embargo, los estudios han demostrado que, en varios países, la calidad y seguridad de la atención fueron deficientes. Por ejemplo, en Brasil, un promedio del 75% de la población brasileña señaló que la atención brindada por los trabajadores de la salud fue inadecuada, entendiendo plenamente que esta es una de las actividades básicas inherentes y profesionales que pueden establecer una relación profunda y significativa con el paciente. (3)

Asimismo, en México el 54% de los usuarios consideraron que la atención ofrecida por el sector salud no fue la más apropiada; esto se debió principalmente a que México enfrentó una creciente demanda de servicios médicos, por lo que rigió en los requerimientos esenciales del usuario y los servicios necesarios de alta calidad y el crecimiento poblacional fue la razón por la que este país enfrentó un doble desafío. Por lo tanto, esto dificulta la calidad de la práctica profesional de enfermería, y en este punto, no siempre es posible recompensar en base a atributos que se consideran idealmente en calidad y en consecuencia los usuarios por la alta demanda no son atendidos de acuerdo a sus expectativas. (4)

Si bien es cierto Arabia Saudita ha proporcionado constantemente servicios de atención médica de alta calidad desde el siglo XX, y las enfermeras brindaron atención personalizada para aliviar o reducir el dolor en los pacientes que se encontraban postrados en los hospitales; en tal efecto, el 43% de la población consideró que la calidad del cuidado de los profesionales no fue la más adecuada, dado que sus necesidades no fueron satisfechas en su totalidad y lo más importante es que el procedimiento gestionado por las redes de salud no logró mejoras en la calidad. Por tanto, los servicios de enfermería juegan un papel fundamental en el sistema de salud y deben ser fortalecidos continuamente porque de ellos depende la percepción positiva de los usuarios. (5)

Por otro lado, en diferentes países del mundo, como España, se evidenció el descontento de la población y principalmente de los usuarios en relación a la calidad del sistema sanitario, donde el 42% de los usuarios consideró estar insatisfechos con los servicios que presta el sector sanitario, lo que generó percepciones negativas y elevadas quejas por parte de los pacientes. Además, se demostró que los principales factores que incidieron o afectaron negativamente a la satisfacción del usuario fueron el proceso de enfermería, asistencial, el tiempo de espera para que el usuario fuera atendido y, lo más importante, el trato profesional a los usuarios. (6)

Asimismo, en Turquía la satisfacción de los usuarios relacionados a la calidad del sistema sanitario fue deficiente, valorada en un 37%. Este resultado se debió a que los profesionales de enfermería no tuvieron la suficiente capacidad para informar y explicar los procesos necesarios de la enfermedad del paciente; asimismo, prevaleció la atención oportuna, la cortesía hacia los pacientes y la comunicación enfermera-paciente. Por lo tanto, es importante que los profesionales consideren todos estos indicadores con la finalidad de garantizar la satisfacción del usuario. (7)

En el Perú, la calidad de la atención se transformó en un importante indicador de crecimiento y eficiencia del sistema sanitario. Asimismo, también se evidenció el crecimiento de la presión y las diversas exigencias de los usuarios que quieren garantizar sus expectativas sobre el sistema de salud. Sin embargo, más del 70%

de los peruanos consideró que la calidad de la atención brindada por los profesionales fue insuficiente, lo que se debió principalmente a la falta de amabilidad profesional y factores de infraestructura como materiales, disponibilidad de servicios y salas de ventilación e iluminación para los servicios de consultoría. (8)

Por lo tanto, la mala calidad de la atención puede tener consecuencias indeseables que pueden afectar a los propios profesionales y las diversas redes de salud y sobre todo en los pacientes, como los sufrimientos innecesarios por mala salud, síntomas persistentes, desconfianza, pérdida de funcionalidad y sobre todo que de ello se desprendió una percepción negativa sobre el sistema sanitario. Son muchos los factores que inciden directamente en la atención que debe recibir el usuario, entre ellos, el tiempo de espera antes de la consulta es muy largo, lo que refleja la falta de organización, especialmente el incumplimiento de las normas y acuerdos o protocolos de enfermería. (9)

Además, si la prestación de servicios sanitarios no garantiza un nivel mínimo de calidad, se considera ineficaz, ya que se basa contra la ética y, sobre todo, en un despilfarro de los diferentes recursos económicos y también humanos. En este sentido, la búsqueda de un sistema sanitario con un buen nivel de calidad, que genere confianza y mejore la salud de los usuarios es una decisión política, es decir, el gobierno debe invertir en sistemas sanitarios donde los profesionales tengan los conocimientos y las herramientas necesarias para prestar la atención necesaria a los ciudadanos cuyo resultado sea reflejado en la percepción de los usuarios. (10)

Asimismo, en Trujillo, el 51,2% de la población estuvo insatisfecha con los sistemas de salud, lo cual fue resultado de la precaria calidad de los servicios que brindan estos sistemas. Además, es fundamental que los profesionales del sector salud tengan las habilidades técnicas, administrativas y comunicativas que contribuyan a un proceso oportuno de recuperación del paciente y a su satisfacción (11). En Lambayeque, la superintendencia nacional de salud recibió más de 1282 quejas de insatisfacción durante los últimos seis meses del 2019; asimismo, se detalló que el motivo de insatisfacción se debió a las consultas médicas, seguido de la falta de información o no saber cómo llegar al usuario. Por lo tanto, la

insatisfacción de los usuarios estuvo relacionada con las omisiones en los procesos de consulta, el trato de los médicos. (12)

En el contexto local, la clínica Innenor S.A.C. prestó el servicio de hemodiálisis a un promedio de 70 pacientes, cuya finalidad fue garantizar el bienestar y la satisfacción del usuario; sin embargo, al momento de realizar un breve diagnóstico se percibió que algunos usuarios manifestaron que en ocasiones no fueron escuchados por el personal de enfermería, la comunicación por parte de los profesionales no fue amigable, no mostraron el suficiente interés para dar solución a las dificultades del paciente y sobre todo que la orientación que se les brindó no fue la adecuada; además, también se percibió que algunos de los pacientes no se sintieron cómodos con la calidad de los cuidados, sabiendo perfectamente que toda intervención de enfermería debe estar enfocada a proporcionar cuidados dentro del marco de calidad, para que el paciente logre una percepción positiva de los servicios recibidos.

Por lo tanto, frente a la realidad manifestada surgió la idea de conocer si la calidad del cuidado enfermero está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C.

En los antecedentes de estudio, Morla G y Saltos J en Guayaquil en el 2019 realizaron su investigación titulada: Calidad de los cuidados de enfermería en el hospital de seguridad social del Ecuador, el propósito fue determinar el nivel de la variable antes indicada y para su alcance se basaron en un estudio descriptivo, abordando 75 usuarios como población de estudio. Según los resultados mostrados por los autores, el 61% de los pacientes consideró que la calidad de la atención no fue la esperada, siendo los principales factores la falta de información al usuario y la cortesía a la hora de interactuar. Concluyeron que el trabajo en equipo, la motivación y el compromiso son los principales elementos que llevan al profesional a fortalecer la atención hacia el paciente (13).

De igual manera, Paspuel I en Ecuador en el 2018 desarrolló su investigación: Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, donde tuvo como propósito conocer la asociación entre los fenómenos

mencionados. Metodológicamente, el estudio fue no experimental, la población abordada fue un total de 348 pacientes, los cuales fueron sometidos a una encuesta. Estadísticamente, los resultados mostraron que las variables estuvieron directamente asociadas; además, el 69% de los pacientes evaluados alcanzó un nivel de satisfacción bajo, de la misma manera, la accesibilidad, información y relaciones interpersonales se situaron en nivel bajo con 48%, 69% y 72%. En conclusión, señaló que los profesionales debieron mejorar la comunicación con el usuario y las actividades de atención, apoyo y relación con el paciente. (14)

Aguilar P y Sánchez M en Ecuador en el 2020 realizaron su estudio: Calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital Básico San Miguel de la provincia de Bolívar, cuyo objetivo fue describir las peculiaridades de la variable mencionada, el tipo fue descriptivo y la población se delimitó en 57 pacientes, los mismos que dieron respuesta a una encuesta. Los resultados más representativos mostraron que los cuidados prestados por los profesionales de enfermería no fueron los más adecuados, dado que la comunicación enfermera-paciente fue deficiente y el trato recibido por el paciente no fue lo esperado. Finalmente, se concluyó que para fortalecer la atención ofrecida al paciente se debió tener en cuenta la amabilidad, el respeto, la cortesía y, sobre todo, proporcionar información de forma clara y precisa para un mejor entendimiento del usuario. (15)

Aponte J y Aguilar E en Trujillo en el 2019 en su estudio: Nivel de satisfacción del paciente post operatorio del servicio de cirugía relacionado con la calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo, plantearon como principal objetivo analizar la satisfacción de los pacientes del mencionado Hospital, para su alcance se basaron en una investigación descriptiva, considerando una población de 120 participantes para ser administrados un cuestionario. Los hallazgos mostraron que los pacientes manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, la misma que fue valorada por un porcentaje del 58%; además, señalaron que la confianza que genera el profesional fue adecuada valorada por el 73% de los pacientes, la comunicación enfermero-paciente también fue la adecuada 63% y la competencia técnica científica también fue buena con 58%. (16)

