



**UNAP**



**FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA  
NEFROLÓGICA**

**TESIS  
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON  
DIÁLISIS PERITONEAL ATENDIDOS EN LA UNIDAD  
DE NEFROLOGÍA HOSPITAL III IQUITOS  
ESSALUD 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
EN ENFERMERÍA NEFROLÓGICA**

**PRESENTADO POR : PATRICIA PINCHEZ TORRES  
NORITA SALAZAR BECERRIL**

**ASESOR(ES) : LIC.ENF. ELENA LAZARO RUBIO, DRA.  
ING. SAUL FLORES NUNTA, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2020**



**UNAP**



**FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA  
NEFROLÓGICA**

**TESIS  
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON  
DIÁLISIS PERITONEAL ATENDIDOS EN LA UNIDAD  
DE NEFROLOGÍA HOSPITAL III IQUITOS  
ESSALUD 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
EN ENFERMERÍA NEFROLÓGICA**

**PRESENTADO POR : PATRICIA PINCHEZ TORRES  
NORITA SALAZAR BECERRIL**

**ASESOR(ES) : LIC.ENF. ELENA LAZARO RUBIO, DRA.  
ING. SAUL FLORES NUNTA, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2020**



**UNAP**

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"  
Oficina de Asuntos Académicos



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**017-2020-OAA-EPG-UNAP**

Con **Resolución Directoral N° 313-2020-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA HOSPITAL III ESSALUD 2019" presentado por las señoras PATRICIA PINCHEZ TORRES Y NORITA SALAZAR BECERRIL", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Lic. Enf. Elsa Reyna del Águila, Dra.	Presidenta
Lic. Enf. Bertha Luz Collantes Chávez, Dra.	Miembro
Lic. Enf. Josefa Cárdenas Urbina, Mgr.	Miembro
Lic. Enf. Elena Lázaro Rubio, Dra.	Asesora
Ing. Ind. Saul Flores Nunta, Dr.	Asesor

A los veinte días del mes de Agosto del 2020, a horas 9:00 a.m., en la modalidad virtual vía zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA HOSPITAL III ESSALUD 2019" presentado por las señoras PATRICIA PINCHEZ TORRES Y NORITA SALAZAR BECERRIL, como requisito para obtener el **Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería Nefrológica**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

*Abiertas satisfactoriamente*

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno  c) Bueno ( )

2. Desaprobado: ( )

Observaciones: *En el ejemplar*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *11.20 a.m.* del Veinte de agosto del 2020; con lo cual, se le declara a las sustentantes *apto*, para recibir el **Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería Nefrológica**.

  
Lic. Enf. Elsa Reyna del Águila, Dra.  
**Presidenta**

  
Lic. Enf. Bertha Luz Collantes Chávez, Dra.  
**Miembro**

  
Lic. Enf. Josefa Cárdenas Urbina, Mgr.  
**Miembro**

  
Lic. Enf. Elena Lázaro Rubio, Dra.  
**Asesora**

  
Ing. Ind. Saul Flores Nunta, Dr.  
**Asesor**

## JURADO

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL 20 DE AGOSTO DEL 2020. EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS PERÚ.

LIC.ENF. ELSA REYNA DEL ÁGUILA, DRA.  
PRESIDENTE

LIC.ENF. BERTHA LUZ COLLANTES CHÁVEZ, DRA.  
MIEMBRO

LIC.ENF. JOSEFA CÁRDENAS URBINA, MGR.  
MIEMBRO

LIC.ENF. ELENA LAZARO RUBIO, DRA.  
ASESORA

ING. SAUL FLORES NUNTA, DR.  
ASESOR

*A Dios por darnos la vida y la salud; A todos nuestros familiares por su apoyo incondicional durante nuestros estudios de postgrado y a todas las docentes de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería Nefrológica.*

**PATRICIA y NORITA**

## AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a las siguientes personas e instituciones:

Al personal de la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud.

A los miembros del Jurado: Lic.Enf. Elsa Reyna del Águila, Dra, Lic.Enf. Bertha Luz Collantes Chávez, Dra, y Lic.Enf. Josefa Cárdenas Urbina, Mgr., por su valioso aporte en el desarrollo de la tesis.

A la Lic.Enf. Elena Lázaro Rubio, Dra., y al Ing. Saul Flores Nunta, Dr., por la asesoría permanente de la tesis.

Al personal administrativo de la Facultad de Enfermería: Sra. Lita Pérez Soria y al Sr. Cecilio Guerra Sangama, por el apoyo en la Biblioteca de la Facultad y en la impresión de la tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracaratula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>04</b>
1.1. Antecedentes	04
1.2. Bases teóricas	06
1.3. Definición de términos básicos	12
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>13</b>
2.1. Variables y su operacionalización	13
2.2. Formulación de hipótesis	14
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	23
3.3. Técnicas e instrumentos	24
3.4. Procedimientos de recolección de datos	25
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	26
3.6. Aspectos éticos	27

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	28
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	46
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	49
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	52
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	53
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	54

**ANEXOS:**

1. Matriz de consistencia
2. Escala de calidad de atención
3. Escala de satisfacción
4. Consentimiento informado
5. Constancia de aprobación del Comité de Ética



## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Página</b>
Tabla 1	Calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	28
Tabla 2	Evaluación del componente interpersonal de la calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	29
Tabla 3	Evaluación del componente Técnico de la calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	31
Tabla 4	Evaluación del componente entorno de la calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	33
Tabla 5	Satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	35
Tabla 6	Evaluación de elementos tangibles de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	36
Tabla 7	Evaluación de elementos de fiabilidad de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019	38
Tabla 8	Evaluación de elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019	39

Tabla 9	Evaluación de elementos de seguridad de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	41
Tabla 10	Evaluación de elementos de empatía de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019	43
Tabla 11	Satisfacción según calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.	45

## RESUMEN

El estudio evaluó la asociación entre la satisfacción respecto a la calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La población fueron 18 pacientes, se trabajó con el 100%. Se empleó la entrevista y los instrumentos fueron: Escala de Calidad de Atención (confiabilidad 91.3% y validez 89.7) y Escala de Satisfacción (validez 87.9% y confiabilidad 90.9%). Resultados: Al evaluar la satisfacción se encontró insatisfechos 5.6%; muy insatisfechos 22.2%; satisfechos 27.8% y muy satisfechos 44.4%; mientras que al evaluar la calidad de atención se encontró excelente 33.3%; buena 27.8%; regular 22.2% y mala 16.7%. La investigación concluyó que existe asociación estadística significativa obteniéndose un Coeficiente de Correlación de Pearson = 0.642,  $p = 0.004$ , con  $\alpha = 0.01$  y 99% de nivel de confianza, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación y permite concluir que cuando aumenta la calidad de atención aumenta la satisfacción de los pacientes.

**Palabras Claves: Satisfacción y calidad en Unidad de Nefrología.**

## ABSTRACT

The study evaluated the association between satisfaction regarding the quality of care in patients with peritoneal dialysis cared for in the Nephrology Unit of Hospital III Iquitos EsSalud 2019. The study was quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional. The population was 18 patients. We worked with 100%. The interview was used and the instruments were: Quality of Care Scale (reliability 91.3% and validity 89.7%) and Satisfaction scale (validity 87.9% and reliability 90.9%). Results: When evaluating satisfaction, 5.6% were dissatisfied; very dissatisfied 22.2%; 27.8% satisfied and 44.4% very satisfied, while evaluating the quality of care found 33.3% excellent; good 27.8%; fair 22.2% and bad 16.7%. The research concluded that there is a significant statistical association obtaining a Pearson's Correlation Coefficient = 0.642,  $p = 0.004$ , with  $\alpha = 0.01$  and 99% confidence level, so the research hypothesis was accepted and allows us to conclude that when the Quality of care increases patient satisfaction.

**Keywords: Satisfaction and quality in the Nephrology Unit.**

## INTRODUCCIÓN

La OPS/OMS, sostienen que a nivel mundial existe un 10% de la población con enfermedad renal.<sup>1</sup>

Asimismo, la OPS/OMS, sostienen que la enfermedad renal se puede prevenir<sup>1</sup>.

