



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente con
enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital

Alberto Sabogal Sologuren Callao 2023

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología

Presentado Por:

Autora: Chavez Roca, Jaqueline Lizet

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5166-778X>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

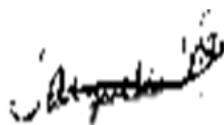
2023

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

Yo, Chavez Roca, Jacqueline Lizet, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2023”, Asesorado por el asesor Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:334671812, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Chavez Roca, Jacqueline Lizet
 DNI N° 45925264



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
 DNI N° 07537045

Lima, 26 de Octubre de 2023

DEDICATORIA:

El presente trabajo va dedicado en primer lugar Dios
Por darnos la capacidad y la sabiduría necesaria para
culminar con éxito esta investigación y aportar en el
desarrollo laboral, profesional y académico al servicio de la
sociedad y a mis padres quienes me motivaron a cumplir
uno de mis objetivos para culminar con éxito mis metas
propuestas.

AGRADECIMIENTO:

A los docentes de la Universidad Norbert Wiener donde recibí las enseñanzas de excelentes profesionales, quienes me brindaron sus conocimientos y experiencias, fortaleciendo mis conocimientos y destrezas para la práctica diaria.

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

JURADO

Presidente : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Secretario : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

Vocal : Mg. Mocarro Aguilar, Maria Rosario

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	14
1.2.1.	Problema general	14
1.2.2.	Problemas específicos	14
1.3.	Objetivos de la investigación	14
1.3.1.	Objetivo general	14
1.3.2.	Objetivos específicos	14
1.4.	Justificación de la investigación	15
1.4.1.	Teórica	15
1.4.2.	Metodológica	15
1.4.3.	Práctica	15
1.5.	Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1.	Temporal	16
1.5.2.	Espacial	16
1.5.3.	Recursos	16
2.	MARCO TEÓRICO	17
2.1.	Antecedentes	17
2.2.	Base Teórica	19
2.3.	Formulación de hipótesis	25
3.	METODOLOGÍA	27
3.1.	Método de la investigación	27
3.2.	Enfoque de la investigación	27
3.3.	Tipo de investigación	27
3.4.	Diseño de la investigación	27
3.5.	Población, muestra y muestreo	28
3.6.	Variables y operacionalización	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1.	Técnica	33
3.7.2.	Descripción de instrumentos	33
3.7.3.	Validación	34
3.7.4.	Confiabilidad	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	35

3.9.	Aspectos éticos	36
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.	Cronograma de actividades	38
4.2.	Presupuesto	39
5.	REFERENCIAS	40
	Anexos	52
	Matriz de consistencia	53

Resumen

La enfermedad renal crónica es un problema de salud pública, y su incidencia ha ido aumentando en los últimos años, afectando la calidad de vida de los pacientes. El tratamiento de hemodiálisis implica una variedad de cambios fisiológicos y emocionales que alteran el estilo de vida, la satisfacción y la calidad de vida de las personas, permitiendo a los usuarios adaptarse y mejorar su calidad de vida. El presente trabajo de investigación se desarrollará con el objetivo de determinar la relación de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2023. El trabajo se desarrolla un método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo además de un corte transversal y el diseño no experimental, con una muestra de 80 pacientes en la unidad de hemodiálisis. Para la recolección de datos se procedió con el uso de cuestionarios para cada variable de 18 ítems para la calidad de atención y 22 ítems para la satisfacción. En el caso de los resultados la información que se recolecte se procesará y analizar a través de programas estadísticos e informáticos como el Spps 25.0, Excel y Word para poder presentar los resultados y brindar las conclusiones del caso.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del paciente.

Abstract

Chronic kidney disease is a public health problem, and its incidence has been increasing in recent years, affecting the quality of life of patients. Hemodialysis treatment involves a variety of physiological and emotional changes that alter people's lifestyle, satisfaction and quality of life, allowing users to adapt and improve their quality of life. The present research work will be developed with the objective of determining the relationship between nursing care and the satisfaction of patients with chronic kidney disease treated in the Hemodialysis Unit of the Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2023. The work develops a hypothetical deductive method, with a quantitative approach in addition to a cross-sectional and non-experimental design, with a sample of 80 patients in the hemodialysis unit. To collect data, questionnaires were used for each variable with 18 items for quality of care and 22 items for satisfaction. In the case of the results, the information collected will be processed and analyzed through statistical and computer programs such as Spps 25.0, Excel and Word in order to present the results and provide the conclusions of the case.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La enfermedad renal crónica (ERC) es una enfermedad que provoca la pérdida progresiva e irreversible de la función renal. Dicha sintomatología clínica conforma un notable problema de salud pública a nivel mundial y nacional (1).

En estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de Salud (OPS) se encontró que un promedio de dos a tres personas desencadena afecciones como hipertensión, diabetes, cardiopatía, enfermedad cerebrovascular, artropatías o enfermedad pulmonar crónica. Se evidencio también personas que presentan factores de riesgo como hábito de fumar, exceso de peso o la costumbre de la vida sedentaria, aquellos factores de riesgo desencadenarán enfermedades crónicas la cual conllevará a la enfermedad renal crónica siendo así el paciente sometido a una terapia de reemplazo renal.

Se estima que aproximadamente un total de 1,5 millones de personas en el mundo reciben algún tipo de terapia de sustitución renal ya sea diálisis o con trasplante renal, los cuales se duplicarán en los próximos 10 años. Por otro lado, el 10% de la población mundial ha desarrollado algún grado o estadio de ER y la gran mayoría que es un total del 90% desconocen que la padecen. (2)

En los últimos años ha habido un creciente interés en las relaciones afectivas enfermera, paciente, familia como eje central del concepto de cuidado. La satisfacción del usuario o del paciente en la asistencia sanitaria ha sido ampliamente estudiada durante décadas. Según Corbello, "La satisfacción se define como una interacción entre la enfermera y un paciente

diseñada para satisfacer las expectativas de este último". La satisfacción se considera el principal indicador de la calidad de atención sanitaria (3).

La satisfacción del paciente juega un papel importante en el bienestar psicológico y físico del paciente, no solo en los problemas renales, sino en general; Por ser un pilar importante de la mística del cuidado de enfermería, también se debe tener en cuenta que la satisfacción del paciente depende de otros factores, como la infraestructura (4).

Hoy, el mundo está reportando una creciente despersonalización de las relaciones humanas, y la relación enfermera-paciente no es la excepción, ya que el núcleo humanístico de la curación ha sido reemplazado por la importancia de desarrollar habilidades técnicas en el manejo de la enfermedad. Por tanto, la satisfacción del usuario/paciente es sin duda el factor más influyente a la hora de evaluar la calidad de la sanidad pública o privada, donde es más difícil que los servicios públicos alcancen la satisfacción del paciente (5).