De igual manera León L en Trujillo en el 2019 realizó su tesis: Cuidados de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, el propósito del estudio fue conocer si las variables se asocian directamente; además, la investigación fue no experimental, donde participó 56 pacientes. Estadísticamente se evidencio que las variables tuvieron una relación directa con un coeficiente de 0,970; además, el 48,2% manifestó que la calidad de los cuidados por parte de los profesionales fue buena y el 71,4% manifestó tener una alta satisfacción. En conclusión, la autora señaló que las actividades realizadas para mejorar la atención a los pacientes contribuyen a fortalecer el nivel de satisfacción de los mismos. (17)

Cueva K en Lima en el 2020 desarrolló su estudio: Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en un Hospital Público del Callao, cuyo propósito fue analizar la variable mencionada en dicho hospital, el enfoque fue cuantitativo y la población abordada fue un total de 35 pacientes, los cuales estuvieron sujetos a la evaluación de una encuesta. Los resultados mostraron que la calidad del cuidado de enfermería alcanzó situarse en una categoría de nivel regular valorado por el 63%; además, demostró que las dimensiones humanas, entorno y técnico científica también alcanzaron nivel medio con 57%, 54% y 51%. Como conclusión señaló que los profesionales que se desempeñaron en la red salud debieron demostrar compromiso en sus actividades y sobre todo estar motivados para brindar una atención personalizada. (18)

Soriano E en Chiclayo en el 2020 desarrolló su tesis: Calidad de atención de la enfermera y satisfacción en el usuario con diabetes II en un centro de salud de Chiclayo, cuyo propósito fue conocer la relación entre las variables estudiadas, la metodología fue correlacional, donde involucraron a 45 pacientes para ser administrados un cuestionario. Los hallazgos demostraron que las variables tuvieron una relación positiva demostrando un valor menor a 0,05; además, la calidad de atención de la enfermera alcanzó un nivel medio con 44% y la satisfacción de los usuarios también se inclinó hacia el nivel medio con 45%. En conclusión, señaló que los profesionales debieron recibir talleres direccionados a mejorar sus conocimientos para brindar una calidad de cuidados. (19)

Asimismo, Díaz A en el 2020 en su estudio: Intervención de enfermería en la satisfacción de los pacientes del post-operado inmediato en la unidad de recuperación post anestésica de ESSALUD, se planteó como propósito evaluar la variable mencionada. Según el alcance de la investigación, se basó en la metodología no experimental, considerando como población de estudio a 100 pacientes. Los resultados revelaron que el 41% de los evaluados alcanzó un nivel de satisfacción alto, lo que significó que los profesionales cumplieron con las expectativas de los usuarios, lo cual fue un resultado muy favorable, ya que de ello depende la percepción de la institución. (20)

Barreda A en el 2020 desarrolló su investigación: Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, asimismo, estableció como propósito conocer la asociación entre fenómenos, además, fue no experimental y como población consideró a 72 pacientes. Entre los hallazgos más representativos se logró evidenciar que los constructos estuvieron asociados con un valor de 0,956; además, la calidad de la atención alcanzó un nivel alto con un 65% y la satisfacción de los usuarios también prevaleció en un nivel alto con un 70%. En conclusión, el autor afirmó que cuanto mayor es la calidad de la atención prestada por los profesionales, mayor es la satisfacción de los usuarios. (21)

En relación a la justificación, se hizo referencia que esta puede justificarse en forma social, teórico y metodológica (36): El estudio tuvo una justificación social, puesto que los hallazgos permitieron determinar el comportamiento de las variables; además, de conocer el nivel de calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los usuarios; asimismo, dichos resultados fueron proporcionados a las autoridades responsables de la clínica Innenor S.A.C. para que conozca la experiencia que vivieron los usuarios y en función a ello puedan establecer acciones direccionadas a erradicar dicha problemática que se vino atravesando. Además, tuvo una justificación teórica, dado que las variables de estudio fueron definidas por autores y teorías confiables que ya han sido utilizadas en el campo de la investigación.

También tuvo justificación metodológica, dado que las variables fueron de carácter cuantitativo y se utilizó el cuestionario para su medición, además, los resultados sirvieron para que futuras investigaciones lo utilicen como fuentes bibliográficas y en una población o escenario que tengan atributos o peculiaridades semejantes. Además, dichos hallazgos ayudaron a establecer sugerencias direccionadas a erradicar la problemática diagnosticada en la organización objeto de estudio.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021?

1.3. Hipótesis

H1: Existe relación entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021.

H2: No existe relación entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero según las dimensiones técnico-científica, humana y entorno en el servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021.

Identificar el nivel de satisfacción según las dimensiones relaciones interpersonales, información, accesibilidad y tiempo, competencia científico técnica, comodidad, seguridad y confianza del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021.

1.5. Teorías relacionadas al tema

La calidad es un conjunto de atributos que las organizaciones deben considerar para garantizar que todos los servicios ofrecidos cumplan todos los estándares de calidad. También precisó que es el nivel de operatividad y desarrollo que se realiza para generar determinados indicadores que beneficien al paciente, considerando siempre acciones que lleven a reducir los riesgos de acuerdo con los recursos disponibles. (22)

Asimismo, se señaló que la calidad en la atención de la salud es aquella que tiene el propósito de proporcionar bienestar a los usuarios, tras la evaluación de la pérdida y ganancia que acompaña a los procesos en todas sus etapas; en tal efecto, precisó que es una característica de la atención sanitaria y puede generarse en diferentes grados con el propósito de que los pacientes obtengan los mayores beneficios posibles, reduzcan los riesgos y sobre todo que prevalezca la responsabilidad por parte de los integrantes de la red de salud. (22)

Además, la calidad en salud también fue definida como una de las formas más adecuadas para que el paciente reciba todos los servicios necesarios para asegurar una óptima atención sanitaria, considerando siempre el conocimiento y los diferentes aspectos del servicio ofrecido y sobre todo al paciente para lograr un resultado favorable que refleje la satisfacción del mismo y sobre todo reducir los riesgos de factores iatrogénicos. (23)

Por otro lado, el cuidado fue conceptualizado como un acto de vida cuya finalidad es desarrollar la capacidad del ser humano en la vida diaria, en el estado de salud (siempre teniendo en cuenta las costumbres del ser humano) y sobre todo llevar a cabo un proceso de garantizar la vida y evitar la muerte del individuo; todo ello llevará a evitar las alteraciones de su funcionalidad o a afrontar las adversidades dirigidas a la muerte. (24)

En este sentido, la calidad del cuidado enfermero puede definirse como las actividades direccionadas a generar satisfacción en los pacientes o usuarios a través de la prestación de servicios sanitarios. Por lo tanto, este factor se cumple a través de los resultados alcanzados por la satisfacción de los requerimientos o las necesidades del paciente, en los que el profesional de la salud interviene directamente. Asimismo, la calidad de los cuidados es uno de los factores más importantes que deben desarrollar los profesionales de enfermería para actuar con tareas que garanticen la mejora de la atención ofrecida al paciente. En conclusión, es uno de los deseos de todo paciente o usuario y población en general desea alcanzar dentro del sector salud. (25)

El modelo de Donabedian; es uno de los enfoques utilizados para evaluar la calidad en los servicios del sector sanitario, donde se consideró como referencia la propuesta establecida por Donabedian, quien en el año 1966 realizó una profunda investigación y estableció tres factores fundamentales a considerar (estructura, proceso y resultado). También señaló que el desarrollo de estos tres procesos genera reflexiones fundamentales que permiten determinar las responsabilidades necesarias en este tipo de servicios. (26)

Asimismo, el Colegio de Enfermeras del Perú, en un informe realizado en el 2008, propuso tres dimensiones considerando como la teoría de Donabedian; como primer factor destacó los aspectos técnicos del personal de salud, las relaciones interpersonales que se propician entre el profesional y el paciente o usuario, finalmente, el factor ambiente o contexto de la atención al usuario (27). A continuación, se detalla cada factor:

Dimensión técnico-científica, este factor involucra a todas las prestaciones de los servicios, es decir, todas las acciones asistenciales ofrecidas por los proveedores o profesionales de la salud, a través de técnicas y diversos procedimientos basados en los conocimientos científicos y ajustados a la calidez y calidad del ser holístico. (27)

La dimensión humana es la relación enfermera-paciente, lo que indica que el usuario debe recibir un cuidado humanizado donde prevalezca un equilibrio en el bienestar psíquico, físico, social y ambiental. Dentro de este factor se evidencian peculiaridades como la empatía con el paciente, brindando un trato amable, cordial y respetuoso, proporcionando información oportuna sobre el estado de salud del paciente y, sobre todo, satisfaciendo sus necesidades psicológicas y físicas. (27)

Dimensión entorno (infraestructura), dentro de este elemento Donabedian señaló que las peculiaridades del entorno donde va a permanecer el paciente para ser atendido, debe ser el más adecuado posible, donde el paciente sienta el confort necesario para lograr la satisfacción dentro de la unidad; además, el entorno también debe ser el más adecuado posible, donde haya suficiente aire y ventilación, la limpieza es otro indicador fundamental y por último el orden también es un elemento que influye significativamente en la tranquilidad del usuario. (27)