La ERCT, según la OPS/OMS suele ser silenciosa, progresiva y aparece cuando las soluciones ya son la diálisis y el trasplante de riñón<sup>1</sup>

La diálisis peritoneal y otros procedimientos que se realizan a pacientes con ERCT, según la OPS/OMS son costosos e invasivos.<sup>1</sup>

Por otro lado, la OPS/OMS refiere que muchos países no tienen recursos para la adquisición de equipos para tratamientos de las ERCT.<sup>1</sup>

Según reportes de la Gerencia Central de planeamiento, desarrollo y estadística de Lima, durante el año 2018 en el Perú, los principales tratamientos para pacientes con cáncer e insuficiencia renal crónica, se registraron 1 millón 261 mil 259 procedimientos de diálisis y hemodiálisis con recursos propios 25% y 75% con servicios contratados.<sup>2</sup>

En el Hospital III Iquitos EsSalud, el año 2018 se atendieron al mes, un promedio de 20 pacientes con diálisis peritoneal, de los cuales fallecen al mes, un promedio de 4. Cada año las necesidades en esta unidad, se incrementan a medida que el número de pacientes crece mes a mes por lo que las necesidades de atención se han visto bastante afectadas.<sup>3</sup>

Angel, Duque y Tovar, refieren que la ERCT es un problema actual, por su creciente incidencia y prevalencia, por su comportamiento crónico, por su potencial letal, por el gasto en salud para el sistema, y porque requiere para su manejo una alta complejidad técnica.<sup>4</sup>

Delgado, sostiene que los progresos de los últimos años en el manejo de la ERCT van permitiendo al personal de salud, comprender las acciones para la mejora real de la vida de los pacientes, su adaptación y su autocuidado.<sup>5</sup>

En Iquitos, en el Hospital III Iquitos EsSalud se cuenta con la Unidad de Nefrología, con 18 pacientes, la cual, pese a la crisis económica, debe responder al desafío, no solo de extender coberturas de estos servicios de salud sino también el de brindar una atención de calidad y lograr la satisfacción del usuario asegurado.

En la actual administración del Hospital, continúan algunas deficiencias donde se observa el problema desde el ingreso: poco personal profesional y no profesional para la atención, escasez de pruebas de diagnóstico de rutina, escasez de medicamentos, derivación a especialistas, falta de protocolos consensuados, falta de coordinación, escasez de materiales y equipos, los cuales dificultan la atención personalizada e integral durante los procedimientos a los pacientes.

El personal de Enfermería debe centrarse en la calidad total asumiendo los tres modelos de calidad técnica, funcional y de imagen corporativa.

Por otro lado, el personal de Enfermería ofertará sus servicios basados en el componente técnico (explicación del procedimiento de la diálisis peritoneal, tratamiento de la ERCT, efectos secundarios de los medicamentos, calidad de los materiales y equipos); componente interpersonal (trato adecuado desde la admisión, durante los procedimientos y el alta), así como el componente del entorno (comodidad de los ambientes, señalización de la unidad y limpieza entre otros).

De lo mencionado anteriormente se hizo necesario el presente estudio. Por qué, el quehacer del personal de esta unidad debe centrarse en necesidades insatisfechas, que les permita potencializar las capacidades del paciente con daño renal.

El problema de investigación es: ¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019?

El objetivo general fue determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Los específicos: 1. Medir la calidad de atención basada en el componente técnico, interpersonal y del entorno, percibida por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019; 2. Identificar la satisfacción en la valoración de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, percibida por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019?; 3. Establecer la asociación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

La tesis cuenta con nueve capítulos.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

En el 2018, Santamaria, en Bogotá desarrolló el estudio cuantitativo con diseño descriptivo y transversal, con 92 pacientes en terapia renal. Encontraron un puntaje mayor al comportamiento de cuidado brindado por enfermería con 90.2% por pacientes en diálisis peritoneal. En cuanto a la percepción del cuidado, las dimensiones encontradas fueron: cortesía, interacción familia – paciente, relación y compromiso. El estudio concluyó en que el cuidado de enfermería implica acciones que involucran una visión integral en la relación enfermera(o) y paciente mediante la confianza, respeto y empatía.<sup>6</sup>

El 2017, Castro y Cadena, en México desarrollaron el estudio con diseño transversal descriptivo, en 300 pacientes con IRCT, a quienes se les aplicó el SERVQHOS modificado (alfa = 0.90). Encontraron 52% de mujeres y 48.3% de hombres. El 54% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y 31% con la atención de enfermería. Por lo que concluyeron en que el grado de satisfacción de la prestación de los servicios y la solución de las expectativas del paciente ( $p = 0.000$ ).<sup>7</sup>

En el 2016, López, Luque, Gómez, Casas y Crespo, desarrollaron en España el estudio observacional descriptivo transversal con 89 pacientes. Emplearon el cuestionario auto administrado SERVQHOS. Encontraron personas de 65 años, 30% mujeres y 70% varones. Asimismo 99% de pacientes estuvieron satisfechos, los aspectos mejor valorados fueron la seguridad, amabilidad, interés y trato personalizado; mientras que el aspecto peor valorado fue la puntualidad de las consultas médicas. Concluyen que los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio, con ligeras diferencias con el tratamiento ( $p = 0.001$ ).<sup>8</sup>



En el 2016, Urbina, Ávila, Gutiérrez, Vásquez, Martínez y Hernández, en México, desarrollaron el estudio descriptivo transversal, con 178 pacientes del Programa de Nefrología del IMSS, el instrumento fue CARE-Q. Con Alfa de Cronbach 0.910. Determinaron 57.4% mujeres, de 48-57 años. La aceptación obtuvo valores por encima de la media para las cinco dimensiones exploradas. El estudio concluyó que el cuidado de Enfermería en las áreas de diálisis peritoneal resulta satisfactorio para el derecho habiente con oportunidad de mejora.<sup>9</sup>

En el 2015, Rebollo, Pons, Macías y Cabrera en Madrid, desarrollaron el estudio descriptivo transversal, con 83 pacientes. Aplicaron el cuestionario de Calidad (KDQOL-SF). Determinaron: 62.7% de pacientes consideró que la amabilidad del personal sanitario fue lo mejor posible (43.4%) y excelente (19.3%). El 51.8% de pacientes opinan que el personal sanitario les anima a ser independientes y 59% que les apoyan a hacer frente a la enfermedad. En el modelo de regresión ordinal obtuvieron mejores puntuaciones para diálisis peritoneal cuando se controlan el resto de variables demográficas, que no son significativas ( $p < 0.05$ ), por lo que concluyen que los pacientes han valorado la satisfacción como muy positiva.<sup>10</sup>

En el 2015, Barrera, en el Perú (Huánuco), desarrolló el estudio correlacional, observacional, transversal y analítico con 90 pacientes. El estudio determinó que 83.3% estuvieron satisfechos. El 87.8% manifestó calidad buena en la dimensión técnica y 12.8% calidad mala; 84.4% manifestó calidad buena en la dimensión interpersonal y 15.6% mala calidad; 58.9% manifestó calidad buena en dimensión del entorno y calidad mala el 41.1%. El estudio concluyó que en el centro Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco, existe una relación de dependencia entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario ( $p = 0.0013$ ).<sup>11</sup>

En el 2015, Hidalgo, en el Perú (Piura), desarrolló el estudio de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC-Piura, el diseño fue descriptivo, no experimental y transversal. El modelo de aplicado fue el Servqual, a 60 usuarios. El estudio determinó que el 90% de usuarios estuvieron satisfechos con los elementos de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta ( $p = 0.000$ ). Sin embargo, en garantía o seguridad y empatía estuvieron insatisfechos.<sup>12</sup>

## 1.2. Bases teóricas

### **Calidad de atención**

Según Zambrano, es el producto de incorporar la calidad total en tres modelos de magnitudes: calidad funcional (como se da), imagen corporativa y calidad técnica (que se da); que permanecerán insertadas las características que pueden predominar o supeditar la percepción que una persona tiene de una cosa, ya sea un artículo o beneficio. Es decir, vincula la calidad con la idea corporativa, de allí que la percepción sea un elemento básico para evaluar la calidad percibida. También nos explica que debería hallarse una constante interacción entre el comprador/usuario y el proveedor/servidor. La buena calidad percibida se consigue cuando la calidad experimental convence las expectativas del cliente por lo tanto es la calidad esperada.<sup>13</sup>

### **Componentes de la calidad**

Zambrano considera los siguientes componentes: **El componente interpersonal** incluye la relación entre los clientes, las leyes y valores sociales que dirigen la intersección de los individuos en general. Estas normas son rectificadas en parte por las exigencias éticas de los profesionales y los panoramas, elementos, deseos y aspiraciones de cada persona individual. Lo conforman: Explicación al paciente del proceso de admisión; Entendía el paciente lo que le decían para ser atendido/a; Los horarios de atención fueron adecuados para la atención del paciente; Tratar a los pacientes por sus apellidos y nombre(s); La calidad del trato al paciente; Recomendación del paciente a parientes o

amigos para atenderse en la unidad donde fue atendido/a; El paciente siente deseos de volver a ser atendido/a.<sup>13</sup>

**El componente técnico** es el manejo de la ciencia y de la tecnología en uso de un problema de una persona de tal forma que produzca el máximo beneficio sin incrementar con ello sus riesgos. Lo conforman: El uso del uniforme apropiado del personal en la Unidad donde recibió la atención; Tiempo de espera para ser atendida/o en la unidad; El personal explica al paciente el procedimiento de la diálisis; El personal explica al paciente sobre el tratamiento que debe continuar; El personal le explica al paciente sobre efectos secundarios de los medicamentos, y Calidad de los equipos de la unidad.<sup>13</sup>

**El componente del entorno o aspectos de confort**, son elementos entorno del usuario para una atención más placentera: Ambientes (cómodos, espaciosos, aireados, iluminados, limpios); Motivo de la espera para ser atendido en la unidad; La farmacia dispone de las medicinas que le recetaron al paciente; Señalización (letreros y flechas) y Limpieza.<sup>13</sup>