Cifras reportadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) muestran que México ocupa el puesto 55 entre 64 países en brindar atención de salud de baja calidad debido a problemas de personal, falta de sistemas de gestión y suministros, y una infraestructura débil, lo que genera altos niveles de insatisfacción. Una situación similar existió en Chile, donde el Ministerio de Salud realizó una consulta externa y una encuesta de práctica pública sobre índices de satisfacción, que indicó altos niveles de insatisfacción; sin embargo, se observó mayor satisfacción en las prácticas privadas (6).

Los cuidados de enfermería al ser holístico, se esfuerzan por abarcar no solo el lado físico del paciente, sino también el espiritual respetando sus creencias y religión. Buscan humanizar la atención especialmente en momentos en que ya no es posible un tratamiento atento a los pacientes. Debido a los avances tecnológicos, las funciones administrativas han dado como resultado la disminución en la calidad del cuidado, esto a veces desencadena en

actividades rutinarias y monótonas sin prestar atención al cuidado en si del paciente, sino acciones orientadas a su recuperación (7).

A nivel nacional se han analizado 10 artículos, de los cuales se puede concluir que la insatisfacción es mayor en el sector público que en el privado. Perú no es consciente de estas deficiencias, pues en 2018 se conoció que 53 establecimientos de salud no contaban con las instalaciones suficientes para atender de manera óptima a los pacientes (8)

Según el informe del Consejo de Salud, se recibieron 2 quejas de pacientes por insatisfacción con los servicios y de hospitales y clínicas. En la Región San Martín, Con el informe de la Defensoría del Pueblo, se puede decir que el tratamiento de las enfermedades renales es incompleto, porque no son tratadas de manera correcta y oportuna y el cuidado humanístico que necesitan para mejorar sus condiciones de vida. Este evento se observó principalmente durante la pandemia, cuando los posibles síntomas de Covid-19 del paciente dificultaron el tratamiento inmediato (9).

Otro estudio de Caycay N., Un estudio realizado en la provincia de Huaura en Lima encontró que la satisfacción general está influenciada en gran medida por la atención brindada por los trabajadores de la salud (10).

Los sistemas que componen la atención en salud consisten en ESSALUD, Asimismo, la mayoría de los usuarios no aceptan los servicios que se ofrecen debido a los largos tiempos de espera para las visitas médicas, los pacientes en los hospitales no reciben el tratamiento adecuado debido a la escasez recurrente de personal, los hospitales están, entre otras cosas, sobrecargados y falta de medicamentos, lo que significa que los servicios de estos hospitales propiedad de Essalud no son satisfactorios para los usuarios (11).

El Hospital Sabogal tenía una gran cantidad de quejas de los usuarios, de las cuales el 66% se referían a consultas médicas, el 19% a desabastecimiento de medicamentos y el 53% a la necesidad de mejorar la calidad. Por los servicios prestados. Ante las carencias percibidas por los usuarios, el personal de enfermería trata de reducirlas y hacer que su estadía sea lo más satisfactoria posible brindando los cuidados necesarios (12).

Por tanto, este estudio permite determinar la relación entre la satisfacción y el cuidado de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica atendidos en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogar Sologren Callao en el año 2022. Además, estas contribuciones permiten a las enfermeras implementar nuevos métodos y métodos con principios bioéticos para sus pacientes, con el objetivo de mejorar continuamente el sistema de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de los cuidados de enfermería en su componente técnico con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis?
- ¿Cuál es la relación de los cuidados de enfermería en su dimensión componente Interpersonal con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis?

- ¿Cuál es la relación de los cuidados de enfermería en su dimensión componente Confort con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Analizar la relación de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de los cuidados de enfermería en su dimensión componente técnico la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.
- Determinar la relación de los cuidados de enfermería en su dimensión componente Interpersonal con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.
- Determinar la relación de los cuidados de enfermería en su dimensión componente Confort con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Teóricamente, la importancia de este trabajo permite dar a conocer de este tema, debido al reciente aumento en el número de pacientes con enfermedad renal crónica que reciben tratamiento de hemodiálisis es necesario estudiar, investigar y comprender que esta enfermedad tiene un efecto muy grave en nuestra salud por presentar mayores riesgos que conlleva a la muerte. Al comparar diferentes estudios basados en nuestros hallazgos, brindará herramientas para brindar nuevas estrategias para ayudar a las enfermeras en todos los aspectos de la atención a los pacientes en hemodiálisis con enfermedad renal crónica, mejorando así la satisfacción del paciente, ya que esta enfermedad provocará cambios en el estilo de vida del paciente.

1.4.2. Metodológica

La investigación involucra la colaboración para administrar e implementar prácticas apropiadas y/o métodos operativos que ayuden a mejorar la calidad de la atención y reducir el estrés físico y psicológico en pacientes que requieren hemodiálisis. La implementación de este estudio contribuye a llenar los vacíos en el conocimiento del personal de enfermería al proporcionar información actual y confiable sobre el desempeño del personal de enfermería, para que luego se puedan crear más investigaciones que sean relevantes o relevantes para la pregunta de investigación.

1.4.3. Práctica

Con base en los resultados de la recolección de datos y posterior análisis, se intenta precisar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente según sus

dimensiones. Obtenga más información sobre las necesidades de los pacientes y si cree que se está perdiendo atención. Esto brinda la oportunidad de cambiar y/o mejorar la atención brindada por el personal de enfermería. Este resultado permite que los datos sean utilizados en otros escenarios que involucren poblaciones con necesidades similares.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se desarrollará en el presente año 2023, según teoría de Jean Watson, con los instrumentos; se realizará la investigación de evaluación en determinar según dimensiones en el cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, si repercute positiva en mejora de profesión y aporte científico para la carrera, entre los meses de junio a noviembre.

1.5.2. Espacial

El proyecto de investigación se desarrollará en la ciudad Lima - Callao: en la Unidad de Hemodiálisis en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Ubicado en av. Colina 1081, Bellavista 07011.

1.5.2. Población o unidad de análisis

Este trabajo será aplicado en los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis dentro de los tres turnos de atención.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Paspuel (13), en 2018, en Ecuador, con el objetivo “precisar el nivel del cuidado de enfermería y relación con satisfacción de pacientes”. Estudio descriptivo, transversal. Muestra de 347 pacientes. Método, utilizo como técnica (taller) e instrumento (cuestionario CARE-Q). Resultados, el 69% de los usuarios se mostraron satisfechos con el tratamiento; en el caso del envío urgente, la mitad de los encuestados cree que el servicio es muy bueno (51%); esta categoría mide variables, especialmente la necesidad de brindar a los pacientes información sobre la cirugía o el tratamiento. En la categoría comodidad, una gran proporción (24%) de los pacientes dijo que la enfermera nunca se acercó a ellos, y otra proporción (26%) dijo que la enfermera Nunca se comunicó con familiares para explicarles la situación. El personal de enfermería necesita fortalecer actividades de enfermería como las relaciones interpersonales y el apoyo emocional para brindar una atención integral y mejorar la satisfacción del paciente, mejorando así la calidad de la atención.