Por otro lado, la satisfacción del usuario se definió como el agrado que los pacientes o usuarios tienen sobre los servicios que prestan los diferentes sistemas del sector sanitario. En este sentido, la satisfacción del usuario es un factor que depende de la solución dada a los problemas o necesidades de los usuarios, de los resultados que esperan obtener a través de la atención prestada por el profesional, de la amabilidad y de la oportunidad de prestar los servicios necesarios al paciente. Los usuarios que frecuentan o se encuentran dentro de entornos hospitalarios se enfrentan a situaciones desconocidas y por ello es fundamental que el personal médico aporte una atención personalizada y así garantizar la adaptación necesaria a dichos entornos. (28)

Asimismo, también se consideró un estado en el que tanto el cuerpo como la mente se encuentran satisfechos mental y físicamente. Por lo tanto, a la hora de estudiar la satisfacción del usuario o del paciente, se debe prestar especial atención a la calidad prestada, a los recursos disponibles en la organización y, sobre todo, a la forma en que el equipo profesional trata cordialmente a los pacientes. En este sentido, la satisfacción del usuario dentro del sector salud depende de varios factores como el equipamiento, los materiales, la infraestructura de la organización y todos aquellos factores que pueden ser considerados como indicadores

principales para satisfacer las primordiales necesidades de los pacientes; además, para alcanzar resultados positivos relacionados a la satisfacción, se debe llevar a cabo una necesaria administración de todos los recursos utilizados por las instituciones. (29)

Cuando se mide la satisfacción del usuario, los profesionales sanitarios, especialmente los de enfermería, pueden realizar análisis que reflejen la evolución de su trabajo y la forma de conseguir la satisfacción de los pacientes. Asimismo, antes de tomar decisiones, se deben analizar e identificar las principales necesidades de los pacientes para establecer acciones o estrategias encaminadas a potenciarlas y así conseguir correctamente la satisfacción de los usuarios. Por el contrario, si se toman decisiones sin una investigación previa, no se sabrá qué actividades desarrollar para conseguir un determinado propósito. (30)

La satisfacción del paciente es el resultado que se genera a partir de un servicio y una atención acorde con los estándares de calidad. Para lograr esta calidad, es claro que se requiere de una consideración especial para conocer la forma de pensar del paciente y así poder realizar acciones integrales de acuerdo a su solicitud. Por lo tanto, se puede decir que la frecuencia de la evaluación de la calidad es cada vez más habitual, la misma que se realiza a través de la perspectiva del usuario, asimismo, es fundamental porque ayuda a recoger información valiosa para que las diferentes organizaciones del sector salud vayan fortaleciendo continuamente sus procesos de atención. (31)

Asimismo, la satisfacción es un factor totalmente amplio, ya que depende significativamente de la subjetividad del usuario, de su biología, de su nivel educativo, de su edad, de sus intereses, de sus experiencias previas y, sobre todo, de su contexto cultural; además, es importante destacar la interrelación que se establece con el profesional que presta el servicio o la atención al paciente. (30)

En definitiva, en el mundo donde crecen las enfermeras, los pacientes son usuarios que comprenden plenamente sus derechos, por lo que se convierten en personas que necesitan calidad. Pero, al contrario, muchas veces no conocen sus responsabilidades, siendo este el punto de partida para detonar el enfrentamiento

con los presentes, por lo que la relación con todo el personal médico se vuelve hostil. Por lo tanto, es importante brindar atención a los pacientes en el momento y condiciones adecuados para que puedan responder a sus requerimientos sin causar molestias y pérdida de tiempo; a la larga, esto se traducirá en una atención satisfactoria y reconocimiento de calidad. (30)

En el caso de los usuarios o pacientes que reciben hemodiálisis, la atención o cuidado debe ser de alta calidad, ya que durante las sesiones se pueden presentar fuertes complicaciones y es importante que éstas sean identificadas de manera oportuna para evitar consecuencias como dolor precordial, coagulación, pérdida de sangre, embolia gaseosa, entre otros elementos que pueden influir de manera negativa en la salud del paciente. Por lo tanto, el hecho de generar el mínimo malestar en el paciente por parte del profesional o del personal asistencial influye considerablemente en la satisfacción de los mismos. (32)

Para medir la satisfacción del usuario se consideraron cinco dimensiones, las cuales fueron propuestas por la Dra. Galeano como se citó en Urrutia (33). A continuación, se define cada una de ellas:

Las relaciones interpersonales se refieren a las interacciones que se producen entre los profesionales o el personal sanitario y el usuario/paciente. Es importante que el personal sanitario tenga el interés necesario para generar una relación adecuada con el paciente, ofreciendo respeto, comprensión, cercanía y sobre todo seguridad. (33)

Asimismo, la información está relacionada con las acciones que realiza el personal de salud para complacer alguna necesidad o requerimiento del usuario. Esto ocurre cuando el paciente no está familiarizado y tiene dificultades para entender ciertas características de su enfermedad, recuperación o tratamiento y el personal interfiere para transmitir la información necesaria para resolver las preocupaciones del usuario. (33)

Accesibilidad y tiempo, este factor se refiere a todos los atributos que intervienen en el servicio de enfermería, además de considerar el tiempo y la distancia que el personal sanitario necesita para acudir al llamado del paciente con

el fin de satisfacer todos sus requerimientos de manera oportuna. También hace énfasis en el comportamiento de la atención, la cual se maneja de manera oportuna con el fin de generar acciones de ayuda y apoyo mediante el acercamiento al usuario para dedicarle un tiempo determinado para responder las dudas o inquietudes que tenga. (33)

Por otro lado, la competencia científica del personal de enfermería es un factor que permite garantizar que la atención prestada en los diferentes sistemas de salud sea de alta calidad, lo que contribuye sustancialmente a fortalecer el grado satisfactorio del usuario hospitalizado. Además, las competencias laborales se caracterizan por la integración de aptitudes para un adecuado y oportuno desempeño en diferentes contextos, así como la integración de actitudes, habilidades y destrezas necesarias para que el profesional cumpla con sus roles y, sobre todo, con sus actividades correspondientes. (33)

Comodidad, seguridad y confianza, este es el último elemento, pero no el menos importante, ya que involucra las actividades diarias que realiza el profesional ejerciendo acciones encaminadas a cuidar responsablemente al paciente y su familia, es decir, con ello el profesional contribuye a su bienestar, tranquilidad, seguridad, confort, confianza y sobre todo a potenciar su espiritualidad y dignidad humana. El profesional que tiene las competencias necesarias, actúa con profesionalismo, respeto, amabilidad y consideración genera que el paciente sienta la seguridad de su atención. (33)

Por otro lado, es fundamental saber que la hemodiálisis se definió como un procedimiento invasivo que tiene como objetivo reemplazar o sustituir la función renal. Este procedimiento utiliza máquinas de diálisis y filtros especiales que permiten la eliminación de los diversos productos tóxicos producidos por el cuerpo que se han acumulado en la sangre debido a la insuficiencia renal; sin embargo, hay que tener en cuenta que este tipo de procedimiento se produce si sólo se conserva entre el 10 y el 15% de la función renal. (34)

Asimismo, la hemodiálisis implica el riesgo de reacciones adversas que pueden ser infecciosas o no infecciosas, las cuales se deben a factores derivados

del proceso y también del propio paciente. Entre los factores del proceso, los más importantes son las técnicas de tratamiento directo, la tecnología, el tipo de acceso vascular, los factores relacionados con el tiempo, la formación y/o la experiencia en el manejo del equipo, entre otros; mientras que los factores derivados del paciente son las enfermedades cardíacas y la diabetes. (34)

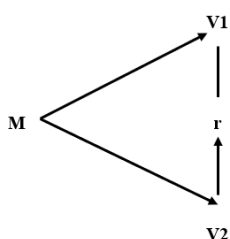
Para que el procedimiento de hemodiálisis se lleve a cabo, es importante que el paciente reciba capacitación desde el punto de vista técnico y humano. Los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad y el compromiso de orientar adecuadamente al paciente sobre el autocuidado, lo que ayudará a prevenir ciertas complicaciones que afectan a la salud del mismo. (35)

II. MATERIALES Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de enfoque cuantitativo con alcance correlacional. El propósito de la investigación cuantitativa es utilizar el análisis numérico y estadístico para medir las variables a investigar; además, fue de alcance correlacional, ya que su objetivo es determinar la relación entre dos o más fenómenos (36). Por lo tanto, de acuerdo a lo expuesto, en el estudio este enfoque ayudó a medir las variables a mediante el análisis numérico y estadístico, el cual se obtuvo a través de un cuestionario; asimismo, fue correlacional, ya que se buscó relacionar las variables de estudio.