### **Satisfacción**

Florián, refiere que la satisfacción, es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre la propia organización y las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.<sup>14</sup>

Por otro lado Florián sostiene que la satisfacción está subordinada a numerosos factores como las necesidades personales, los valores morales y culturales.<sup>14</sup>

### **Ventajas de la satisfacción del paciente**

Feldman, Vivas, Lugli et al, refieren que la satisfacción es una variable mixta y compleja que tiene ventajas desde una perspectiva psicológica de tipo cognitiva, afectiva y conductual de la asistencia médica proporcionada.<sup>15</sup>

## **Modelo Servqual para el estudio de calidad de atención y satisfacción**

Hidalgo, sostiene cinco dimensiones internas: elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, distribuida en 22 preguntas.<sup>12</sup>

Asimismo, Hidalgo refiere que este modelo y su metodología de aplicación pueden adaptarse y aplicarse a distintos tipos de servicios cuyos resultados deberán implementarse.<sup>12</sup>

Respecto a las dimensiones de la calidad, Hidalgo, hace referencia a: **Elementos tangibles:** relacionados a aspectos físicos como: equipos, personal y material de comunicación.<sup>12</sup>

Según Hidalgo los elementos tangibles, son la ubicación y acceso a los consultorios, el equipo que se emplea durante la consulta y el material de comunicación.<sup>12</sup>

**Fiabilidad:** Según Hidalgo la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallas y evitando el riesgo mínimo.<sup>12</sup>

Asimismo Hidalgo refiere que la fiabilidad es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal.<sup>12</sup>

**Capacidad de respuesta:** Según Hidalgo, es la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio.<sup>12</sup>

Asimismo, Hidalgo sostiene que es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna.<sup>12</sup>

La capacidad de respuesta, según Hidalgo, tiene dos vertientes: individual (Capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes) y colectiva (Capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad).<sup>12</sup>

**Seguridad:** Según Hidalgo la seguridad es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.<sup>12</sup>

Así mismo Hidalgo sostiene que la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del profesional de enfermería, para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.<sup>12</sup>

**Empatía:** Hidalgo sostiene que la empatía consiste en brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.<sup>12</sup>

La empatía según Hidalgo, es una habilidad propia del ser humano, que permite entender a los demás, poniéndose en su lugar para poder entender su forma de pensar, comprender y experimentar su punto de vista.

### **Enfermedad crónica**

La enfermedad crónica según Delgado, es la pérdida gradual de la función de los riñones, esta es progresiva y puede llegar a ser terminal cuando la capacidad renal se reduce a un 10%.<sup>4</sup>

Delgado refiere que la enfermedad crónica, está asociada con factores infecciosos o fisiológicos tales como glomerulonefritis, enfermedades tubulares, infecciones renales, obstrucción por cálculos, anomalías congénitas, diabetes mellitus, hipertensión arterial y lupus eritematoso sistémico y puede a su vez, ocasionar enfermedades cardiovasculares, neuropatías desclasificación de los huesos, anemia entre otros.<sup>4</sup>

## **Tratamiento de enfermedad crónica**

Según Delgado los tratamientos de la ERCT son la hemodiálisis y la diálisis peritoneal, las cuales favorecen la disminución de varios síntomas propios de la enfermedad y la prolongación de la vida del paciente.<sup>4</sup>

### **Diálisis peritoneal**

Delgado refiere que la diálisis peritoneal proporciona un método indirecto para eliminar de la sangre los residuos, utilizando los procesos de osmosis y difusión.<sup>4</sup>

Delgado refiere que el peritoneo es la membrana serosa de la cavidad peritoneal, que funciona como una membrana semipermeable, así el exceso de líquidos y los productos residuales son eliminados con facilidad desde el torrente sanguíneo.<sup>4</sup>

Según Delgado en la diálisis peritoneal, se instala por gravedad, en la cavidad peritoneal, una solución estéril de electrolitos (dializado), a través de un catéter colocado quirúrgicamente, este dializado se deja en la cavidad durante un tiempo pre establecido, y después se drena los residuos acumulados y el exceso de líquidos y electrolitos.<sup>4</sup>

### **Complicaciones de la diálisis peritoneal**

Delgado refiere complicaciones mecánicas (asociadas al catéter), infecciosas (infección del peritoneo u orificio), hidroelectrolíticas (deshidratación y alteraciones hidroelectrolíticas) y metabólicas (sobrecarga de glucosa con mal control de glucemia, desnutrición).<sup>4</sup>

Además, Delgado afirma, que existen factores que provocan alteraciones en la calidad de tratamiento, por falta de adhesión, conductas autodestructivas como la rutina, mala situación emocional, falta de rehabilitación socio laboral y desapego familiar para realizar dicho tratamiento.<sup>4</sup>

### **Pronostico de la enfermedad renal crónica**

Delgado, refiere que, a pesar de las terapias de reemplazo renal, las condiciones de vida del paciente, no alcanzan un control sostenible y por el contrario, las incomodidades son mayores que los beneficios netos.<sup>4</sup>

### **Teoría de enfermería aplicada a presente estudio**

Teoría del Modelo de Adaptación de Sor Callista Roy, respecto a esta teoría Phillips sostiene que la enfermería es descrita como la ciencia y la práctica que amplía la capacidad de adaptación y mejora la transformación del entorno.<sup>16</sup>

Además, Phillips refiere que la Teoría de Sor Callista Roy define la enfermería como un sistema de desarrollo del conocimiento acerca de las personas que observa, clasifica y relaciona los procesos, que influyen de manera positiva en su estado de salud.<sup>16</sup>

Phillips refiere que la enfermería como disciplina práctica, según Sor Callista Roy, es el cuerpo científico que se usa para ofrecer un servicio vital a las personas, fomenta la capacidad de influir en la salud de manera positiva.<sup>16</sup>

Según Phillips el objetivo de Enfermería de Roy, en la unidad de diálisis estaría orientado a la promoción del nivel de adaptación de los pacientes con IRC al tratamiento indicado, considerando básicamente sus intereses y valores.<sup>14</sup>

Phillips refiere que Roy sostiene las intervenciones profesionales como un todo, en un contexto de salud holística que, afecta al conjunto del ser de la persona y la calidad global de su estilo de vida.<sup>16</sup>

### 1.3. Definición de términos básicos

- **Capacidad de respuesta.**

Angel, Duque, Tovar y Cortes, refieren que es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez.<sup>4</sup>

- **Confiabilidad.**

Angel, Duque, Tovar y Cortes, refieren a la habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, entendiendo así mismo como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.<sup>4</sup>

- **Diálisis peritoneal continua (DIPAC).**

Santamaría, refiere que consiste en eliminar de la sangre todos los desechos y el exceso de agua, utilizando como filtro la membrana que cubre la cavidad peritoneal para limpiar la sangre.<sup>6</sup>

- **Empatía.**

Angel, Duque, Tovar y Cortes, refieren a la atención individualizada que se ofrece a cada cliente.<sup>4</sup>

- **Insuficiencia renal crónica.**

Santamaria, la define como la reducción progresiva e irreversible del filtrado glomerular.<sup>6</sup>

- **Modelos de atención.**

Zambrano, refiere que son características, principios y formas de realizar la atención (Promoción, Prevención, Curación, Rehabilitación) teniendo en consideración el contexto social y económico en concordancia con las necesidades y la demanda.<sup>13</sup>

- **Tangibles.**

Angel, Duque, Tovar y Cortes, son las instalaciones físicas y equipos, así como materiales de comunicación.<sup>4</sup>



## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1. Variables y su operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
Variable independiente (X): Calidad de Atención	Consiste en satisfacer o superar las expectativas frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no.	<b>Calidad de atención.</b> Variable independiente considerada como la satisfacción o superación de las expectativas percibidas por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019, contará con 4 índices: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excelente: 55-72 pto</li> <li>▪ Buena: 37-54 ptos.</li> <li>▪ Regular: 19-36 ptos.</li> <li>▪ Deficiente: 0-18 ptos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Componente interpersonal.</li> <li>▪ Componente técnico.</li> <li>▪ Componente del entorno.</li> </ul>	<b>Componente interpersonal:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Al ingreso a la unidad le explicaron en qué consistía la atención?</li> <li>2. ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendido/a</li> <li>3. ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?</li> <li>4. ¿El personal que lo atendió, lo trataba por sus apellidos y nombre(s)?</li> <li>5. ¿El trato del personal de la unidad fue bueno?</li> <li>6. ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en esta unidad?.</li> </ol>	Escala de calidad de atención a pacientes con diálisis peritoneal.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
				<p>7. ¿Usted volvería para atenderse en esta unidad?</p> <p><b>Componente técnico:</b></p> <p>8. ¿El uniforme del personal estuvo limpio?</p> <p>9. ¿El tiempo que espero para ser atendido/a estuvo bien?</p> <p>10. ¿El personal que le atendió, le explicó sobre todo el procedimiento de la diálisis peritoneal?</p> <p>11. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre el tratamiento que debería continuar?</p> <p>12. ¿El personal que lo atendió le explicó sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
				<p>13. ¿Cree usted que los equipos que tiene la Unidad son adecuados?</p> <p><b>Componente del entorno:</b></p> <p>14. ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados y limpios)?</p> <p>15. ¿El personal le explicó el motivo de la espera para ser atendido/a?</p> <p>16. ¿En la Farmacia del hospital existían todas las medicinas que le recetaron?</p> <p>17. ¿Las señales (letreros y flechas) que tiene la unidad son adecuados?</p> <p>18. ¿La limpieza de los ambientes de la unidad es buena?.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
Variable dependiente (Y): Satisfacción de los pacientes	Al realiza una compra o utilizar un servicio, la persona muestra su conformidad.	<p><b>Satisfacción de los pacientes.</b></p> <p>Variable dependiente considerada como el nivel de conformidad que tienen los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019, contará con 4 índices:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excelente:84-110pto</li> <li>▪ Buena: 56-83 pts.</li> <li>▪ Regular: 28-55 pts.</li> <li>▪ Deficiente: 1-27 pts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementos tangibles.</li> <li>▪ Fiabilidad.</li> <li>▪ Capacidad de respuesta.</li> <li>▪ Seguridad.</li> <li>▪ Empatía.</li> </ul>	<p><b>Elementos tangibles:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La señalización (carteles, publicidad o letreros) estuvieron adecuados?</li> <li>2. ¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud tuvo personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico de insuficiencia renal crónica?</li> <li>3. ¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud tuvo con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?.</li> </ol>	Escala de satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
				<p>4. ¿La Unidad de Nefrología estuvo limpia y cómoda?</p> <p><b>Elementos de fiabilidad:</b></p> <p>5. ¿Obtuvo con facilidad la cita?</p> <p>6. ¿La atención en la admisión fue rápida?</p> <p>7. ¿La atención en el laboratorio fue rápida?</p> <p>8. ¿La atención para realizarse la sesión de diálisis peritoneal fue eficiente?</p> <p>9. ¿La atención del personal fue la mejor en la unidad?</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
				<p><b>Elementos de capacidad de respuesta:</b></p> <p>10. ¿El personal que le atendió mostro interés en su sesión de diálisis peritoneal?</p> <p>11. ¿Usted comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las actividades diarias que debe realizar?</p> <p>12. ¿Usted comprendió la explicación sobre el tratamiento, las terapias psicológicas y su alimentación?</p> <p>13. ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal sobre los procedimientos que le realizaron?</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
				<p><b>Elementos de seguridad:</b></p> <p>14. ¿En la Unidad de Nefrología se respetó su privacidad?</p> <p>15. ¿El personal le realizo la sesión de diálisis peritoneal en forma completa y minuciosa?</p> <p>16. ¿El personal que le atendió le brindo el tiempo necesario para resolver sus dudas?</p> <p>17. ¿Le inspiró confianza el personal que le atendió?</p> <p>18. ¿El personal le demostró paciencia y respeto al momento de ser atendido?</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
				<p><b>Elementos empatía:</b></p> <p>19. ¿La persona de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis peritoneal?</p> <p>20. ¿El personal de la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud le atendió en el horario programado?</p> <p>21. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?</p> <p>22. ¿Tuvo historia clínica en el momento de su atención?</p>	



## **2.2. Formulación de hipótesis**

Existe asociación estadística significativa entre el grado de satisfacción y la calidad de atención y la calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El método fue Cuantitativo, porque los procedimientos de recolección de datos, procesamiento y análisis fueron expresados en forma cuantitativa y se utilizaron pruebas estadísticas descriptivas e inferencial (Coeficiente de Correlación de Pearson).

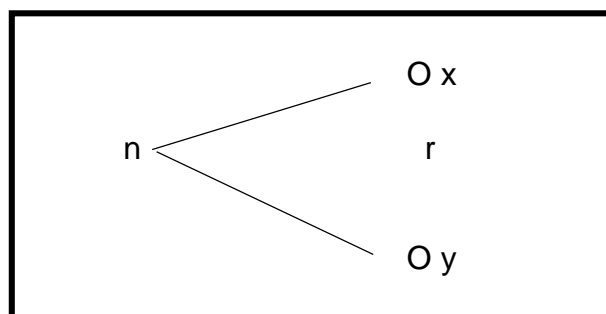
El tipo de estudio fue el descriptivo, porque se observaron ambas variables de estudio, tal como se presentaron en su estado o hábitat.

El diseño fue no experimental, porque no hubo manipulación de la variable independiente (Calidad de atención), por parte de las investigadoras.

El diseño fue el transversal, porque permitió recolectar la información de las variables en un solo momento de tiempo.

Y correlacional porque se pretendió determinar la asociación que existe entre las variables calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III EsSalud.

El diseño fue el siguiente:



Los símbolos tuvieron el siguiente significado:

n = Muestra

O<sub>x1</sub> = Variable independiente (Calidad de atención)

O<sub>y</sub> = Variable dependiente (Satisfacción de pacientes)

r = Asociación que se buscaba entre las variables de estudio (X)  
y (Y).

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

##### **Tamaño:**

Fueron 18 pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud (Información obtenida en el Hospital III Iquitos EsSalud Iquitos – 2019).

##### **Muestra**

Como la población fue pequeña se trabajó con el 100% (18 pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud).

##### **Tipo de muestreo o selección de la muestra:**

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico por conveniencia, es decir se captó a los 18 pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud.

##### **Criterios de selección:**

###### **a. Criterios de inclusión:**

Los pacientes que formaron parte del estudio fueron:

- Paciente asegurado (EsSalud) con diagnóstico de enfermedad renal crónica terminal (ERCT).
- Paciente con diálisis peritoneal que se atiende por más de 1 año en la Unidad de Nefrología.
- Edades entre 18 a 60 años.
- Pacientes con tratamiento de diálisis mayor de un año.

- Pacientes que se encontraron lucidos, orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes con cualquier grado de instrucción.
- Pacientes de sexo masculino o femenino.
- Pacientes que desearon participar libre y voluntariamente en la investigación.

**b. Criterios de exclusión:**

Los pacientes que no formaron parte del estudio fueron:

- Pacientes menores de 18 años de edad y mayores de 60 años.
- Pacientes con algún diagnóstico psiquiátrico.
- Pacientes que presentaron ceguera.
- Pacientes con amputación.
- Pacientes que no desearon participar libre y voluntariamente en la investigación.

**3.3. Técnicas e instrumentos**

**Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se empleó en la investigación fue la entrevista. Esta técnica estuvo orientada a la recolección de la siguiente información:

- a. Calidad de atención a pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud.
- b. Satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud.

**Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos fueron los siguientes:

- a. Escala de calidad de atención a pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, contó con siete secciones: I. Presentación; II. Instrucciones; III. Datos generales; IV. Contenido; V. Observaciones; VI. Evaluación y VII. Agradecimiento. Contó con 18 preguntas distribuidos por

componentes: interpersonal 7, técnico 6 y entorno 5. La evaluación fue la siguiente:

- Excelente: 55-72 ptos.
- Buena: 37-54 ptos.
- Regular: 19-36 ptos.
- Deficiente: 0-18 ptos.

b. Escala de satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, contó con siete secciones: I. Presentación; II. Instrucciones; III. Datos generales; IV. Contenido; V. Observaciones; VI. Evaluación y VII. Agradecimiento. Contó con 22 preguntas distribuidas por elementos: tangibles 4, fiabilidad 5, capacidad de respuesta 4, seguridad 5 y empatía 4. La evaluación fue la siguiente:

- Excelente: 84-110 ptos.
- Buena: 56-83 ptos.
- Regular: 28-55 ptos.
- Deficiente: 1-27 ptos.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos son instrumentos estandarizados los cuales fueron utilizados en diferentes investigaciones:

- Escala de calidad de atención: Validez 89.7% y Confiabilidad 91.3%. (Calampa, Chávez, 2015).<sup>17</sup>
- Escala de satisfacción: Validez 87.9% y Confiabilidad 90.9% (Modelo de Servqual validado por Ministerio de Salud. RM N° 527-2011/minsa).<sup>18</sup>

### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se realizaron las siguientes actividades:

- Lugar donde se realizó el estudio, fue en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud, de la ciudad de Iquitos.

- Se realizó las coordinaciones con el Director Ejecutivo de la Red Asistencial de Salud, del Hospital III Iquitos EsSalud, para la ejecución de la recolección de la información.
- Por tratarse de un estudio de calidad y satisfacción los pacientes fueron captados antes de ser sometidos a la Diálisis Peritoneal.
- Se aplicó el consentimiento informado (ver anexo 4).
- Se procedió posteriormente a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- La recolección de datos se realizó de lunes a viernes, en el turno de la mañana (8:00 am a 1:00 pm).
- La aplicación de los dos instrumentos tuvo una duración de 30 minutos.
- La recolección de datos tuvo una duración de 1 mes.
- Para la recolección de datos se hizo uso del uniforme de salud pública vigente.
- Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió a agradecer a los pacientes por su participación.
- Al finalizar el vaciado de la información, los instrumentos de recolección de datos fueron eliminados.