Zalfa y Hayat (14), en el 2019, en Sudán, tuvo como objetivo “Identificar como la satisfacción del paciente en hemodiálisis se relaciona con la calidad de atención”. Estudio descriptivo, cuantitativo. Muestra de 233 pacientes. Método, uso cuestionarios. Resultados, el 65% se mostró satisfecho con el servicio, concluyendo así que la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos, lo cual está relacionado con calidad de la atención. La calidad de la atención estaba significativamente asociada con la satisfacción del paciente con la hemodiálisis. También se ha observado que estas variables se desarrollan en su mayoría a niveles convencionales y por lo tanto deberían seguir mejorando y convertirse en un fondo útil para mostrar la relación entre las variables indicadas.

Díaz (15), en el 2020, en Ecuador, tuvo como objetivo “Evaluar los Cuidados paliativos en pacientes con insuficiencia renal crónica durante la hemodiálisis atendidos en la Clínica Stardialt de la Ciudad de Esmeraldas en Ecuador”. Estudio cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal. Muestra probabilística de 50 enfermeros. Método utilizo como técnica la encuesta y un instrumento para medir los cuidados paliativos de los profesionales de enfermería. Resultados podemos evidenciar que el 75% de la población de estudio tenía conocimientos básicos sobre cuidados paliativos, y el 25% afirmó desconocer sobre estos cuidados. Se concluyó que el conocimiento limitado sobre los cuidados que necesitan los pacientes con ERT conduce a que algunos profesionales de la salud no sigan estos cuidados porque no los revisan correctamente ni utilizan adecuadamente su tiempo de trabajo.

Fariño y col., (16), en el 2021 en Ecuador, tuvo como objetivo “Conocer el nivel de satisfacción que se presenta en el usuario y como ello se relaciona con la calidad de atención que se le brinda en una institución de salud”. Estudio, cuantitativo, no experimental, transversal-descriptivo. Muestra de 65 pacientes. Método utilizo como dos cuestionarios que permitieron obtener que el 77% de los encuestados estaban satisfechos con todos los aspectos del servicio y por lo tanto el 81% de encuestados estaban satisfechos con calidad de atención brindada, existe relación significativa en calificación entre dos elementos. Según la encuesta, Fariño y compañía encontraron que 7% de muestra estaba satisfecho con todos los aspectos de los servicios prestados, especialmente con un 81% satisfecho con el trato del personal, lo que indica una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.

Ramos y col., (17) en el 2022, en México, tuvo como objetivo “Analizar la satisfacción con la calidad en atención de enfermería de usuarios de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora”. Estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. Muestra de 40 usuarios. Método, utilizo como técnica (entrevista) y el

instrumento (cuestionario SERVQHOS-E). Resultados, fue necesario centrarse en las características menos cualificadas, ya que estaban directamente relacionadas con el proceso: cabe destacar, en particular, el tiempo de espera y la puntualidad. En cuanto a la actitud hacia la calidad de la atención, el 97% se mostró satisfecho y el 0,7% insatisfecho. En términos de satisfacción global, el 100% de usuarios están satisfechos y el 99% recomendaría el servicio.

A nivel nacional:

León (18), en el 2020 en Trujillo, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de la unidad de Hemodiálisis del Del Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta, en el periodo julio - noviembre, 2019. Estudio, cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Muestra de 56 pacientes. Método, utilizo como técnica (entrevista) y el instrumento (cuestionario CARE Q 2009). Resultados, la satisfacción de los pacientes con la atención brindada por las enfermeras fue buena: 48%, y en términos de confianza en supervisión y observación, el 71% estaba satisfecho y 28% estaba insatisfecho. Existe correlación clara y significativa de los servicios de enfermería y la satisfacción del paciente, por lo que es importante resaltar que el cuidado humano brindado por las enfermeras del centro no ha sido probado en la práctica, ya que crea una correlación entre presencia e inconsistencia de comportamiento.

Gutiérrez y Melo (19) en el 2020 en lima, tuvo como Objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren entre los meses de enero-diciembre del 2020”. Estudio, cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. Muestra de 60 usuarios, Método, utilizo la encuesta SERVQUAL evaluando calidad de atención y un cuestionario de Satisfacción al usuario con una

confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.84 y 0.91 respectivamente. Resultados: Coeficiente de correlación Rho de Spearman $R=0,385$, mostrando una correlación positiva o directa, $p=0,002$, indicando que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención médica y la satisfacción de los usuarios de hemodiálisis.

Silva (20), en el 2022 en lima, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”. Estudio, cuantitativo, correlacional con un diseño no experimental, transversal. Muestra de 80 pacientes. Método, utilizó como Técnica (encuesta) y el instrumento (2 cuestionarios). Resultados, 75,0% de los sujetos alcanzó una satisfacción moderada y el 20% alcanzó una satisfacción alta. En cuanto a la atención humanizada, el 98,7% de los pacientes la calificó como buena, el 1,3% como regular y el 0% como mala. Se concluyó que existe una relación directa moderada entre las diferentes percepciones sobre atención humana y satisfacción del paciente en hemodiálisis.

Arnaez (21), en el 2022, tuvo como objetivo “Conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la clínica del riñón Santa Lucía, 2022”. Estudio, cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal. Muestra, 50 pacientes. Método, utilizo como técnica (encuesta) y el instrumento (Escala sobre Calidad de Atención de Enfermería y la Escala de grado de satisfacción del paciente hemodializador) Resultados, el 92% de los pacientes en hemodiálisis calificaron la calidad de la atención como alta, y el 94% informó estar satisfecho con la atención recibida. A nivel de análisis, se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para comprobar si existía una relación estadística significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con la hemodiálisis. El nivel de significancia es del 5% ($P < 0,05$).

Córdova (22), en el 2022, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica por el servicio de Telemedicina”. Estudio, cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Muestra (36 pacientes). Método, utilizo como técnica (encuesta) y el instrumento (cuestionario SERVQUALÇ). Resultados, en cuanto al nivel de calidad percibido de los pacientes con enfermedad renal después de atención ambulatoria de telemedicina, la dimensión ambiental, seguida de tecnología y ciencia y dimensión humana, representó 56%, 46% y 40%. respectiva, del cual la calidad es buena, el 53% con insatisfacción. Cuando se combinó la calidad de atención con satisfacción, el 40% de los pacientes que calificaron la calidad de la atención como buena estaban satisfechos con la atención, insatisfechos con la atención. Los pacientes evaluaron positivamente la calidad de atención, estos pacientes estarían satisfechos con la atención que recibieron, pero la mayoría de nuestros pacientes renales que son tratados con la ayuda de telesalud no están satisfechos con la atención que recibieron.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Primera variable: Cuidado de enfermería

Cuidado

Los cuidados de enfermería se definen como: una serie de actividades que acompañan el proceso de vida y muerte y de salud/enfermedad, respetando sus creencias y costumbres, para compensar cambios en funciones ante la enfermedad. Proceso de Muerte (23).