Por otro lado, fue de diseño no experimental de corte transversal. El diseño no experimental se caracteriza por analizar los factores sin manipular deliberadamente las variables y es transversal, porque los datos o información es obtenida en un momento único (36). En tal efecto, la investigación fue no experimental, ya que se analizaron los factores de las variables tal y como se dieron en su ámbito natural, es decir, no se manipularon las variables en ningún momento; también fue transversal, ya que el cuestionario fue aplicado por única vez y, por tanto, la información o los datos se obtuvieron en un único momento. El diagrama fue el siguiente:



M = Muestra

V1: Calidad del cuidado enfermero

V2: Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

2.2. Variables, Operacionalización

Variable independiente: Calidad del cuidado enfermero

Definición conceptual: La calidad del cuidado enfermero puede definirse como las actividades direccionadas a generar satisfacción en los pacientes o usuarios a través de la prestación de servicios sanitarios. Además, es una de las formas más adecuadas para que el paciente reciba todos los servicios necesarios para asegurar una óptima atención sanitaria. (25)

Definición operacional: Para medir la variable se utilizó la puntuación de 30 ítems plasmados en un cuestionario, los mismos que se distribuyeron en tres dimensiones.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es el grado de satisfacción que los usuarios o pacientes tienen con los servicios recibidos por el sistema de salud. En este sentido, la satisfacción del usuario es un factor que depende de la solución dada a los problemas o necesidades de los usuarios, de los resultados que esperan obtener a través de la atención prestada por el profesional. (28)

Definición operacional: Para medir la variable se utilizó la puntuación de 31 ítems plasmados en un cuestionario, los mismos que se distribuyeron en cinco dimensiones.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad del cuidado enfermero	Actividades direccionadas a generar satisfacción en los pacientes o usuarios a través de la prestación de servicios sanitarios (25)	Se utilizó la puntuación de 30 ítems plasmados en un cuestionario, los mismos que se distribuyeron en tres dimensiones.	Técnico-Científica	Efectividad	1,2	Cuestionario	Bajo = 03 a 44 puntos, regular= 45 a 55 puntos y alto = 56 a 90 puntos	Categórica	Ordinal
				Eficacia	3,4				
				Eficiencia	5				
				Continuidad	6				
				Seguridad	7,8				
				Integridad	9				
			Humana	Respeto	10,11,12,13,14,15				
				Información	16				
				Interés	17,18				
				Amabilidad	19				
				Ética	20,21,22				
			Entorno	Comodidad	23				
				Ambientación	24,25,26,27				
Limpieza	28,29								
Orden	30								
Satisfacción del usuario	Grado de satisfacción que los usuarios o pacientes	Se utilizó la puntuación de 31 ítems plasmados en un	Relaciones interpersonales	Amabilidad	1,2	Cuestionario	Insatisfecho = 01 a 31 puntos, poco satisfecho=	Categórica	Ordinal
				Atención	2,4				
				Interés	5				
			Información recibida	6,7,8					

	tienen con los servicios recibidos por el sistema de salud (28)	cuestionario, los mismos que se distribuyeron en cinco dimensiones.		Orientación	9,10		32 a 63 puntos y satisfecho = 64 a 93 puntos		
				Educación	11,12				
			Accesibilidad y tiempo	Tiempo y ambiente	13,14,15,16				
			Competencia científico técnica	Capacidad	17				
				Eficacia	18				
				Respeto	19				
				Cuidado	20,21				
			Comodidad, seguridad y confianza	Comodidad	22				
				Equipamiento	23,24				
				Confianza	25				
				Apariencia	26				
				Privacidad	27				
				Respeto	28,29				
				Atención	30,31				

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

La población es aquella que comprende un conjunto de personas, animales o cosas que tienen características en común y con el pasar del tiempo dicha población puede presentar variaciones (37). En el estudio, la población estuvo conformada por un total de 70 pacientes que recibieron el servicio de hemodiálisis en la clínica Innenor S.A.C. en el mes de agosto y septiembre del año 2021; asimismo, al considerarse una población homogénea o reducida, no fue necesario estimar una muestra, por lo que se abordó a toda la población, con el fin de que los resultados fueran lo más consistentes posibles.

Como criterios de inclusión se consideró a pacientes mayores a 18 años que recibieron el servicio de hemodiálisis, pacientes que aceptaron participar voluntariamente en la aplicación del cuestionario, pacientes que firmaron el consentimiento informado, pacientes que completaron correctamente el cuestionario. Los criterios de exclusión fueron pacientes con problemas de salud física o mental que impidió resolver el cuestionario, pacientes sujetos a un tratamiento diferente a la quimioterapia y pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como técnica se utilizó la encuesta, la cual permite recoger información sobre las variables objeto de estudio (36). En la investigación, esta técnica permitió recoger información relativa a las variables de estudio, que fue proporcionada por la población objeto de estudio.

Además, como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual se definió como un conjunto de ítems que permiten recoger información para alcanzar los objetivos de una investigación (36). Para los fines del estudio, se utilizaron dos cuestionarios, uno para el cuidado enfermero y otro para la satisfacción del usuario, los mismos que se describen a continuación:

El cuestionario de calidad del cuidado enfermero fue creado por Altamirano Cáceres Sandra Ximena 2017, el cual comprendió 30 ítems, los mismos que se distribuyeron en tres dimensiones: técnico-científica con nueve ítems (1,2,3,4,5,6,7,8,9), la dimensión humana con trece ítems (10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22) y la dimensión entorno con ocho ítems (23,24,25,26,27,28,29,30). Las alternativas de respuesta fueron en escala Likert que van desde 1 (nunca) a 3 (siempre); la aplicación fue individual con un tiempo de 15 a 20 minutos aproximadamente y las categorías de interpretación fueron: Bajo = 03 a 44 puntos, regular= 45 a 55 puntos y alto = 56 a 90 puntos.

Asimismo, en términos psicométricos, la autora sometió el instrumento a la validez de contenido y de constructo mediante el juicio de expertos, que bajo su experiencia y conocimiento dieron su aprobación para ser aplicado a la población estudiada. Por otro lado, también sometió el instrumento al Alfa de Cronbach, donde obtuvo un valor de 0.811, lo cual es un resultado muy favorable e indicó que el instrumento genera resultados consistentes y coherentes.

El cuestionario de satisfacción del usuario fue creado por la Dra. Galeano y adaptado por Urrutia S en el 2016, el cual estuvo compuesto por 31 ítems, los mismos que se distribuyeron en cinco dimensiones: relaciones interpersonales con cinco ítems (1,2,3,4,5), información con siete ítems (6,7,8,9,10,11,12), accesibilidad y tiempo con cuatro ítems (13,14,15,16), competencia científico técnica con cinco ítems (17,18,19,20,21) y comodidad, seguridad y confianza con diez ítems (22,23,24,25,26,27,28,29,30,31). Las alternativas de respuesta fueron en escala Likert que van desde 1 (insatisfecho) a 3 (satisfecho); la aplicación fue individual con un tiempo de 15 a 20 minutos aproximadamente y las categorías de interpretación fueron: Insatisfecho = 01 a 31 puntos, poco satisfecho= 32 a 63 puntos y satisfecho = 64 a 93 puntos.

En términos psicométricos, la autora sometió el instrumento a la validez de contenido y de constructo por el juicio de expertos, los mismos que a través de su conocimiento señalaron que el instrumento recoge información confiable. Por otro lado, también sometió el instrumento al Alfa de Cronbach, donde obtuvo un valor

de 0.97, lo cual es un resultado muy favorable e indicó que el instrumento genera resultados consistentes y coherentes.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos recolectados a través del cuestionario fueron analizados a través del programa Microsoft Excel, el cual permitió verter la información en una hoja de datos para su posterior descripción estadística y para una mejor comprensión, los datos fueron distribuidos en tablas con frecuencias y porcentajes; además, también fue necesario utilizar el programa SPSS versión 25, el cual ayudó a determinar la relación de las variables objeto de estudio.

2.6. Criterios éticos

Para fines de la investigación se utilizó de los criterios planteados en el informe de Belmont. (38)

Respeto a las personas: Cuando la investigación involucra a personas, es esencial tener claro el respeto y la libertad del participante para tomar cualquier decisión. En la investigación, las autoras actuaron con profesionalidad, donde se utilizó la comunicación para manifestar que todos los participantes tuvieron plena libertad para decidir su participación en la administración del cuestionario. Además, también se les informó el tiempo de aplicación, la calidad en que fueron evaluados y sobre todo que fueron libres de dejar de responder el cuestionario si tienen alguna dificultad y que pudieron retirarse sin ningún inconveniente. (38)

Beneficencia: Hace referencia que en una investigación es importante garantizar el bienestar de las personas. Se utilizó este criterio, ya que las investigadoras tuvieron toda la responsabilidad de que los participantes en la aplicación del cuestionario no se vean afectados bajo ninguna circunstancia; además, se trató a cada participante con profesionalidad y ética, respetando sus derechos y las decisiones que decidan tomar; asimismo, se les explicó que el único beneficio que obtendrían es el conocimiento de sus resultados, que pueden solicitar a las responsables de la investigación. (38)

Justicia: Este criterio permite que todas las personas involucradas en la aplicación del cuestionario sean tratadas por igual; para ello, se trató a todos los pacientes con igualdad y se evitó cualquier tipo de discriminación, así como la exclusión de aquellos pacientes o participantes que no hayan sido considerados en los criterios de inclusión en la población de estudio. (38)

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 1

Relación entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021

		Satisfacción del usuario
	Rho de Spearman	,535**
Calidad del cuidado enfermero	Sig. (bilateral)	,003
	N	70

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021

Existe relación positiva moderada entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario, evidenciando un coeficiente Rho de Spearman de 0,535 y además fue una correlación significativa, ya que se obtuvo una significancia de 0,003. Por lo tanto, los resultados fueron evidentes que la satisfacción del usuario depende de la calidad de los cuidados de enfermería, por lo que se aceptó la hipótesis alterna H1.