### **3.5. Técnicas de Procesamientos y análisis de los datos**

- Se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias simples y porcentajes) y la estadística inferencial Coeficiente de Correlación de Pearson, porque las variables son cuantitativas y permite conocer la intensidad y dirección de la relación de variables.<sup>19</sup>
- El nivel de confianza es 99%.
- El nivel de significancia  $\alpha = 0.01$
- Se presenta la información solo en tablas.
- Se empleó el Software SPSS versión 23.0 en español, porque es el paquete estadístico más usado en las ciencias sociales.

### **3.6. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos y la protección de los derechos humanos de los pacientes participantes de la Unidad de Nefrología, fueron respetados y protegidos de la siguiente manera:

- a. Se aplicó absoluta confidencialidad y se explicó a cada una de las pacientes la importancia de salvaguardar su integridad y dignidad, así como la voluntariedad y el anonimato.
- b. Se aplicaron las consideraciones éticas establecidas por el acuerdo de la carta de Helsinki que prevalece a nivel nacional e internacional, mediante la aplicación de los principios éticos: Autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia y respeto.
- c. Se aplicó en consentimiento informado a todos los pacientes, antes de la aplicación de los dos instrumentos. (ver anexo 4).<sup>20</sup>

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

**Tabla 1:** Calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

<b>Calidad de atención</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Excelente	6	33.3
Buena	5	27.8
Regular	4	22.2
Mala	3	16.7
Total	18	100.0

Fuente: Propia de las autoras

En la tabla 1, se observa del 100% (18) pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, de la ciudad de Iquitos, durante el año 2019, 33.3% de pacientes manifestaron que la calidad de atención fue excelente; 27.8% que la calidad de atención fue buena; 22.2% que la calidad de atención fue regular, mientras que solo el 16.7% manifestaron que la calidad de atención fue mala.



**Tabla 2:** Evaluación del componente interpersonal de la calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre el componente interpersonal	Escala de valoración *								Total	
	1		2		3		4		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. ¿Al ingreso a la unidad le explicaron en que consiste la atención?	0	0.0	1	5.6	6	33.3	11	61.1	18	100.0
2. ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendido/a	1	5.6	4	22.2	7	38.9	6	33.3	18	100.0
3. ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?	0	0.0	1	5.6	12	66.7	5	27.8	18	100.0
4. ¿El personal que lo atendió, la trataba por sus apellidos y nombre(s)?	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
5. ¿El trato del personal de la unidad fue bueno?	0	0.0	0	0.0	8	44.4	10	55.6	18	100.0
6. ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en esta unidad?	0	0.0	1	5.6	11	61.1	6	33.3	18	100.0
7. ¿Usted volvería para atenderse en esta unidad?	0	0.0	1	5.6	10	55.6	7	38.9	18	100.0

\* Escala de valoración ordinal: 1 = Nunca; 2 = A veces; 3 = Frecuente; 4 = Siempre

En la tabla 2 se observa resultados de la evaluación del Componente Interpersonal de la Calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Respecto al personal que brinda la atención, si trata a los pacientes por sus apellidos y nombre(s) 72.2% manifestaron que lo hacían frecuentemente; Respecto a los horarios de atención si fueron adecuados para la atención del paciente 66.7% manifestaron que frecuentemente fueron adecuados; Respecto a la explicación al paciente del proceso de admisión a la unidad

donde será atendido/a 61.1% que siempre lo explicaban; Respecto a que si recomendaría el paciente a parientes o amigos para atenderse en la unidad donde fue atendido/a 61.1% manifestaron que podría ser frecuentemente; Respecto a la calidad del trato al paciente 55.6% manifestaron que fue siempre; Respecto a que si el paciente siente deseo de volver a ser atendido/a en la unidad 55.6% manifestaron que frecuentemente lo harían y respecto a si entendía el paciente lo que le decían para ser atendido/a 38.9% que lo hacían en forma frecuente.

**Tabla 3:** Evaluación del componente técnico de la calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre el componente técnico	Escala de valoración *								Total	
	1		2		3		4		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. ¿El uniforme del personal estuvo limpio?	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
2. ¿El tiempo que esperó para ser atendido/a estuvo bien?	0	0.0	2	11.1	12	66.7	4	22.2	18	100.0
3. ¿El personal que la atendió, le explicó sobre todo el procedimiento de la diálisis peritoneal?	0	0.0	0	0.0	7	38.9	11	61.1	18	100.0
4. ¿El personal que la atendió, le explicó sobre el tratamiento que debió continuar?	0	0.0	0	0.0	11	61.1	7	38.9	18	100.0
5. ¿El personal que la atendió, le explicó sobre probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
6. ¿Cree usted que los equipos que tiene la unidad son adecuados?	0	0.0	3	16.7	8	44.4	7	38.9	18	100.0

\* Escala de valoración ordinal: 1 = Nunca; 2 = A veces; 3 = Frecuente; 4 = Siempre

En la tabla 3, se observa resultados de la evaluación del Componente Técnico de la Calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal.

Respecto al uso del uniforme apropiado del personal en la Unidad donde recibió la atención 72.2% frecuentemente fue apropiado; Respecto a que si el personal le explica al paciente sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados 72.2% manifestaron que lo hacían en forma frecuente; En tiempo de espera para ser atendido/a en la unidad 66.7% manifestaron que era adecuado en forma frecuente; Respecto a que si el

personal explica al paciente el procedimiento de la diálisis peritoneal 61.1% que siempre lo explicaban; Respecto a que si el personal explica al paciente sobre el tratamiento que debe continuar 61.1% manifestaron que frecuentemente lo explicaban; y respecto a la calidad de los equipos de la unidad 44.4% manifestaron que son buenos en forma frecuente.

**Tabla 4:** Evaluación del Componente entorno de la calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre el componente del entorno	Escala de valoración								Total	
	1		2		3		4			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)?	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
2. ¿El personal de explicó el motivo de espera para ser atendido/a?	0	0.0	0	0.0	10	55.6	8	44.4	18	100.0
3. ¿En la farmacia del hospital existían todas las medicinas que le recetaron?	0	0.0	2	11.1	9	50.0	7	38.9	18	100.0
4. ¿Las señales (letreros y flechas) que tiene la unidad son adecuados?	1	5.6	0	0.0	12	66.7	5	27.8	18	100.0
5. ¿La limpieza de los ambientes de la unidad es buena?	1	5.6	0	0.0	12	66.7	5	27.8	18	100.0

\* Escala de valoración ordinal: 1 = Nunca; 2 = A veces; 3 = Frecuente; 4 = Siempre

En la tabla 4, se observa resultados de la evaluación del Componente Entorno de la Calidad de atención de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Respecto a los ambientes (cómodos, espaciosos, aireados, iluminados, limpios), 72.2% manifestaron que es frecuente; Respecto a la señalización (letreros y flechas) que tiene la unidad 66.7% manifestaron que frecuentemente fueron adecuados, y respecto a la limpieza de los ambientes

de la unidad 66.7% manifestaron que también frecuentemente fue buena; Respecto a que si el personal le explicó el motivo de la espera para ser atendido en la unidad 55.6% manifestaron que fue frecuente; Respecto a la farmacia si dispone de las medicinas que le recetaron al paciente 50.0% manifestaron que fue frecuente.

**Tabla 5:** Satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

<b>Satisfacción</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	8	44.4
Satisfecho	5	27.8
Insatisfecho	1	5.6
Muy insatisfecho	4	22.2
Total	18	100.0

Fuente: Propia de las autoras

En la tabla 5, del 100% (18) pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, en el 2019, 44.4% pacientes manifestaron estar muy satisfechos; 27.8% satisfechos, 22.2% muy insatisfechos, mientras que solo 5.6% estuvieron insatisfechos.

**Tabla 6:** Evaluación de elementos tangibles de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre elementos tangibles	Escala de valoración *										Total	
	1		2		3		4					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. ¿La señalización (carteles, publicidad o letreros) estuvieron adecuados?	0	0.0	0	0.0	4	22.2	9	50.0	5	27.8	18	100.0
2. ¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud, tuvo personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico de insuficiencia renal crónica?	0	0.0	1	5.6	0	0.0	13	72.2	4	22.2	18	100.0
3. ¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud, tuvo equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	0	0.0	1	5.6	0	0.0	13	72.2	4	22.2	18	100.0
4. ¿La Unidad de Nefrología estuvo limpia y cómoda?	0	0.0	1	5.6	0	0.0	11	61.1	6	33.3	18	100.0

\* 1 = Total desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ninguno 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo



En la tabla 6, se observa resultados de la evaluación de los elementos tangibles de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Respecto a que si la Unidad de Nefrología contó con el personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico de insuficiencia renal crónica 72.2% manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si contó con equipos y materiales 72.2% estuvieron de acuerdo; Respecto a la limpieza y comodidad de las sala de espera y de diálisis , 61.1% manifestaron estar de acuerdo y respecto a la señalización (carteles, publicidad o letreros) si fueron adecuados para orientarle en la Unidad de Nefrología 50.0% manifestaron estar de acuerdo.