2.2.2. Teorías de enfermería

Una de las primeras teorías de la práctica de enfermería fue propuesta por Hildegard de Peplau en 1952, centrándose en la relación interpersonal entre enfermera y paciente. Peplau describe la enfermería como un proceso terapéutico interpersonal entre un individuo que necesita

ayuda y profesional competente con conocimientos necesarios para sustituirlo. Inspirándose en el modelo conceptual de Peplau, las actividades diarias de cuidadores requieren desarrollo de habilidades interpersonales y resolución de problemas. Los cuidadores Peplau restauran la salud de pacientes fomentando interés por lograr bienestar general saludable. Considera proceso de enfermería como serie de interacciones de pacientes y familiares que centran en la salud del paciente, pero que aumentan la comprensión mutua a lo largo del camino (24).

La teoría de Peplau puede ayudar a los profesionales médicos y ayudarnos a prestar una atención individual y holística a cada paciente, verlo como una persona en desarrollo y tratar de aprender a través de sus experiencias cómo transformar su ansiedad y su miedo. En el lado positivo, puede ayudar a restaurar su salud física y mental (25).

2.2.3. Evolución histórica

La palabra enfermera ha estado en el ámbito de la enfermería desde sus inicios: Florence Nightingale la mencionó y utilizó para referirse a ayudar a aquellas personas con condiciones relacionadas con el aire limpio y no contaminado, la recreación, la buena salud o el medio ambiente natural. Personas con problemas de salud física o mental. La supervivencia, la nutrición y la actividad física en el entorno natural describen algunas de las cuestiones ambientales que los cuidadores deben considerar al atender a los pacientes; Joyce Travelbee desarrolló el modelo de relaciones humanas y definió la enfermería como "la enfermería que ayuda a individuos, familia por el cual la sociedad responde a la experiencia de enfermedad y sufrimiento y da asistencia necesaria". el significado de estas experiencias" (26).

2.2.4 Principales autores y precursores de los conceptos modernos del cuidado de enfermería.

Donabedian define la calidad como lograr el mayor beneficio posible de la atención médica de una manera que minimice el riesgo para el paciente. Cree que esto puede explicarse por dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la tecnología y las relaciones. Desarrolló métodos de estructura, proceso y resultados que se convirtieron en la base para medir y mejorar la calidad de la atención. Donabedian cree que la calidad de la atención sanitaria tiene tres dimensiones: personas, tecnología y medio ambiente. En esta dimensión, analizó cuatro indicadores a saber, personas: cortesía, familiaridad, comunicación y comprensión; respeto por buena voluntad, confidencialidad, empatía, comprensión; adecuado. Tecnología: Confiable - cuidadosa y dedicada; profesional - conocimiento, confiabilidad - honesto, auténtico; riesgos de seguridad mínimos. Medio ambiente: Integridad – todo requisito; disponibilidad, puntualidad; continuidad sin interrupción (27).

Es importante que las enfermeras comprendan la teología, por ejemplo, la insuficiencia renal se define como asintomática y es una manifestación clínica de disfunción orgánica en más del 71% de los casos, y en casos más avanzados con menos del 22% de función renal residual. No. signos o síntomas. Esto se debe a razones poco claras de la afectación de varios órganos afectados, lo que complica el diagnóstico de la enfermedad. La enfermedad renal es incurable y si se retrasa se puede dividir en 5 etapas: 1-4. Estadio 5 para preservar la función renal, y trasplante de diálisis en estadio 5 como único tratamiento (28)

2.2.5. Cuidado de enfermería en salud

2.2.5.1 Concepto del cuidado de enfermería.

La enfermería es una actividad que tiene como objetivo proporcionar cuidados autónomos y colaborativos a personas de diferentes sociedades, edades y culturas que necesitan cuidados para mejorar su salud en todas las situaciones y ámbitos de la vida. La enfermería abarca cuatro grandes niveles de atención con competencias integrales y profesionalismo, incluida

la promoción, la educación para la salud, la prevención de enfermedades y la asistencia a la rehabilitación (29).

2.2.5.2 Características del cuidado de enfermería

Las cualidades de enfermería brindan un trato humano, es decir, atender a los usuarios con amabilidad, sensibilidad, cariño y bondad (30).

Otros creen que la actitud hacia los usuarios es un factor importante, lo que significa aceptar y reconocer la existencia de los usuarios en general y no discriminar su realidad, necesidades especiales y cultura. El usuario es un individuo único y variable cuyo comportamiento cambia dependiendo de las condiciones fisiológicas, emocionales y ambientales que acompañan su proceso salud-enfermedad (31).

2.2.5.3 Modelos del cuidado de enfermería

Modelo de enfermería. - Son muchos los teóricos que se refieren a la existencia y naturaleza de la profesión de enfermería, se eligen para este estudio la teoría de Jean Watson; Watson demostró que cuidar es una actividad humana; sus objetivos trascienden las relaciones y los procesos de enfermedad. La enfermería se considera una disciplina central e incluye no sólo a los pacientes como receptores sino también a las enfermeras como mediadoras (32).

Su teoría se basa en siete supuestos básicos: El cuidado sólo puede expresarse de manera efectiva y sólo interpersonalmente. El cuidado incluye elementos de cuidado que surgen de la satisfacción de necesidades humanas específicas. La atención eficaz promueve la salud y el crecimiento personal o familiar. La respuesta que surge del cariño acepta a la persona no sólo como es, sino también como puede llegar a ser. Un entorno afectuoso desarrolla el potencial y al mismo tiempo permite a las personas elegir el mejor curso de acción en un

momento dado. La atención tiene más que ver con la "genética saludable" que con el tratamiento. La práctica de enfermería es la base de la enfermería (33).

2.2.5.4. Dimensiones del cuidado de enfermería

Donabedian en 1990 describió tres dimensiones de la calidad; aspectos técnicos de la atención, relaciones proveedor-usuario y entorno de atención. **componente técnico:** elementos de los servicios de salud, presentación y adecuación de la atención brindada, competencia de los profesionales, estructura física incluyendo procedimientos como eficiencia, competencia profesional, eficiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad. **Componente interpersonal:** relaciones entre profesionales y pacientes, logística y flujo de información sanitaria, interacción y comunicación entre pacientes y personal médico, así como la necesidad de confianza y respeto, empatía y otras relaciones interpersonales apropiadas que inciden en la satisfacción del paciente (34).

Componente del entorno (confort): Son las condiciones de confort que brinda el centro de salud, son las cosas y ambiente donde los pacientes se sienten cómodos, incluyendo: orden, ventilación, suministro alimentos, cuidado de privacidad, servicios públicos adecuados (35).

2.2.5.5 Instrumentos para medir y evaluar el cuidado

El instrumento utilizado en este estudio es el instrumento Cuestionario del cuidado de Enfermería desarrollado por Kellyn Luis Barrera Salazar en su estudio con una escala de calificación de "No" = 0, "Sí" = 1; Los valores finales son malos, justos y buenos. Estará compuesto por 28 roles divididos en tres dimensiones: técnica, interpersonal y de confort. La asignatura asignada tiene la calificación más alta, se estiman puntos adicionales: 0 puntos por no, 1 punto por sí. Serán calificados como afectuosos y cálidos, "buenos" (19-28 puntos), promedio (19-28 puntos) o "malos" (01 a 8 puntos) (36).