Tabla 2

Nivel de calidad del cuidado enfermero según sus dimensiones en el servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021

Categorías	Técnico-científica		Humana		Entorno		Calidad del cuidado enfermero	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	28	39%	22	31%	21	29%	11	16%
Regular	23	32%	25	35%	23	32%	30	43%
Alto	20	28%	23	33%	27	38%	29	41%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021

La calidad del cuidado enfermero prevaleció en un nivel regular con 43%, lo que indicó que algunos de los usuarios consideraron que el personal de enfermería no mostró suficiente amabilidad para atender o resolver sus necesidades; sin embargo, un 16% predominó en un nivel bajo; asimismo, la dimensión técnico-científica alcanzó un nivel bajo con 39% y un nivel alto con 28%; la dimensión humana prevaleció en un nivel regular con 35% y un nivel bajo con 31%; sin embargo, la dimensión entorno mostró un nivel alto con 38% y un nivel bajo con 29%.

Tabla 3

Nivel de satisfacción según las dimensiones en el servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021

Categorías	Relaciones interpersonales		Información		Accesibilidad y tiempo		Competencia científica técnica		Comodidad, seguridad y confianza		Satisfacción del usuario	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	42	60%	39	56%	43	61%	46	66%	31	44%	26	37%
Poco satisfecho	12	17%	15	22%	11	15%	7	9%	6	8%	21	30%
Satisfecho	16	23%	16	22%	16	23%	17	25%	33	47%	23	33%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios en servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021.

El 37% de los usuarios evaluados estuvieron insatisfechos con el servicio de hemodiálisis en la clínica Innenor S.A.C. y el 30% poco satisfecho; además, el 60% estuvo insatisfecho con el factor relaciones interpersonales y el 17% poco satisfecho; el 56% también estuvo insatisfecho con la dimensión información y el 22% poco satisfecho; el 61% estuvo insatisfecho con la accesibilidad y tiempo y el 15% poco satisfecho; el 66% estuvo insatisfecho con la dimensión competencia científico-técnica y el 9% poco satisfecho; sin embargo, la comodidad, seguridad y confianza fueron percibidas como favorables por el 47% y sólo el 8% indicó estar poco satisfecho.

3.2. Discusión

La calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario son dos factores que juegan un papel fundamental en las organizaciones sanitarias, ya que un usuario se siente satisfecho cuando recibe un servicio que cumple con los estándares de calidad (25); además, en la revisión de los antecedentes también se demostró que la satisfacción del usuario depende de la calidad del cuidado brindado por los profesionales de la salud (21). Se demostró que existe relación positiva moderada entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario, evidenciando un coeficiente de 0,535 y un nivel de significancia de 0,003.

En coincidencia se tuvo a un estudio realizado en Chiclayo, donde se señaló que estas variables se relacionaron con un equivalente de 0,956 y además fue una relación significativa con 0,000 (21). Un estudio realizado en el Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, también señaló que la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario se relacionaron con un coeficiente de 0,970 (17). Las coincidencias indicaron estadísticamente que al mejorar la calidad del cuidado enfermero mejora la satisfacción de los usuarios o pacientes.

La calidad del cuidado enfermero se definió como la actividad dirigida a generar satisfacción en los pacientes o usuarios a través de la prestación de servicios sanitarios. Por lo tanto, este factor se cumple a través de los resultados alcanzados por la satisfacción de los requerimientos o necesidades del paciente, en los que interviene directamente el profesional de la salud (25). Se encontró que el cuidado enfermero prevaleció en un nivel regular con un 43% y un 16% prevaleció en un nivel bajo.

Resultado similar demostró un estudio realizado en el centro de salud de Chiclayo, donde manifestó que la calidad del cuidado alcanzó un nivel medio con un 44% (19). Estas semejanzas se debieron a que algunos de los usuarios consideraron que el personal de enfermería no mostró la suficiente amabilidad para atender o solucionar sus necesidades e incluso para proporcionarles la orientación e información necesaria sobre su enfermedad. Sin embargo, existen discrepancias con un estudio realizado en Chiclayo, donde se evidenció que la calidad de los

cuidados alcanzó un nivel alto con un 65%, lo que significó que los usuarios percibieron favorablemente la calidad de los cuidados ofrecidos por los profesionales de enfermería. (21)

La dimensión técnico-científica involucra todas las acciones asistenciales ofrecidas por los profesionales de la salud, a través de técnicas y procedimientos basados en el conocimiento científico y ajustados a la calidez y calidad del ser holístico (27). Se demostró que este factor predominó en un nivel bajo con 39% y en un nivel alto con 28%. Este resultado difiere con los hallazgos de un estudio desarrollado en un Hospital Público del Callao, donde se demostró que la dimensión técnico-científica prevaleció en un nivel medio con 51% (18). Estas discrepancias indicaron que los usuarios evaluados en el presente estudio tuvieron una percepción desfavorable del conocimiento del profesional de enfermería sobre el material técnico utilizado para el cuidado del usuario.

La dimensión humana es la relación enfermera-paciente, lo que indica que el usuario debe recibir una atención humanizada donde prevalezca un equilibrio en el bienestar psicológico, físico, social y ambiental (27). Se encontró que la dimensión humana prevaleció en un nivel regular con 35% y un nivel bajo con 31%. Resultado similar obtuvo un estudio realizado en Lima, donde puntualizó que el factor humano prevaleció en un nivel medio con un 57% (18). Estas similitudes refirieron que algunos usuarios consideraron que la relación enfermera-paciente no fue favorable, es decir, en ocasiones no se mostró amabilidad o la información proporcionada sobre su estado de salud no fue oportuna.

La dimensión entorno, se refiere a las peculiaridades del ambiente donde el paciente va a ser atendido; éste debe ser lo más adecuado posible, donde haya suficiente aire, ventilación, limpieza y orden (27). Se evidenció que la dimensión entorno prevaleció en un nivel alto con 38% y en un nivel bajo con 29%. Este resultado discrepa con un estudio realizado en un Hospital Público del Callao, donde se demostró que la dimensión entorno mostró un nivel regular con 54% (18) y esto se debió a que los usuarios evaluados en el presente estudio consideraron que el ambiente donde fueron atendidos fue adecuado, hay buena higiene, ventilación, etc.

La satisfacción del usuario es el grado de satisfacción que éste tiene con los servicios recibidos por el sistema de salud (28). En el caso de los pacientes que reciben hemodiálisis, la atención debe ser de alta calidad, ya que se pueden presentar complicaciones durante las sesiones y es importante que éstas sean identificadas oportunamente para evitar consecuencias como dolor precordial, coagulación, pérdida de sangre, etc. (32)

Se encontró que el 37% de los usuarios estaban insatisfechos con el servicio de hemodiálisis y el 30% estaban poco satisfechos. Estos resultados difieren de los hallazgos demostrados por un estudio desarrollado en Chiclayo, donde precisó que la satisfacción de los evaluados prevaleció en un nivel alto con un 70% (21). Estas diferencias pueden deberse a que los pacientes evaluados en el presente estudio consideraron que en ocasiones no fueron escuchados por el personal de enfermería, la comunicación no fue amigable o no se sintieron cómodos con la calidad de la atención ofrecida.

Por otro lado, la dimensión relaciones interpersonales es la relación que se genera entre enfermera-paciente, ofreciendo respeto, comprensión, cercanía y, sobre todo, seguridad. Además, la dimensión información está relacionada con las acciones que realiza el personal sanitario para satisfacer alguna necesidad o requerimiento del usuario. La accesibilidad y tiempo, se refiere a todos los atributos que intervienen en el servicio de enfermería, además de considerar el tiempo y la distancia que el personal de salud necesita para acudir al llamado del paciente para satisfacer todos sus requerimientos de manera oportuna. (33)

Se encontró que el 60% estaba insatisfecho con el factor relaciones interpersonales, el 56% estaba insatisfecho con la dimensión de la información y el 61% también estaba insatisfecho con la accesibilidad y el tiempo. Resultados similares se evidenció en un estudio realizado en el Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, donde agregó que la accesibilidad, la información y las relaciones interpersonales prevalecieron en un nivel bajo con 48%, 69% y 72% (14). Estas similitudes refieren a que el profesional no mostró amabilidad al atender las necesidades o inquietudes de los pacientes, no brindó información oportuna sobre

su estado de salud y el tiempo que el usuario espera para ser atendido no fue el adecuado.

Además, la dimensión competencia científico técnica garantiza que la atención prestada en los diferentes sistemas sanitarios sea de alta calidad (33). Sin embargo, se encontró que el 66% estaba insatisfecho con esta dimensión. Este resultado difiere con una investigación realizada en el Hospital Belén de Trujillo, donde se manifestó que el 58% estaba satisfecho con la dimensión de competencia científico técnica (16). Esta discrepancia puede deberse a que los usuarios evaluados consideraron que el profesional no demostró suficiente eficacia en la atención que debió recibir el paciente.