**Tabla 7:** Evaluación de elementos de fiabilidad de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre fiabilidad	Escala de valoración										Total	
	1		2		3		4		5		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. ¿Obtuvo con facilidad la cita?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	61.1	7	38.9	18	100.0
2. ¿La atención en la admisión fue rápida?	0	0.0	1	5.6	1	5.6	9	50.0	7	38.9	18	100.0
3. ¿La atención en el laboratorio fue rápida?	0	0.0	1	5.6	0	0.0	12	66.7	5	27.8	18	100.0
4. ¿La atención para realizarse la sesión de diálisis peritoneal fue eficiente?	0	0.0	1	0.0	0	0.0	11	61.1	7	38.9	18	100.0
5. ¿La atención del personal fue la mejor en la unidad?	0	0.0	1	5.6	0	0.0	9	50.0	8	44.4	18	100.0

\* 1 = Total desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ninguno 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

En la tabla 7, se observa resultados de la evaluación de los elementos de fiabilidad de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Respecto a la rapidez en el laboratorio 66.7% manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si encontró citas disponibles y las obtuvo con fiabilidad, 61.1% manifestaron estar de acuerdo; respecto a que si la atención para realizarse la sesión de diálisis peritoneal fue eficiente 61.1% manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si la atención en la admisión fue rápida, 50.0% manifestaron estar de acuerdo y respecto a que si la atención del personal fue la mejor en la unidad 50.0% manifestaron estar de acuerdo.

**Tabla 8:** Evaluación de elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre capacidad de respuesta	Escala de valoración										Total	
	1		2		3		4		5			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. ¿El personal que le atendió mostró interés en su sesión de diálisis peritoneal?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
2. ¿Usted comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las actividades diarias que debe realizar?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
3. ¿Usted comprendió la explicación sobre el tratamiento, la terapias psicológicas y su alimentación?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	61.1	7	38.9	18	100.0
4. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre los procedimientos que le realizaron?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	61.1	7	38.9	18	100.0

\* 1 = Total desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ninguno 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

En la tabla 8, se observa resultados de la evaluación de los elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Respecto a que si el personal que le atendió mostro interés en su sesión de diálisis peritoneal 72.2% manifestaron estar de acuerdo; respecto a que si comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las

actividades diarias que debe realizar 72.2% manifestaron estar de acuerdo; respecto a que si comprendió la explicación que le brindo el personal sobre el tratamiento, las terapias psicológicas y su alimentación 61.1% manifestó estar de acuerdo y respecto a la explicación sobre procedimientos 61.1% manifestaron estar de acuerdo.

**Tabla 9:** Evaluación de elementos de seguridad de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre seguridad	Escala de valoración										Total	
	1		2		3		4		5		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. ¿En la Unidad de Nefrología se respetó su privacidad?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	55.6	8	44.4	18	100.0
2. ¿El personal le realizó la sesión de diálisis peritoneal en forma completa y minuciosa?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	55.6	8	44.4	18	100.0
3. ¿El personal que le atendió le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	66.7	6	33.3	18	100.0
4. ¿Le inspiró confianza el personal que le atendió?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	55.6	8	44.4	18	100.0
5. ¿El personal le demostró paciencia y respeto al momento de ser atendido?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	55.6	8	44.4	18	100.0

\* 1 = Total desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ninguno 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

En la tabla 9, se observa resultados de la evaluación de los elementos de seguridad de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Respecto a que si el personal absolvió sus dudas 66.7% manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si se respetó la privacidad durante su atención 55.6% manifestaron estar de acuerdo; respecto a que si el personal le realizó la sesión de diálisis peritoneal en forma completa y minuciosa 55.6%

manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si el personal que le atendió le inspiró confianza 55.6% manifestaron estar de acuerdo y respecto a que si el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia 55.6% manifestaron estar de acuerdo.

**Tabla 10:** Evaluación de elementos de empatía de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

Preguntas sobre empatía	Escala de valoración										Total	
	1		2		3		4		5		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. ¿La persona de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis peritoneal?	0	0.0	0	0.0	2	11.1	14	77.8	2	11.1	18	100.0
2. ¿El personal de la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud le atendió en el horario programado?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	72.2	5	27.8	18	100.0
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	66.7	6	33.3	18	100.0
4. ¿Tuvo historia clínica en el momento de su atención?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	61.1	7	38.9	18	100.0

\* 1 = Total desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ninguno 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

En la tabla 10, se observa resultados de la evaluación de los elementos de empatía de la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Respecto a que si la persona de informes de oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis peritoneal 77.6% manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si el personal la atendió en el horario programado 72.2% manifestaron estar de acuerdo; Respecto a que si la atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada 66.7% manifestaron estar de acuerdo y respecto a que si la historia clínica se encontró disponible para su atención 61.1% manifestaron estar de acuerdo.



**Tabla 11:** Satisfacción según calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019

<b>Variab</b> les		<b>Calidad de atención</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
Calidad de atención	Correlación de Pearson		,642**
	P valor		0.004
	N		18
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	,642**	
	P valor	0.004	
	N	18	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01

En la tabla 11, se observa resultados de la aplicación de la prueba de Correlación de Pearson, donde se obtuvo resultados significativos fuerza de asociación 0.642 para  $p = 0.004$ , con  $\alpha = 0.01$ , lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación siguiente: Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal de la Unidad de Nefrología. Es decir, cuando aumenta la calidad de atención aumenta la satisfacción o viceversa.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se determinó la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Al realizar la inferencia estadística se aplicó la prueba estadística inferencial Coeficiente de Correlación de Pearson, se obtuvo resultados significativos un coeficiente = 0.642,  $p = 0.004$ , con  $\alpha = 0.01$ , lo cual evidencia la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

Este hallazgo guarda similitud con lo reportado por Santamaría<sup>6</sup>, en el 2018, en Bogotá cuando encontraron que los pacientes otorgaron un puntaje mayor al comportamiento de cuidado brindado por enfermería (88.3% pacientes en hemodiálisis y 90.2% pacientes en diálisis peritoneal) respecto al calificado por enfermería 83.4% por lo que concluye que el cuidado de enfermería implica acciones que involucra la relación entre el paciente y la enfermera(o) con una visión integral por parte de enfermería y que trasciende lo técnico y el conocimiento teórico, incluye relaciones de confianza, respeto y empatía que la enfermera(o) podrá realizar de acuerdo a sus condiciones y las ofrecidas por la institución.

Asimismo, es compatible con lo reportado por Castro y Cadena<sup>7</sup> quienes, en el 2017, en México encontraron que 54% de pacientes, se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y 31% con la atención de enfermería.

También es compatible con López y Luque<sup>8</sup> quienes encontraron que 99% de pacientes estuvieron satisfechos y los aspectos mejor valorados fueron la seguridad que transmite el personal, amabilidad, interés por los pacientes, trato personalizado; mientras que los aspectos peor valorados fueron la

puntualidad de consultas médicas, estado de instalaciones, tiempo de espera para ser atendido por un médico.

Así también es compatible con lo reportado por Urbina, Ávila, Gutiérrez, Vásquez, Martínez y Hernández<sup>9</sup> quienes encontraron que los pacientes encuestados refirieron valores de aceptación por encima de la media para las cinco dimensiones exploradas, por lo tanto, concluyen que la implementación del cuidado de enfermería en las áreas de diálisis peritoneal resulta satisfactoria para el derecho habiente, contándose con amplias áreas de oportunidad de mejora.

El hallazgo también es compatible con lo reportado por Rebollo, Pons, Macías y Cabrera<sup>10</sup> cuando en el 2015, encontraron 62.7% de pacientes consideró que la amabilidad del personal sanitario fue la mejor posible (43.4%) o excelente (19.3%) y concluyen que los pacientes han valorado como muy positivo los resultados de satisfacción en la diálisis peritoneal.

Asimismo, es compatible con lo reportado por Barrera<sup>11</sup> cuando en el 2015, en el Perú (Huánuco), encontró que 83.3% estuvieron satisfechos y 83.3% observo buena calidad de atención.

También es compatible con lo reportado por Hidalgo<sup>12</sup> cuando en el 2015, en el Perú (Piura), al desarrollar el estudio: Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada centro de Diálisis SAC-Piura, sus resultados confirman que el servicio es bastante satisfactorio, como lo confirma más del 90% de usuarios que de alguna forma están satisfechos con los elementos de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta ( $p = 0.000$ ).

De acuerdo a los resultados, se debe indicar que la evaluación de la calidad y la satisfacción son muy importantes porque estos resultados constituyen un predictor de fidelización de las pacientes a una determinada unidad, en el caso del estudio a la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud.