2.2.2. Segunda variable: satisfacción del paciente

2.2.2.1. Teorías de satisfacción.

Entre las teorías de la satisfacción más extendidas y sobre la que existe mayor solidez empírica, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la “des confirmación de expectativas” según este enfoque, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio 34 prestado, del binomio expectativas-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios sanitarios (37).

2.2.2.2 Evolución histórica.

2.2.2.3 Principales autores y precursores de los conceptos modernos del cuidado de enfermería.

Philip Kotler en el 2001, Decir que la satisfacción con la atención al paciente es el nivel emocional de un individuo resultante del cumplimiento de las expectativas del servicio; sus raíces son difíciles de encontrar y definir y carecen de una base teórica para la satisfacción del paciente; son estados experimentados en la mente del paciente, una respuesta intelectual y afectiva, un estado mental que mezcla las respuestas físicas y emocionales del paciente; deseo de perfección; lograr un objetivo predeterminado (38).

Una reciente investigación realizada en Perú 2020, acerca de la utilidad de la consulta de enfermería previo ingreso del paciente a su tratamiento de hemodiálisis, podría generar resultados positivos e importantes en la salud del paciente, ya que mejorara la salud mental, al disminuir la ansiedad y el miedo cambiando la percepción con la que viene el paciente, siendo beneficioso para la salud física, el control de la presión arterial problemas

cardiovasculares, la confianza generada con los pacientes hará desarrollar en ellos un visión diferente del estado de salud en que se encuentran , creando nuevas oportunidades para la enfermería del abordaje no solo aspectos físicos, si no enfocarnos también en la pate mental creando una base de seguridad y confianza para una mejor adherencia al tratamiento y con ellos la recuperación en cierta parte de la calidad de vida que merecen y la satisfacción con sus sesión de hemodiálisis (39).

En el estudio de investigación de Chuyán, (2020) Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada, concuerda también que un 57,8% de los pacientes indicaron que están satisfechos, de institución privada. Siendo todo lo contrario en una institución pública, con 73,3% de los pacientes de la indicaron estar insatisfechos (40).

2.2.5. Satisfacción del usuario

2.2.5.1 Concepto de satisfacción en el usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que se brinda en la atención de salud. Comprender la satisfacción nos permitirá abordar las brechas y replicar las fortalezas para diseñar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes necesitan. La satisfacción con la atención se puede medir del resultado del cuidado según sus expectativas del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado, elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción , el paciente de la unidad de hemodiálisis, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno (41).

2.2.5.2. Características de la satisfacción

La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. En las últimas décadas, se ha producido un creciente interés en los servicios sanitarios por la medición, evaluación y mejora de la calidad en la asistencia sanitaria (42).

2.2.5.3. Modelos de satisfacción.

Modelo Cognitivo: Será aquella respuesta de los usuarios respecto a las expectativas que éstos demanden, así como cualidades que serán sometidas a una evaluación crítica. **Modelo afectivo de la satisfacción:** Mediante esta perspectiva, las emociones estarán relacionadas con la experiencia que el usuario mantenga al percibir el servicio, creándole total satisfacción al consumirlo. **Modelo Cognitivo-afectivo de la satisfacción:** fuente de desarrollo y cambio de las actitudes frente al objeto de consumo y/o uso y que es resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo” (43).

2.2.5.4 Dimensiones de satisfacción del usuario

La dimensión del cuidado se manifiesta como la satisfacción del usuario, por lo que su medición es un elemento esencial en la evaluación del cuidado a lo largo del continuo asistencial, ya que proporciona información valiosa sobre el grado de confianza en los servicios, el cuidado, la interacción de las enfermeras con los usuarios que cuidan para ellos y la imagen de la institución Profesionales; los aspectos que deben cambiarse para adaptarse mejor a las necesidades del usuario son difíciles de obtener de otras fuentes (44).

Dimensión fiabilidad

Las enfermeras desempeñan un papel esencial en el entorno sanitario, y la alta confiabilidad de su trabajo se refleja en la calidad y seguridad de su trabajo, lo que a su vez contribuye a la comprensión, aprendizaje, desarrollo y práctica de las habilidades necesarias para la mejora continua de atención médica. Continúan ayudando a dar forma y mejorar los procesos y resultados de calidad y seguridad que los centros de hemodiálisis deben mantener (45).

Dimensión capacidad de respuesta. - La capacidad de respuesta no es sólo una medida de cómo un sistema de salud responde o responde a las necesidades de salud tal como se refleja en el desempeño de las instalaciones hospitalarias. La capacidad de respuesta es una medida de qué tan bien funciona un sistema en aspectos no sanitarios, según si satisface las demandas de prevención, atención o servicios de las personas (46).

Dimensión seguridad. - La seguridad del paciente es la base de un tratamiento de calidad y el médico del centro de diálisis tiene la responsabilidad principal de la seguridad de su tratamiento. Es responsable del desarrollo de las políticas de seguridad de las instalaciones que debe seguir el personal de enfermería y es responsable de la mejora del desempeño y los procesos de evaluación de la calidad de la atención. Además, ayudaron a identificar los principales riesgos de seguridad de las máquinas de diálisis (47).

Dimensión empatía. -La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del paciente y comprender lo que están pasando los demás desde su perspectiva. Las enfermeras pueden desarrollar dos tipos de empatía: cognitiva y afectiva. La empatía es un componente importante de una buena atención y se asocia con una mayor satisfacción del paciente. Además, la empatía está estrechamente relacionada con el bienestar de los seres queridos, además de aumentar la satisfacción y promover el compromiso de los seres queridos con el trabajo y la dedicación a la institución (48).

Dimensión elementos Tangibles. - Aunque la dirección queda a criterio del responsable del centro de diálisis, la enfermera practicante puede aportar información muy importante para identificar posibles errores y deficiencias en el mobiliario del centro. Los activos son todo lo que posee un centro de diálisis, tanto tangible como intangible, incluidos los equipos de hemodiálisis, para comprender mejor el valor del activo (49).

2.2.5.5. Instrumentos para medir y evaluar la satisfacción.

Para evaluar la satisfacción del paciente, el instrumento es un cuestionario desarrollado por Kellyn Luis Barrera Salazar en su estudio: “Calidad de atención y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería del Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2015”, Huánuco HKUST ; consta de 20 ítems en todas las dimensiones, que incluyen confiabilidad (04 ítems), capacidad de respuesta (04 ítems), seguridad (04 ítems), empatía (04 ítems) y tangibles (04 ítems); su escala de calificación es No = 0, Sí = 1; los valores finales son bajo, medio y alto (50).