La dimensión comodidad, seguridad y confianza involucra la limpieza, equipamiento, infraestructura, apariencia y las actividades diarias que realiza el profesional en el cuidado responsable del paciente y su familia, es decir, con esto el profesional contribuye a su bienestar, tranquilidad, seguridad, confort, confianza y sobre todo a potenciar su espiritualidad y dignidad humana (33). Se demostró que el 47% estaban satisfechos con esta dimensión, lo que significa que la mayoría de los evaluados estaban satisfechos con la comodidad y la limpieza dentro del servicio en el que son atendidos.

La principal limitación del estudio es que tuvo una muestra pequeña pudiendo extenderse a otras poblaciones con características similares; sin embargo, se abordó el 100% de la población para garantizar la consistencia de los resultados, pero es importante que futuros estudios profundicen las variables en poblaciones más grandes.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe relación positiva moderada y significativa ($Rho=0,535$; $p=0,003$) entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis de la clínica Inneror S.A.C.,

La calidad del cuidado enfermero prevaleció en un nivel regular con 43% y la dimensión humana también prevaleció en un nivel regular con 35%, sin embargo, la dimensión técnico-científica alcanzó un nivel bajo con 39% y la dimensión entorno mostró un nivel alto con 38%.

El 37% de los usuarios estuvieron insatisfechos con el servicio de hemodiálisis; además, el 60% estuvo insatisfecho con el factor relaciones interpersonales, el 56% también estuvo insatisfecho con la dimensión información, el 61% estuvo insatisfecho con la accesibilidad y tiempo, el 66% estuvo insatisfecho con la competencia científico-técnica; sin embargo, la dimensión comodidad, seguridad y confianza fue percibida como favorable por el 47%.

4.2. Recomendaciones

A la clínica Innenor S.A.C., fortalecer los mecanismos de comunicación e interacción con los usuarios y adicionalmente desarrollar un protocolo sobre la calidad del cuidado enfermero para garantizar los estándares de calidad y la satisfacción de los usuarios.

A las enfermeras de la unidad de hemodiálisis, escuchar atentamente las necesidades o requerimientos de los usuarios, identificarse y dirigirse a ellos con amabilidad, respeto y explicar los cuidados utilizando términos sencillos y, sobre todo, inspirar confianza para que el paciente pueda expresar sus emociones con mayor facilidad.

A los profesionales de enfermería, potenciar o fortalecer sus habilidades y competencias participando en programas de formación o educativos que les permitan mantenerse actualizados y, lo más importante, contar con la preparación técnica y científica para garantizar el cuidado holístico y de calidad que los usuarios necesitan recibir.

REFERENCIAS

1. Echeverría M, Inmaculada J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enferm Inv* [Internet] 2017 [Consultado 2021 Sep 13]; 2(4). Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/436>
2. Vásquez E, Sotomayor J, González A, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública* [Internet] 2019 [Consultado 2022 Sep 18]; 20(2). Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
3. Barbosa M, Kutz N, Silva N, Miotto T, Portes L, Salgueiro M. Calidad de vida de enfermeros y su relación con la alimentación y el cortisol. *Cultura de los Cuidados* [Internet] 2020 [Consultado 2021 Ago 11]; 24(57). Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/108785>
4. Siles j. About pandemics, feelings and poetry of care. *Culture of Care* [Internet] 2020 [Consultado 2021 Sep 19]; 24(56). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9655619/>
5. Alshehry A, Alquwez N, Almazan J, Namis I, Cruz J. Influence of workplace incivility on the quality of nursing care. *Journal of Clinical Nursing* [Internet] 2019 [Consultado 2022 Mar 13]; 28(2). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31494996/>
6. Gazala K. The Impact of Healthcare Accreditation on Patients' Satisfaction: A Literature Review. *International Journal of Health Sciences and Pharmacy* [Internet] 2020 [Consultado 2021 Jun 13]; 1(2). Disponible en: https://srinivaspublication.com/wp-content/uploads/2020/05/5.HealthcareAccreditation_FullPaper.pdf

7. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open published by John Wiley & Sons Ltd. NursingOpen [Internet] 2019 [Consultado 2021 May 19]; 6(2). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
8. Hernández R. Una visión humanista del cuidado de enfermería. Universidad San Ignacio de Loyola. 2018. Disponible en:
9. Mojalli M, Rafat Z, Sajjadi M, Iman Z. The effect of palliative care education by peers on pain management in cancer patients. Apuntes Universitarios. [Internet] 2020 [Consultado 2021 Jun 12]; 10(1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237434>
10. Cienfuegos K, Saavedra M. Cuidado de enfermería en la prevención de úlceras por presión en adultos mayores del servicio de medicina interna de un hospital local, Chiclayo 2019. Revista ACC CIETNA [Internet] 2020 [Consultado 2022 Ago 23]; 7(2). Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/375>
11. Yupanqui J, Chico J. Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención. Revista SCIENDO [Internet] 2020 [Consultado 2022 Jul 13]; 18(1). Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1331>
12. Vela M. Susalud reportó 700 quejas sobre atención de pacientes. [Online].; 2019 [Consultado 2021 May 7]. Disponible en: <https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1568782191-susalud-recibio-1282-quejas-por-mala-atencion-a-pacientes#permalink>.
13. Morla G, Saltos J. Calidad de los cuidados de enfermería y su relación con la prevención de pie diabético en adultos mayores, hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, Babahoyo [Tesis de grado]. Universidad Técnica de Babahoyo. [Online].; 2019 [Consultado 2021]. Disponible en:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5834/P-UTB-FCS-ENF-000111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

14. Paspuel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. [Tesis de grado]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. [Online].; 2019 [Consultado 2021 Abr 26. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>.
15. Aguilar P, Sanchez M. Calidad del cuidado enfermero en el Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar 2020. [Tesis de grado]. Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar. [Online].; 2020 [Consultado 2021 May 7. Disponible en: <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3501/1/CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20ENFERMERO%20EN%20EL%20HOSPITAL%20BASICO%20SAN%20MIGUEL%20DE%20LA%20PROVINCIA%20BOLIVAR%20PERIODO%20ENERO%20%20C2%AC-%20ABRIL%20%202020.pdf>.
16. Aponte J, Aguilar E. Nivel de satisfacción del paciente post operado del servicio de cirugía relacionado con la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo 2019. [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2019 [Consultado 2021 Abr 26. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>.
17. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. [Tesis de grado]. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. [Online].; 2019 [Consultado 2021 May 7. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%203%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.

18. Cueva K. Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en un Hospital Público del Callao. [Tesis de grado]. Perú: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Consultado 2021 Abr 26. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>].
19. Soriano E. Calidad de atención del enfermero y satisfacción en el usuario con diabetes II en un centro de salud de Chiclayo. [tesis de grado]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Consultado 2021 Abril 26. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>].
20. Díaz A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación posta anestésica ESSALUD. [Tesis de grado]. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Consultado 2021 May 7. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y].
21. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo. [Tesis de grado]. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [Consultado 2021 May 7. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>].
22. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta edición ed. S.A IE, editor. México: Mc Graw Gill; 2014.
23. Rivas S. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, 2014. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo. [Online].; 2014 [Consultado 2021 May 7. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1314/1/TM_RivasParraguezSilviaMarcela.pdf].
24. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [Consultado 2021 May 7. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

25. Ortiz A. Gestión del Cuidado de Enfermería. Invest. educ. enferm. 2000; XVIII [Internet] 2019 [Consultado 2021 Sep 11]; (1). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
26. Ramírez C, Perdomo A, Galán E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Av. Enferm [Internet] 2019 [Consultado 2021 Oct 12]; XXXI(1). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002013000100005&script=sci_abstract&lng=es
27. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Revista Compendium [Internet] 2015 [Consultado 2021 Sep 26]; 18(35). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
28. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. [Online]; 2008.
29. Caligiore I, Díaz J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer Nivel Mérida Venezuela. Revista Enfermería Global. [Internet] 2003 [Consultado 2021 Ago 13]; 2(1). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/659>
30. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública [Internet] 2019 [Consultado 2022 Sep 22]; XXI(2). Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
31. Sotelo J. Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. Revista Iberoamericana para la Investigación y el

- Desarrollo Educativo [Internet] 2007 [Consultado 2021 May 13]; 7(13).
Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607
32. Walker C. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Revista de Investigaciones Sociales [Internet] 2019 [Consultado 2021 May 18]; 13(22). Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/7265>
33. Martínez Y, Acosta M. Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. Revista Medisan [Internet] 2016 [Consultado 2022 Jul 18]; 20(7). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006
34. Urrutia S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote. 2015. [Tesis de grado]. Trujillo, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [Online].; 2016 [Consultado 2021 May 13]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/366>.
35. Pérez Y, Sotolongo Y, Muradás M, Vigoa L, Lugo E. Supervivencia y complicaciones de los catéteres para hemodiálisis: nuestra experiencia. Rev Cubana Cir [Internet] 2018 [Consultado 2021 Dic 13]; 45(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74932006000300008
36. Sánchez A, Zavala M, Pérez A. Hemodiálisis: proceso no exento de complicaciones. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet] 2019 [Consultado 2021 Feb 19]; 20(3). Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=47228>

37. Vara A. 7 pasos para una tesis exitosa desde la idea inicial hasta la sustentación. Primera Edición ed. Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2010.
38. Departamento de Salud, Educación y Bienestar. El Informe Belmont. Principios y directrices éticas para la protección de los sujetos humanos de la investigación [Internet] 2014 [Consultado 2021 Sep 19]; 81(3). Disponible en:
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de calidad del cuidado enfermero

Instrucciones: Estimado Señor (Sra.) el propósito de este cuestionario es obtener información acerca de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente. Por favor, lea detenidamente cada una de los ítems y marca con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Sus respuestas serán anónimas, por lo que se le pide responder con la mayor sinceridad posible.