Finalmente se debe indicar que los profesionales de salud de esta institución deben continuar brindando una calidad de atención buena, sin dejar de mejorar el 22.2% del grupo de pacientes muy insatisfechos, ofertando resultados alcanzables en la práctica en pacientes con daño renal, al utilizar medios diagnósticos y terapéuticos que hayan demostrado sensibilidad y especificidad en forma favorable para las diálisis peritoneales.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

### **Título:**

Propuesta para mantener la calidad de atención excelente y el grado de satisfacción alto percibido por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud de la ciudad de Iquitos.

### **Objetivo:**

Fortalecer la calidad de atención excelente y el grado de satisfacción alto percibido por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud de la ciudad de Iquitos.

### **Contenido:**

Respecto a la calidad de atención a pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud, del 100% de pacientes, 33.3% de pacientes manifestaron que la calidad de atención fue excelente; 27.8% que la calidad de atención fue buena; 22.2% que la calidad de atención fue regular, mientras que solo el 16.7% manifestaron que la calidad de atención fue mala. En base a estos hallazgos se propone las siguientes actividades:

- Organizar el comité de mejora de la calidad de la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud de la ciudad de Iquitos, donde el personal deberá comprometerse por escrito a mantener, inclusive a mejorar al proceso de atención a pacientes con diálisis peritoneal, por ser procesos largos que se requiere su fiscalización.
- Formular o si ya lo tienen continuar con el cumplimiento del reglamento interno del comité de mejora continua de la calidad para la Unidad de Nefrología, donde se incorpore la visión, misión y objetivos estratégicos orientados al ideal razonable de lo que les gustaría que continúe siendo esta Unidad, en un futuro muy cercano, teniendo en cuenta: Componente interpersonal: Explicación del proceso de admisión a la unidad donde

serán atendidos los pacientes a horarios de atención que se adecuen al tipo de paciente, trato mucho más cordial a los pacientes y sus familiares; Componente técnico: Uso del uniforme apropiado del personal y vestimenta de los pacientes, tiempo de espera muchos más cortos para la atención a los pacientes, explicación mucho más detallada del procedimiento y tratamiento de la diálisis peritoneal, explicación de la evolución de la enfermedad y de los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados, uso de equipos en buen estado de uso y mantenimiento; Componente de confort: en lo posible mejorar el ambiente de la Unidad de Nefrología propiciando un ambiente más cómodo, espacioso, aireado, iluminado y limpio, mejorar la disponibilidad de las medicinas que indican a los pacientes, mejorar la señalización con letreros y flechas que permita la ubicación más rápida de la Unidad, así como el mantenimiento y limpieza permanente de los ambientes de la Unidad.

- Teniendo como marco de referencia la misión de la Unidad de Nefrología, definir participativamente, mediante talleres la “Los elementos y actividades de Calidad de atención de la Unidad”.
- A partir de la definición de calidad aceptada y concertada, deberán establecer los criterios, los estándares mínimos de calidad y los indicadores para su medición, evaluación y monitoreo. Podrían utilizar: tasa de deserción, tasas de infecciones nosocomiales, tasa de mortalidad trimestral y anual, identificación de complicaciones y falla de la diálisis peritoneal.

Respecto a la satisfacción, 44.4% pacientes manifestaron estar muy satisfechos; 27.8% satisfechos, 22.2% muy insatisfechos, mientras que solo 5.6% estuvieron insatisfechos. En base a estos hallazgos se propone las siguientes actividades:

- Mediante evaluadores externos a la institución, continuar aplicando periódicamente encuestas de satisfacción a los usuarios y determinar la tasa de infecciones nosocomiales, revisión minuciosa de historias clínicas,

tiempos de espera para la atención de pacientes, guías de autoevaluación, y análisis de flujo de la Unidad de Nefrología.

- Ante la aparición de algún problema, dificultad o dudas reportadas en la Unidad, ejecutar inmediatamente las siguientes actividades: a) Explicar en qué consiste el problema o dificultad; b) Explicar por qué se produce el problema; c) Analizar a quienes afecta primordialmente dicho problema; d) Identificar quiénes son los responsables de que se produzca el problema; e) Discutir con los responsables o involucrados en el problema como pueden ellos resolver dicho problema, quienes deben participar de la solución del problema; f) Analizar con ellos las posibles intervenciones o soluciones, ya sean estas soluciones totales o parciales; g) Seleccionar una intervención o conjunto de intervenciones que sean capaces de mejorar el problema, pero asegurarse que la Unidad, puede realmente actuar en esa intervención; h) Asignar formalmente la responsabilidad de quienes ejecutaran las intervenciones y recordarles que tendrán que informar al comité de calidad del servicio, de los avances y resultados.

En general, los directivos del Hospital III Iquitos EsSalud de la ciudad de Iquitos, deberán realizar diversos procedimientos de reconocimiento, premios y/o recompensas para el personal por los logros obtenidos como resultado de esta tesis.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. Del 100% (18) pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, 33.3% de pacientes manifestaron que la calidad de atención fue excelente; 27.8% que la calidad de atención fue buena; 22.2% que la calidad de atención fue regular, mientras que solo el 16.7% manifestaron que la calidad de atención fue mala.
2. Del 100% (18) pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, de la ciudad de Iquitos, durante el año 2019, 44.4% pacientes manifestaron estar muy satisfechos; 27.8% satisfechos, 22.2% muy insatisfechos, mientras que solo 5.6% estuvieron insatisfechos.
3. Al realizar la inferencia estadística, se obtuvo resultados significativos  $C_c = 0.642$ ,  $p = 0.004$ , con  $\alpha = 0.01$ , lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación: Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019, es decir como aumenta la calidad de atención aumenta la satisfacción de los pacientes o viceversa.



## CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas en la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Al personal profesional y no profesional que labora en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, de la ciudad de Iquitos, al haber obtenido 33.3% de calidad de atención excelente y 27.8% de calidad de atención buena, se recomienda continuar brindando una atención de calidad, tanto en el componente interpersonal, técnico y del entorno, así mismo el 44.4% pacientes manifestaron estar muy satisfechos y 27.8% satisfechos, se recomienda continuar ofertando servicios de calidad en los elementos tangibles, de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de seguridad y sobre la empatía, para mantener satisfechos a los pacientes.
2. A los pacientes de la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud, de la ciudad de Iquitos, se les recomienda que hagan llegar al Jefe de la Unidad sus pedidos, reclamos o sugerencias, para fortalecer aún más la atención que vienen recibiendo en la Unidad de Nefrología.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud. La OPS/OMS y la Sociedad Latinoamericana de Nefrología llaman a prevenir la enfermedad renal y a mejorar el acceso al tratamiento. 2015. Disponible en:  
[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-enfermedad-renal-mejorar-tratamiento&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-enfermedad-renal-mejorar-tratamiento&Itemid=1926&lang=es)
2. EsSalud. Gerencia central de planeamiento y desarrollo gerencia de gestión de la información sub gerencia de estadística lima, mayo 2016. Disponible en:  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/analisis\\_ejec\\_n\\_nacional\\_2016.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/analisis_ejec_n_nacional_2016.pdf)
3. Hospital III Iquitos EsSalud. Gerencia General y Estadística. 2019. Iquitos
4. Ángel Z, Duque GA, Tovar Cortes DL. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. 2016. Disponible en:  
[http://www.scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842016000300003](http://www.scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300003)
5. Delgado M.G. Calidad de vida en paciente hemodializado y con diálisis peritoneal del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray”. Tesis para optar el título de enfermera especialista en el cuidado del adulto en terapia nefrológica. 2016. Disponible en:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8850/2E%20211.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Santamaría N P. Percepción del cuidado de enfermería del sujeto de cuidado y de enfermería en una institución de salud. Universidad Nacional de Bogotá Colombia. 2018. Disponible en:  
<http://bdigital.unal.edu.co/70301/2/NardaSantamar%C3%ADa.2018.pdf>

7. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería en México. 2017. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>.
8. López M C, Luque I, Gómez VE, Casas R, Crespo R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis/ Patient satisfaction as a component of quality in dialysis units. Enfermería Nefrológica [Internet]. 2016 Córdoba. España. Disponible en:  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S2254.28842016000200004&lang=es&site=eds-live&scope=site>
9. Urbina MA, Ávila H, Gutiérrez G, Vásquez L, Martínez ML, Hernández MA. Satisfacción del cuidado enfermero en pacientes con enfermedad renal crónica, México. 2016. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/322339366\\_Satisfaccion\\_del\\_Cuidado\\_Enfermero\\_en\\_pacientes\\_con\\_Enfermedad\\_Renal\\_Cronica](https://www.researchgate.net/publication/322339366_Satisfaccion_del_Cuidado_Enfermero_en_pacientes_con_Enfermedad_Renal_Cronica)
10. Rebollo A, Pons M E, Macías M J, Cabrera S. Valoración de la acogida de pacientes que inician terapia renal sustitutiva: nivel de satisfacción. Enfermería Nefrológica [Internet]. 2015. Madrid. Disponible en:  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S2254.28842015000200004&lang=es&site=eds-live&scope=site>
11. Barrera KL. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2015. Disponible en:  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T\\_047\\_7\\_2513189\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T_047_7_2513189_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Hidalgo RK. Nivel de satisfacción del usuario de santa inmaculada centro de Diálisis SAC- Piura. 2015. Disponible en:  
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/334/ADM-MID-QUE-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Zambrano E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017. Disponible en:  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cdVKykyFNp0J:repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20343/Zambrano\\_NE.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cdVKykyFNp0J:repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20343/Zambrano_NE.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
14. Florián MM. Satisfacción del usuario con insuficiencia renal crónica y aplicación de principios bioéticos de la enfermera(o). Facultad de Enfermería. Sección Segunda especialidad. 2015. Disponible en:  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2Vc8QGMZzZ4J:dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8856/2E%2520355.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
15. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. 2016. Disponible en:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
16. Phillips, K. Sor Callista Roy: Modelo de adaptación. En Marriner, A y Raile, M., Modelos y teorías en enfermería. 2013. Disponible en:  
<http://modelosenfermerosucaldas.blogspot.com/2013/06/modelo-de-adaptacion.html>
17. Calampa C; Chávez R Y. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos – 2015. Recuperado de:  
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5390>
18. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo RM N° 527-2011. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
19. Ruiz L. Coeficiente de Pearson: que es y cómo se usa. Disponible en:  
[Psicologiamente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson](http://Psicologiamente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson)
20. Bedregal G. Ética de la Investigación en Salud Pública 2006. Disponible en: [arsmedica.cl/index.php/MED/article/view/173](http://arsmedica.cl/index.php/MED/article/view/173)

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título de la Investigación	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población, Estudio y Procesamiento	Instrumento de Recolección
Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos Es Salud 2019	<p><b>Problema general:</b> ¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de Nefrología</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Medir la calidad de atención percibida por los pacientes con diálisis</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.</p>	Investigación cuantitativa Diseño correlacional Transversal	<p><b>Población:</b> 18 pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud.</p> <p><b>Muestra:</b> 100% de la población, es decir con 18 pacientes.</p>	Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción.

Título de la Investigación	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población, Estudio y Procesamiento	Instrumento de Recolección
	<p>del Hospital III Iquitos EsSalud 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la satisfacción percibida por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la asociación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de</p>	<p>Peritoneal atendidos en la unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.</p> <p>2. Identificar la satisfacción percibida por los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.</p> <p>3. Establecer la asociación estadística entre la calidad de</p>				

Título de la Investigación	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población, Estudio y Procesamiento	Instrumento de Recolección
	Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019?	Atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en el Hospital III Iquitos EsSalud 2019.				



## ANEXO N° 2

### ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA HOSPITAL III IQUITOS ESSALUD 2019

#### I. PRESENTACIÓN

Sr, Sra, Joven, Srta. Buenos días, soy egresada de la Especialidad en Enfermería Nefrológica de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de Iquitos, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada/o con respeto. Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 15 minutos.

¡Gracias!

-----

Nombre de la investigadora:.....

Centro:.....

Fecha:.....

Hora de inicio:..... Hora de término:.....

## II. INSTRUCCIONES:

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que usted considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos Es Salud.
- Usted debe responder a todas las preguntas.

## III. DATOS GENERALES:

- Unidad:.....
- Edad:.....
- Personal que la atendió:
  - Médico ( )
  - Enfermera/o ( )

## IV. CONTENIDO:

Preguntas	Respuestas			
	1	2	3	4
<b>En la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos Es Salud:</b>				
<b>I. Componente Interpersonal</b>				
Preguntas	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
1. ¿Al ingreso a la Unidad le explicaron en qué consistía la atención?				
2. ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendido/a?				
3. ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?				
4. ¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)?				
5. ¿El trato del personal de la Unidad fue bueno?				
6. ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en esta Unidad?				
7. ¿Usted volvería para atenderse en esta Unidad?				

Preguntas	Respuestas			
	1	2	3	4
<b>II. Componente Técnico</b>				
8. ¿El uniforme del personal estuvo limpio?				
9. ¿El tiempo que esperó para ser atendida/o estuvo bien?				
10. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre todo el procedimiento de la diálisis peritoneal?				
11. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre el tratamiento que debía continuar?				
12. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?				
13. ¿Cree usted que los equipos que tiene la unidad son adecuados?				
<b>III. Componente del Entorno</b>				
14. ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)?				
15. ¿El Personal le explico el motivo de la espera para ser atendido/a?				
16. ¿En la Farmacia del Hospital existían todas las medicinas que le recetaron?				
17. ¿Las señales (letreros y flechas) que tiene la Unidad son adecuados?				
18. ¿La limpieza de los ambientes de la unidad es buena?				

**V. OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**VI. EVALUACIÓN:**

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>
Calidad de atención excelente	55 -72
Calidad de atención buena	37-54
Calidad de atención regular	19-36
Calidad de atención mala	0 a 18

**VII. AGRADECIMIENTO:**

Muchas gracias por su participación.

**ANEXO N° 3**  
**ESCALA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON DIÁLISIS**  
**PERITONEAL DE LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA DEL**  
**HOSPITAL III IQUITOS ESSALUD 2019**

**Código:** .....

**I. PRESENTACIÓN**

Sra, Sr, Joven, Srta. Buenos días, soy egresada de la Especialidad en Enfermería Nefrológica de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de Iquitos, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada/o con respeto. Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 15 minutos.

¡Gracias!

.....

Nombre de la investigador:.....

Servicio:.....

Fecha:.....

Hora de inicio:..... Hora de término:.....

## II. INSTRUCCIONES

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos Es Salud.
- Usted debe responder a todas las preguntas.
- Las respuestas son:
  - Totalmente de acuerdo (TA) = 5
  - De acuerdo (A) =4
  - Ninguno (N) = 3
  - Desacuerdo (D) = 2
  - Total desacuerdo (TD) =1

## III. CONTENIDO

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1.	¿La señalización (carteles, publicidad o letreros) estuvieron adecuados?					
2.	¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud estuvo el personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico de insuficiencia renal crónica?					
3.	¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud tuvo equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4.	¿La Unidad de Nefrología estuvo limpia y cómoda?					
<b>Fiabilidad</b>						
5.	¿Obtuvo con facilidad la cita?					
6.	¿La atención en la admisión fue rápida?					
7.	¿La atención en el laboratorio fue rápida?					

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
8.	¿La atención para realizarse la sesión de diálisis peritoneal fue eficiente?					
9.	¿La atención del personal fue la mejor en la Unidad?					
<b>Capacidad de repuesta</b>						
10.	¿El personal que le atendió mostro interés en su sesión de diálisis peritoneal?					
11.	¿Usted comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las actividades diarias que debe realizar?					
12.	¿Usted comprendió la explicación sobre el tratamiento, las terapias psicológicas y su alimentación?					
13.	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal sobre los procedimientos que le realizaron?					
<b>Seguridad</b>						
14.	¿En la Unidad de Nefrología se respetó su privacidad?					
15.	¿El personal le realizo la sesión de diálisis peritoneal en forma completa y minuciosa?					
16.	¿El personal que le atendió le brindo el tiempo necesario para resolver sus dudas?					
17.	¿Le inspiró confianza el personal que le atendió?					
18.	¿El personal le demostró paciencia y respeto al momento de ser atendida?					
<b>Empatía</b>						
19.	¿La persona de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis peritoneal?					

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
20.	¿El personal de la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud le atendió en el horario programado?					
21.	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
22.	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					

**IV. OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**V. EVALUACION:**

Criterios	Puntaje
Muy satisfecho	84- 110
Poco Satisfecho	56-83
No Satisfecho	28-55
Muy insatisfecho	1-27

**VI. AGRADECIMIENTO:**

Muchas gracias por su participación.



**ANEXO N° 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Código:**.....

**Título de la tesis:**

Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019

**Objetivo general:**

Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019.

**Riesgos:**

Las personas que participarán en el estudio no tendrán riesgos físicos ni psicológicos. **Beneficios:**

Las personas que participaran se beneficiaran de los resultados, porque en función a los resultados se realizaran las medidas correctivas.

**Tiempo:**

El tiempo estimado que durará la aplicación de ambos instrumentos será de aproximadamente 30 minutos.

**Confidencialidad:**

No será necesario hacer uso de los nombres de los pacientes.

Toda la información será manejada en forma confidencial.

La información de la tesis será manejada en forma agrupada.

**Retiro voluntario del estudio:**

Los pacientes que participaran en el estudio, tendrán el derecho de retirarse del estudio, en el momento que así lo considere, esto no merecerá ningún tipo de sanción.

**Participación voluntaria:**

La participación de los pacientes será en forma libre y mediante su aceptación voluntaria con la firma de su participación consentida.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....declaro haber escuchado la lectura del objetivo, riesgos y beneficios del estudio, y haber comprendido totalmente mi participación en el estudio, y me siento satisfecha/o con la información que me han brindado, motivo por el cual acepto participar libre y voluntariamente. Paso a firmar el documento respectivo.

Lugar:..... Fecha:.....

Hora:.....

Nombre:.....

Firma:.....