Insuficiencia renal

La ERC se define como una función renal alterada, expresada como tasa de filtración glomerular (TFG) o aclaramiento de creatinina estimado $< 60 \text{ ml/min/1,73 m}^2$, o daño renal permanente en ambas condiciones que dure al menos 3 meses. El daño renal generalmente se diagnostica mediante marcadores en lugar de una biopsia de riñón, por lo que el diagnóstico de ERC, ya sea mediante una disminución de la TFG o marcadores de daño renal, se puede realizar sin conocer la causa. El principal marcador de daño renal es el aumento de la excreción urinaria de albúmina o proteínas (51).

Tratamiento Hemodiálisis

Este es un procedimiento invasivo en el estado de la función renal, que permite la extracción de elementos nocivos de la sangre mediante determinados equipos, vías extracorpóreas y dializadores (riñones artificiales); y desechos corporales; el tratamiento se realiza con un riñón artificial que limpia la sangre, llamado dializador, que pasará desde la fístula arteriovenosa por el sistema extracorpóreo hasta llegar a un filtro que actúa como una membrana semipermeable que reemplaza a los glomérulos. Un dializador que limpia la sangre y luego la devuelve al cuerpo. El procedimiento se hace 3 veces por semana, dejando un día, dura de tres a cuatro horas (52).

Fistula arteriovenosa. - Es una conexión anormal entre una arteria y una vena. La sangre fluye a través de las arterias hacia los capilares y luego hacia las venas. Los nutrientes y el oxígeno de la sangre llegan a los tejidos corporales a través de los capilares

Cuidados de enfermería antes de la sesión de hemodiálisis

Se procede al lavado del brazo portador de la fístula arteriovenosa con jabón desinfectante una vez instalado en su unidad. Se realiza la sanitización antecedente de hacer las punciones por parte del personal de enfermería de hemodiálisis cuando el brazo este limpio (53).

Cuidados de enfermería después de la sesión de hemodiálisis

Después del curso del tratamiento y la hemostasia, desinfecte el punto de punción con un desinfectante y luego coloque un apósito o yeso. Independientemente de si estás usando un apósito o unas pinzas hemostáticas locales debido a un sangrado abundante, sácalo después de humedecerlo con agua en casa y pégalo lentamente para evitar la costra que se forma al arranca. Lavar con agua y jabón. En caso de hematomas utilizar pomadas especiales (54).

Rol de la enfermera sobre el tema

El estudio de la atención al paciente en hemodiálisis es un tema cuyos factores no se comprenden completamente y se necesita más investigación para aclarar el panorama completo. No existen estudios que asocien el cuestionario del cuidado de enfermería con la satisfacción del tratamiento recibido. Por lo tanto, el propósito de estudio es medir el cuidado de enfermería y su asociación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica con el tratamiento recibido en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

H0: No hay relación de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería en su dimensión componente técnico con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

H2: Existe relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería en su dimensión componente interpersonal con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

H3: Existe relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería en su dimensión componente confort con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Este estudio será de un método hipotético deductivo, ya que parte de la hipótesis general que sería la atención brindada a lo específico que es la satisfacción del paciente respecto a los cuidados de enfermería. Pueden explicar y recopilar toda la información de los hechos y también hacer toda la verificación en sí, y finalmente tendrá que establecer teoría o leyes según los resultados y comprobación de las hipótesis (55).

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio se va realizar según los enfoques de corte cuantitativo, pretende explicar una realidad desde una perspectiva externa y objetiva, se realiza toda la medición que permitirá conocer las diversas opiniones, actitudes y/o comportamientos que necesitamos investigar, se podrá analizar según los procedimientos del análisis estadístico corresponde de la magnitud del problema a investigar (56).

3.3. Tipo de investigación

El estudio es de tipo de investigación aplicada, prospectiva se va investigar los hechos en el momento es de alcance correlacional, va tener como “objetivo de resolver un determinado problema o planteamiento específico, se enfocará en la búsqueda y fortalecimiento del conocimiento a la práctica” (57).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio a investigar será de diseño no experimental y de corte transversal, busca la relación entre dos variables. Teniendo como propósito de emplear las correlaciones en el medio de lo investigativo, e indagar que las variables estén relacionadas entre sí, cuando se demuestre

un cambio en alguna de ellas, se puede lograr entender como ocurrirá el cambio en la otra que se halla a relacionar (58).

3.5. Población, muestra y muestreo

Está representado por un conjunto de individuos, entidades o elementos de interés de los cuales se puede obtener y obtener información relevante sobre eventos o sucesos ocurridos dentro del espacio objeto de análisis (59).

En tal sentido, la población se constituirá en la totalidad de pacientes 120 personas atendidas en los diferentes turnos de lunes-miércoles-viernes y martes-jueves-sábado que recibirá asistencia en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao. Teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis que firmen el consentimiento informado.
- Paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis de ambos sexos que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis que no firmen el consentimiento informado.
- Paciente con enfermedad renal crónica atendido que no quieran participar en este trabajo de investigación.
- Paciente con enfermedad renal crónica no hayan llenado correctamente las encuestas.

Muestra:

La muestra es de 80 pacientes enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao- 2023.

Muestreo: El estudio tiene un muestreo no probabilístico intencional por conveniencia de tipo censal por ser una población finita.

3.6. Variables y operacionalización**Variables de estudio**

Vi: Cuidado de enfermería

V2: Satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica

3.6.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Cuidado de enfermería.	Un conjunto de actos acompañantes al proceso de vida y la muerte, y también al proceso de salud/enfermedad. Los cuidados de enfermería es una actividad que tiene como objetivo brindar cuidados autónomos y colaborativos a la población en general de diferentes comunidades, personas de todas las edades y culturas que necesitan cuidados para mejorar su salud y en todas las situaciones y áreas de su vida (24).	El cuidado de enfermería es el indicador que marca la excelencia en los cuidados autónomos que presta el profesional de enfermería a los pacientes de la unidad de hemodiálisis.	Dimensión técnica	-Rapidez y destreza -Curación del catéter -Técnica de asepsia -Monitorización	Nominal	Mala Del 01 al 08 Regular Del 09 al 18. Buena Del 19 al 28
			Dimensión interpersonal	-Coordinación -Cordialidad -Comunicación -Amabilidad		
			Dimensión confort	-Respeto y Paciencia. -Materiales y equipos. -Horarios accesibles. -Ambiente cómodo y limpio. -Privacidad.		
V2: Satisfacción del paciente en tratamiento en la unidad hemodiálisis.	La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que se brinda en la atención de salud. Comprender la satisfacción nos permitirá abordar las brechas y replicar las fortalezas para diseñar un sistema de salud que brinde la atención de calidad.	Son las evidencias de la satisfacción en el paciente relacionado en el cuidado y vigilancia dada por la enfermera.	Fiabilidad	-Orientación y explicación -Horario programado y respeta orden de llegada -Respeta su privacidad	Ordinal	Alto Del 15 al 20 Medio Del 08 al 14 Bajo Del 01 al 07
			Capacidad de respuesta	-Canalización de la vía y técnica de asepsia. -Cuidado de la fistula arteriovenosa.		
			Seguridad	-Monitorizar signos vitales.		
			Empatía	-Responde sus dudas e inquietudes. -Trato amable, respeto y paciencia.		
			Elementos tangibles	-Equipos disponibles y materiales necesarios -Sala de espera limpios y cómodos		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizará en este estudio es una encuesta de dos variables que tardará aproximadamente entre 20 y 25 minutos en completarse debido a su formato y tiempo de uso.