Edad..... Sexo: F () M ()

Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)				
N°	Ítems	1	2	3
Técnico-Científica				
1	¿La enfermera presenta habilidad al realizar los procedimientos?			
2	¿Observa que la enfermera emplea conocimientos durante los cuidados que le brinda?			
3	¿La enfermera le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados?			
4	¿La enfermera le explica cómo mejorar su autocuidado?			
5	¿La enfermera lo examinó varias veces durante el turno?			
6	¿La enfermera se lava las manos antes de realizar algún procedimiento?			
7	¿La enfermera se muestra segura al brindarle el tratamiento indicado?			
8	¿La enfermera lo cambió de posición durante el turno?			
9	¿La enfermera presenta organización en sus actividades durante el turno?			
Humana				
10	¿La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente?			
11	¿La enfermera se identifica con su nombre?			
12	¿La enfermera lo llama por su nombre?			
13	¿La enfermera se muestra amable al momento de atenderlo?			
14	¿Piensa usted que la enfermera se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada?			
15	¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?			
16	¿La enfermera le brindó orientación cuando usted ingresó al servicio?			

17	¿Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado?			
18	¿La enfermera responde sus dudas con términos sencillos y de fácil entendimiento?			
19	¿Cuándo la enfermera se dirige a usted, lo mira directamente y realiza gestos amables?			
20	¿La enfermera pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular?			
21	¿La enfermera solicita su colaboración cuando va a realizarle un procedimiento?			
22	¿Cuándo presenta dolor y pide la atención de la enfermera, acude de manera inmediata?			
Entorno				
23	¿La enfermera le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingresó al servicio?			
24	¿El ambiente donde está hospitalizado lo observa limpio?			
25	¿El ambiente donde se encuentra está bien iluminado?			
26	¿El ambiente donde se encuentra tiene buena ventilación?			
27	¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad?			
28	¿Si hay mucho ruido la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
29	¿La enfermera ha preservado su intimidad durante el aseo personal?			
30	¿La enfermera se preocupa de que su velador y su ropa de cama estén limpios y organizados?			

Cuestionario de satisfacción del usuario

Instrucciones: Estimado Señor (Sra.) el siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información para medir el grado de satisfacción que siente al ser cuidado y/o atendido por el enfermero en el servicio de oncología de este hospital. Por favor, lea detenidamente cada una de los ítems y marca con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Sus respuestas serán anónimas, por lo que se le pide responder con la mayor sinceridad posible.

Edad..... Sexo: F () M ()

Insatisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3)				
N°	Ítems	1	2	3
Relaciones interpersonales				
1	Está satisfecho con la amabilidad que lo atendió la enfermera.			
2	La enfermera le contestó amablemente a sus preguntas.			
3	La enfermera que lo atendió le hizo sentir como un ser único y especial.			
4	La enfermera que lo atendió lo llamó por su nombre.			
5	La enfermera le mostró interés al atenderlo.			
Información				
6	Está satisfecho con la información que recibió de la enfermera acerca de su estado de salud.			
7	La información que recibió sobre su salud le ayudó a calmar sus dudas.			
8	Está contento con la consejería que le dan acerca de su enfermedad y tratamiento.			
9	Está satisfecho con la orientación que recibe de la enfermera para realizar algún procedimiento.			
10	La enfermera lo orienta para la realización de algún trámite.			
11	Está satisfecho con la educación que recibió de la enfermera al momento del alta.			
12	Está satisfecho en el modo en que el personal de enfermería prestó atención a su consulta.			
Accesibilidad y tiempo				
13	Está satisfecho con el tiempo de atención que le dedicó la enfermera.			
14	Está satisfecho con los ambientes de emergencia. (Iluminación, ventilación, limpieza, cercanía)			

15	Está satisfecho con el tiempo que utilizó la enfermera para acudir a su llamado.			
16	Está satisfecho con el tiempo que esperó para recibir la atención de la enfermera.			
Competencia científico – técnica				
17	Se siente satisfecho con la capacidad profesional de la enfermera.			
18	Se siente satisfecho con la eficacia y resolución de sus cuidados de salud por parte de la enfermera.			
19	Se siente satisfecho con el respeto a su intimidad que le mostró la enfermera.			
20	La enfermera que lo cuidó conoce su trabajo.			
21	Se siente satisfecho con el cuidado que le brindó la enfermera de turno.			
Comodidad, seguridad y confianza				
22	Está satisfecho con la comodidad y limpieza en el servicio de emergencia.			
23	Está satisfecho con el equipamiento, instrumentos y aparatos médicos en el servicio de emergencia			
24	Está satisfecho con la capacidad de hospitalización en el servicio de emergencia.			
25	Está satisfecho con la confianza y seguridad que le inspiró la enfermera.			
26	Se siente satisfecho con la apariencia y aspecto personal del personal de enfermería que lo atiende.			
27	Está satisfecho con la privacidad de los ambientes de emergencia.			
28	La enfermera se presentó al momento de su ingreso al hospital.			
29	La enfermera que lo cuidó respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación.			
30	Se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera (o).			
31	Recomendaría usted a sus familiares y/o amigos para ser atendido en este hospital.			

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificado (a) con DNI.....acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una clínica de Chiclayo, 2021”, dirigida por: Camizán Mendoza Anahí Rocío Vásquez Salazar Evelin.

Recibí la información que tengo que dar respuesta a dos cuestionarios, los cuales llevarán un tiempo de 25 aproximadamente. Así mismo, tengo en conocimiento que la información será totalmente confidencial y sólo será utilizada para fines académicos.

He sido informado, que puedo realizar las preguntas que yo crea conveniente durante la aplicación de la investigación y que puedo retirarme en el momento que yo crea conveniente, sin que esta acción perjudique a mi persona.

Tengo en claro, que una vez concluida la investigación puedo solicitar los resultados directamente a las autoras de investigación.

Fecha...../...../.....

.....
Participante

.....
Camizán Mendoza Anahí Rocío

.....
Vásquez Salazar Evelin

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACION PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Pimentel, setiembre del 2021

CARTA N°133-2021/FACSA-USS

Lic. Andrés Dávila Mendez
Instituto Nefrológico del Norte S.A.C
Presente.-

Recibido
INNENOR S.A.C.
77000000, Cuzco 280 Urb. Batallas-CHICLAYO
C. Andrés Dávila Mendez
ADMINISTRADOR

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Mediante la presente le expreso nuestro cordial saludo institucional, a la vez presentarle a **VÁSQUEZ SALAZAR EVELIN YAQUELINE** estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, que está realizando el proyecto de tesis denominado: **"CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIO DE HEMODIALISIS DE UNA CLINICA DE CHICLAYO, 2021"**, este proyecto es requisito fundamental en la asignatura de Investigación II.

Motivo por el cual, acudo a su despacho para solicitarle tenga a bien conceder el permiso a la estudiante para ejecutar el proyecto de investigación en la Facultad que usted tan dignamente dirige.

Atentamente,


Mg. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera
Directora de la Escuela Profesional de
Enfermería
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Pimentel, setiembre del 2021

CARTA N°132-2021/FACSA-USS

Lic. Andrés Dávila Méndez
Instituto Nefrológico del Norte S.A.C
Presente. -

Recibido
INNENOR S.A.C.
Francisco Cisneros 250 Urb. Píspaca-CHICLAYO
C. Andrés Dávila Méndez
ADMINISTRADOR

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Mediante la presente le expreso nuestro cordial saludo institucional, a la vez presentarle a **CAMIZAN MENDOZA ROCÍO ANAHÍ** estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, que está realizando el proyecto de tesis denominado: "CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIO DE HEMODIALISIS DE UNA CLINICA DE CHICLAYO, 2021", este proyecto es requisito fundamental en la asignatura de Investigación II.

Motivo por el cual, acudo a su despacho para solicitarle tenga a bien conceder el permiso a la estudiante para ejecutar el proyecto de investigación en la Facultad que usted tan dignamente dirige.

Atentamente,




Mg. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera
Directora de la Escuela Profesional de
Enfermería
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 4

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



INSTITUTO NEFROUROLOGICO DEL NORTE S.A.C

CARTA N° 144/22 INNENOR S.A.C.

Chiclayo, 07 de julio del 2022

Sra:
Mg. CINDY ELIZABETH VARGAS CABRERA
Directora de la Escuela Profesional de Enfermería
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Presente. -

Referencia: **CARTA N°132-2021/FACSA-USS**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez comunicarle que damos por **ACEPTADA** su solicitud de permiso para la ejecución del proyecto de tesis denominado: “**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIO DE HEMODIÁLISIS DE UNA CLÍNICA DE CHICLAYO, 2021**”, por vuestra estudiante **CAMIZÁN MENDOZA ROCÍO ANAHÍ**.