3.7.2. Instrumentos

El trabajo de investigación utilizará un instrumento cuestionario para dos variables de investigación utilizado por el autor Alvarado Valdivieso Danitza en su estudio: “Calidad de atención y satisfacción del paciente entre enfermeras de centros ambulatorios. Hemodiálisis en Lima, Perú “2022” (58). Surge de un estudio que la herramienta fue desarrollada, probada e implementada por Kelin Luis Barrera Salazar, autor principal del artículo: “Calidad de atención y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería del Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán. Medrano “Licenciatura de Huánuco, 2015”, Universidad de Huánuco, Perú (60). Basado en el cuestionario SERVQHOS, que contiene una serie de preguntas cerradas que deben completarse para lograr objetivos analíticos.

Para la variable 1, este instrumento es adecuado para medir este cuidado y fue derivado de este estudio. Se elaborará una lista de verificación de variables de medición compuesta por 28 preguntas dicotómicas divididas en dimensiones técnicas (08 ítems), interpersonales (10 ítems) y ambientales (10 ítems); su escala de calificación será “No” = 0, “Sí = 1”; Los valores finales son malos (01 a 08), regulares (09 a 18) y buenos (19 a 28).

Para la variable 2. Satisfacción del paciente se utilizará el instrumento pertinente derivado de este estudio. Se desarrollará una lista de verificación para medir las variables de satisfacción de los pacientes sometidos a hemodiálisis y estará compuesta por 20 ítems

basados en las dimensiones: Confiabilidad (04 ítems), Capacidad de respuesta (04 ítems), Seguridad (04 ítems), Consta de preguntas dicotómicas), empatía (04 ítems), bienes tangibles (04 ítems); su escala de calificación es “no” = 0, “sí” = 1; Los valores finales son alto (15 a 20), medio (08 a 14), bajo (15 a 20)

Validación

La validez de la herramienta fue establecida en un estudio realizado por el autor Alvarado Valdivieso, Danitza, Lima-2022 (61). La herramienta fue desarrollada en 2015 por la investigadora principal Kellyn Luis Barrera Salazar, y ha sido validada y confiable por una "revisión de expertos". El instrumento aceptó el juicio de tres expertos (enfermeros) que evaluaron la correlación de los datos. relevancia, pertinencia y claridad calculadas mediante la prueba binomial para las variables del cuidado de enfermería ($p=0,22$) y satisfacción del paciente ($p=0,25$).

3.7.3. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue aprobada por el investigador principal Kellyn Luis Barrera Salazar, en una prueba piloto en otra institución con 20 pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis que tenían las mismas condiciones que el estudio Karikaritika; Cálculo del coeficiente de Kuder-Richardson basado en variables de enfermería (KR-20=0,95) y satisfacción del paciente (KR-20=0,98).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de aplicado el instrumento se procederá a realizar el procesamiento y análisis de datos de acuerdo a las respuestas dadas por los pacientes, se realizará una base de datos a través de los programas de Microsoft Excel donde se clasificarán los datos cuantitativos y cualitativos previa codificación numérica de los mismos. Se dejará la base de datos

clasificada de acuerdo a los objetivos para luego aplicar el análisis estadístico a través del programa SPSS de modo que puedan ser presentados en las tablas y figuras que correspondan y de ahí se aplicará un análisis estadístico inferencial específicamente no paramétrico utilizando el coeficiente de Spearman y de ese modo se podrá conocer la distribución de las variables para luego en base a los resultados determinar la relación entre variables será con la aplicación de la Prueba de Correlación de Spearman (R_h) para calcular si existe o no relación entre las variables de estudio y proceder con la constatación de las hipótesis dadas.

3.9. Aspectos éticos

En la preparación y presentación de este estudio se considerarán los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

Principio de autonomía

En este estudio participaran pacientes que voluntaria y libremente recibieron hemodiálisis mediante la cumplimentación de un formulario de consentimiento informado y un cuestionario.

Principio de beneficencia

Los pacientes en hemodiálisis pueden disfrutar de una atención humanizada por parte del personal de enfermería y mejorar sus condiciones de vida.

Principio de no maleficencia

Esta investigación no pretende de ninguna manera dañar la percepción que el personal de enfermería tiene sobre la enfermería y se respetará la privacidad y el bienestar de los sujetos de la investigación.

Principio de justicia

Se respetará la confidencialidad de los participantes del estudio independientemente de su raza, religión, género y afiliación política. Trate a los pacientes y enfermeras de manera justa.

4. Aspectos Administrativos

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																											
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título	■	■																										
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.			■	■	■	■	■	■																				
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.									■	■	■																	
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.											■	■	■	■	■	■	■											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.																	■	■										
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.																	■	■										
Recolección, Procesamiento y análisis de datos																			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Revisión y corrección del trabajo final																												■

4.2. Presupuesto

	REC. HUMANOS	CANTIDAD	TOTAL
POTENCIALES HUMANOS	Asesorías	1	1100.00
	Técnicos en digitaciones	1	130.00
	Encuestador	2	50.00
	Estadísticos	1	650.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Textos	Estimado	310.00
	Internet	Estimado	110.00
	Otros	Estimado	250.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Impresión y copia	Estimado	210.00
	Empastados de la Tesis	3 ejemplares	120.00
	USB	Unidad	40.00
	CD,	2 unidades	5.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Papel bond A4 80 gramos	2 millar	60.00
	Papelote cuadriculado	10 unidades	3.00
	Cartulinas	10 unidades	5.00
	Cintas Adhesivas	2 unidades	3.00
	Lapiceros	4 unidades	5.00
	Plumones	6 unidades	15.00
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Comunicaciones	Estimado	70.00
	Movilidad y Viáticos	Estimado	250.00
	Imprevistos	Estimado	200.00
	Total, costo		3588.000
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

4. REFERENCIAS

1. Torres Zamudio, C. (2003). Insuficiencia renal crónica. Revista Médica Herediana: Organo Oficial de La Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Peru, 14(1), 1–4.
2. Med. César Antonio Loza Munarriz Méd. Willy César Ramos Muñoz. (n.d.). Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú, 2015. Retrieved September 25, 2020, from <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-mayor-de-san-marcos/evolucion-humana/analisis-de-la-situacion-de-la-enfermedad-renal-cronica-en-el-peru/9417227>.
3. Anampa J. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud militar Rímac. Perú. [Internet] 2018 [Citado el 01 de dic. Del 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3293>.
4. Garcia R. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Hospital Universitario Central de Asturias. Área de Gestión Clínica de Nefrología. Oviedo. España. 2016 [Citado el 01 de dic. Del 2022] disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842016000300007&script=sci_abstract.
5. Avedis D. La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada? Artículo. Rev Calidad Asistencial [internet] 2001 [Citado el 01 de dic. Del 2022] 16:580-587. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1367249/5395972013.pdf>.