Sin otro particular,

Atentamente,


INNENOR S.A.C.
Francisco Cuneo 280 Urb. Patazca-CHICLAYO
C. Andrés Davila Méndez
ADMINISTRADOR

CALLE FRANCISCO CUNEO 280 – URB. PATAZCA – CHICLAYO
TELEF. 074-490471 – email: andres.davila@innenorsac.com



INSTITUTO NEFROUROLOGICO DEL NORTE S.A.C

CARTA N° 145/22 INNENOR S.A.C.

Chiclayo, 07 de julio del 2022

Sra:
Mg. CINDY ELIZABETH VARGAS CABRERA
Directora de la Escuela Profesional de Enfermería
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Presente. -

Referencia: CARTA N°133-2021/FACSA-USS

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez comunicarle que damos por **ACEPTADA** su solicitud de permiso para la ejecución del proyecto de tesis denominado: **“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIO DE HEMODIÁLISIS DE UNA CLÍNICA DE CHICLAYO, 2021”**, por vuestra estudiante **VÁSQUEZ SALAZAR EVELIN YAQUELINE**.

Sin otro particular,

Atentamente,


INNENOR S.A.C.
Francisco Cuneo 280 Urb. Patazca-CHICLAYO
C. Andrés Davila Méndez
ADMINISTRADOR

CALLE FRANCISCO CUNEO 280 – URB. PATAZCA – CHICLAYO
TELEF. 074-490471 – email: andres.davila@innenorsac.com

ANEXO 5

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N°0303- 20210/FCS-USS

Pimentel, 12 de Julio del 2021

Visto:

El proveído del decano de la Facultad de Ciencias de la Salud al oficio N° 0042-2021/EE-USS de fecha 06 de Julio del 2021, mediante el cual se remiten los **PROYECTOS DE TESIS**, correspondiente a la asignatura de Investigación I periodo 2021-I, para aprobación.

CONSIDERANDO:

Que la ley Universitaria N° 30220, establece en su artículo 48° que la Investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia Institución o en redes de Investigación nacional o internacional, creadas por las Instituciones públicas o privadas.

Que, el Artículo 36° del reglamento de Investigación V7 USS, establece que: "El comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de Investigación acorde a las líneas de Investigación Institucional".

Que, mediante documento de vistos se solicita la **APROBACIÓN** de los **PROYECTOS DE TESIS**, para obtener el **Título Profesional**.

Estando dispuesto en el Reglamento de la Universidad Señor de Sipán y en mérito a las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE:

Artículo N°01: **APROBAR** los **PROYECTOS DE TESIS**, para obtener el **Título Profesional**, correspondiente a la asignatura de Investigación I periodo 2021- I, que a continuación se detallan:

N°	AUTORES		TITULO
1	AMAMBAL CORONADO ANA MARIA		SATISFACCIÓN DE PACIENTES RECUPERADOS RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO DURANTE LA PANDEMIA EN UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD, 2021
2	AURICH RODRIGUEZ SOL DE MARIA	MEGO RENGIFO CRIS KAREN	ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN TIEMPOS DE COVID-19 EN UN POLICLÍNICO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2021
3	BARCO TELLO ARLENE BETHANIA		SÍNDROME DE BURNOUT EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN UN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL, CHICLAYO 2021

ADMISIÓN E INFORMES
074 481000 - 074 481032
CAMPUS USS
Km. 3, Carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

4	CALLE CASTILLO YAQUILINY LUZ		CONOCIMIENTOS Y PRÁCTICAS DE LAS MADRES EN PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DIARREICAS EN LACTANTES MAYORES DEL CENTRO DE SALUD PIMENTEL 2021
5	CAMACHO CARRASCO ELVIRA LUCILA DE FÁTIMA	TORRES SAMAME MARÍA DE LOS ANGELES	FUNCIONALIDAD FAMILIAR DE LAS ADOLESCENTES EMBARAZADOS ATENDIDAS EN UN CENTRO DE SALUD, LAMBAYEQUE 2021
6	CAMIZAN MENDOZA ROCÍO ANAHÍ	VÁSQUEZ SALAZAR EVELIN YAQUELINE	CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIO DE HEMODIALISIS DE UNA CLINICA DE CHICLAYO, 2021
7	DE LA CRUZ MANAYAY ROSA MARÍA	YRIGOIN DELGADO HANSY	SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES RECUPERADOS POR COVID-19 EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, FERREÑAFE 2021
8	MELISA JESÚS DIAZ ALVA		ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DURANTE EL CONFINAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN UN HOSPITAL PÚBLICO, CHACHAPOYAS 2021
9	DÍAZ TANTALEÁN MARÍA ISABEL	TORRES VENTURA KIARA NICOL	FACTORES SOCIOCULTURALES PRESENTES EN MENORES DE 2 AÑOS CON DIAGNÓSTICO DE ANEMIA FERROPÉNICA EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, LAMBAYEQUE 2020
10	FARFÁN DIAZ NOELIA DEL ROCILLO		INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DEL ESTRÉS EN ENFERMERAS DE UN CENTRO DE SALUD DE CHICLAYO, 2021
11	GARCIA MULATILLO AMALIA	GUERRERO CASTILLO MARY STEFANY	NIVEL DE CONOCIMIENTO Y CAPACIDAD DEL AUTOCUIDADO EN PACIENTES SOMETIDOS A TERAPIA HEMODIALITICA EN UN CENTRO PARTICULAR DE CHICLAYO, 2021
12	GUTTY DE LA CRUZ ANISELY		ESTRÉS ACADÉMICO EN ESTUDIANTES INTERNOS DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD DE CAJAMARCA, 2021
13	HUAMAN HUANCAS NADIA CIELO		COMPLICACIONES EN PACIENTES CON DIAGNOSTICO DE COVID-19 ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD, LAMBAYEQUE 2021

ADMISIONE INFORMES
 074 481010 - 074 481032
CAMPUS USS
 Km. 3, Carretera a Pimentel
 Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

14	HUAMÁN PAREDES LUZ MARGARITA	TORRES SANTA CRUZ MARY ELENA	CONOCIMIENTO DEL USO DE EPP EN PROFESIONALES DE LA SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN UN HOSPITAL MINSALAMBAYEQUE 2021
15	HUANCAS TRONCOS KARINA STEFANIA	SANTA CRUZ BARBOZA CLAUDIA	CONOCIMIENTO DEL CUIDADOR RESPECTO AL CUIDADO DOMICILIARIO EN PACIENTES CON DIALISIS PERITONEAL, CHICLAYO 2021
16	LAYNES MENDOZA LESLIE JAHAYRA	REQUEJO SERNAQUE LILIA DEL CARMEN	SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2021
17	LAZO SOSA NORMA JACQUELINE		CONOCIMIENTO SOBRE CÁNCER DE MAMA Y PRÁCTICA DEL AUTOEXAMEN DE MAMA EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD, CHICLAYO 2021
18	LITUMA CORONEL YOMALI YOMARI	TERRONES MORLLOS LETICIA KATHERINE	IMPACTO EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL SANITARIO ANTE LA COVID-19 DEL CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL, CHICLAYO 2021
19	NUNTON INICIO LIZBETH DEL ALBA		CONOCIMIENTOS Y PRÁCTICAS PREVENTIVAS DE DENGUE EN ADULTOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE CIUDAD ETEN, CHICLAYO 2021
20	PUELLES SANTA CRUZ NARDA SUGEY		AUTOCUIDADO Y CONOCIMIENTOS SOBRE COMPLICACIONES DE LA DIABETES EN CUIDADORES DE ADULTOS MAYORES EN UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2021
21	RAMOS ENEQUE ANGEL FRANCISCO		CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES SOBRE TUBERCULOSIS EN PACIENTES CON BK POSITIVO QUE ACUDEN A UN CENTRO DE SALUD EN CHICLAYO, 2021
22	RIMARACHIN TORRES ELI DIANA	VALERA MILLIAN ADRIANA CAROLINA	CONOCIMIENTOS RESPECTO A LAS MEDIDAS PREVENTIVAS DE VIH-SIDA EN LOS ADOLESCENTES DE UN COLEGIO DE PATAPO, 2021
23	SALAZAR CARBONEL MARÍA DE JESÚS	SAMILLÁN DE LA CRUZ LEYDI NATHALY	FACTORES ASOCIADOS AL ESTADO NUTRICIONAL DE LOS ADULTOS MAYORES DE UN CENTRO DE SALUD DE CHICLAYO, 2021

24	SILVA CORREA SXINTHIA	SUXE TERRONES NANCY THALIA	CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS DE AUTOUIDADO DEL ADULTO MAYOR HIPERTENSO EN EL CENTRO DE SALUD LA RAMADA, 2021
25	TEQUE JULCARIMA MIRIAM SANDY		USO DE LAS TIC EN DOCENTES DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, CHICLAYO 2021
26	TORRES FARRO KATERINNE MIRELI		FACTORES QUE INFLUYEN EN ABANDONO DE LA LACTANCIA MATERNA EXCLUSIVA EN PUERPERAS INMEDIATAS EN UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2021
27	VIGIL GUEVARA HELEN MADELEINE		IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA TUBERCULOSIS EN LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2021

REGISTRÉSE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Leopoldo Acuña Peralta
Decano Facultad de Ciencias de la Salud



Jaime Palomino Malca
Secretaría Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

Cc: EAP, interesado (s), Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481010 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6

EVIDENCIAS DE RECOLECCION DE DATOS