6. Dávila D. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 2019 11(3), 199–200. [Citado el 01 de dic. Del 2022] disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
7. Marcia M. El cuidado enfermero desde la percepción Del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital provincial docente belén- lambayeque, 2017; disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/965>
8. Gestión. Contraloría alerta riesgos en hospitales del Perú por deficiencias en servicios de salud, 2018. Retrieved from disponible en: <https://gestion.pe/economia/contraloria-alerta-riesgos-hospitales-perudeficiencias-servicios-salud-238963-noticia/>.
9. Guerra E. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "clínica Santa Rosa de Manchay" 2020. [Citado el 01 de dic. Del 2022] Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>).
10. Chuyán F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. Huancayo 2016. [Citado el 01 de dic. Del 2022] Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/16>
11. Defensoría del Pueblo. Defensoría del Pueblo exige atención oportuna a pacientes con COVID-19 que requieran hemodiálisis. 2020. Disponible en:

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-exige-atencion-oportuna-apacientes-con-covid-19-que-requieran-hemodialisis/>.

12. Caycay N. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho. Perú 2018. [Citado el 01 de dic. Del 2022] Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2392>.
13. Paspuel Y., Ítala S. 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- Ecuador 2018. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
14. Zalfa A., Hayat F. La satisfacción de los pacientes en hemodiálisis de mantenimiento con respecto a los cuidados de enfermería prestados en las unidades de hemodiálisis/The satisfaction of patients on maintenance hemodialysis concerning the provided nursing care in hemodialysis units. 2020 [Citado el 6 de octubre del 2023]; Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002
15. Diaz J. Cuidados paliativos en pacientes con insuficiencia renal crónica durante la hemodiálisis atendidos en la Clínica Stardialt de la ciudad de Esmeraldas. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 8 octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2226>

16. Fariño J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP [Internet]. 13 de septiembre de 2021 [Citado el 15 de Enero del 2022];2(2). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
17. Ramos M., Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. 2022. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/esSiqueira/biblio-1379493>.
18. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta [Internet]. 41 [Trujillo]: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [cited 2022 Dec 1]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846>.
19. Gutiérrez M., Melo C. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/10046>.
20. Silva M. Percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en una clínica Lima 2022. Disponible en <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6383>.
21. Arnaez A. Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado Trujillo – Perú 2022. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4757699>

22. Córdova L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640>.
23. Ramírez C. Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, Colombia 2011; [Citado el 15 de dic. Del 2022] Recuperado a partir de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55801/32752241.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Campos R. Relación terapéutica enfermera – paciente aplicando la teoría de Hildegard Peplau desde la perspectiva del usuario en un hospital de Lima; 2016; recuperado a partir de: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/438>.
25. Madueño A. Relación Enfermera – Paciente Según Peplau En Los Servicios De Cuidados Críticos, Del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2019. Citado el día 15 de diciembre 2022. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3937>.
26. Sifuentes L. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, 2016. [En línea] [15 de dic. 2022] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/73b89d0b-6be9-4978-87e3-b3c83b7853a1>.
27. Gutiérrez M., Melo C. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un Hospital Alberto Sabogal Sologuren. 2020. [Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Enfermería] Universidad Peruana Cayetano Heredia. URI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12866/10046>

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>.

28. Castro E., Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. 2017; 25(4):271–8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
29. Gilmore C., Moraes, N. Manual de gerencia de la Calidad. Washigton: OMS. Generalidades sobre la terapia de sustitución renal [Internet]. Msdmanuals.com. [citado el 15 de marzo de 2023]. Disponible en: https://www.msdmanuals.com/es-pe/professional/trastornos_urogenitales/terapiade-reemplazo-renal/generalidades-sobre-la-terapia-de-sustituci%C3%B3n-renal.
30. Ibarra M. Calidad de Atención de los Diplomados en Enfermería del Hospital Ramón y Cajal. Madrid. España. Revista española de Salud Pública, 1999. pp.76- 82. Citado el día 15 de marzo 2023 Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/home>
31. Donabedian A. Los siete pilares de la calidad. Revista calidad asistencial. México. 2001. Citado el día 15 de marzo 2023. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/433771627/Los-Siete-Pilares-de-La-Calidad>.
32. Guerrero R., Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Citado el día 15 de marzo 2023. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

33. Paspuel Y, El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato; 2018. Citado el día 15 de marzo 2023. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>.
34. Herrera P., Taype A. La enfermedad renal crónica en el Perú: Una revisión narrativa de los artículos científicos publicados. Acta méd. Peruana [Internet]. 2016 abril [citado 2022 noviembre 17]; 33(2): 130-137. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v33n2/a07v33n2.pdf>
35. Ministerio de salud. Gobierno del Perú. Lineamientos de Política Sectorial para el Período 2002 – 2012 [Citado el 05 de Oct. Del 2020] Recuperado a partir de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/POLIT/95_lineampolit.pdf
36. Buitrago M. Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez, Puerto Rico (Doctoral dissertation, Tesis en Maestro en Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez). 2007. Citado el día 15 de marzo 2023. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/304771002>.
37. Buitrago M. Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez, Puerto Rico (Doctoral dissertation, Tesis en Maestro en Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez). 2007. Citado el día 15 de marzo 2023. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/304771002>.
38. Saire S. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis, 2021. [Citado 6 de octubre de 2022]. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7921/Utilidad_SarmientoRoncal_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

39. Chuyán F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. *Revista Científica de Enfermería*, 2020. [Citado 6 de julio de 2023] 9(1), 29-37. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/5>
40. Chuyán F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. *Revista Científica de Enfermería*, 2020. [Citado 6 de julio de 2023] 9(1), 29-37. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/5>
41. Vogt H. El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 2004. 132 p [Citado el 15 de DIC. Del 2022] Recuperado a partir de: <http://catalogo.bibliotecas.gob.ar/pergamo/opac/cgi-bin/pgopac.cgi?VDOC=1.16422>
42. Díaz y Corrales. Calidad de atención recibida por el Personal de Enfermería en el área de hospitalización de un Hospital de Tercer Nivel. Tesis para Optar el Grado de Maestría. Venezuela, Mérida. 2003. Citado el 15 de DIC. Del 2022] Recuperado a partir de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1367249/5395972013.pdf>.
43. Loaiza J., Condori M., Quispe G. Mortalidad y factores asociados en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis en un hospital peruano. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* [Internet]. 2019 feb [citado 2022 noviembre 17]; 18(1): [aprox. 11 p.]. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2431>

44. Ortiz A. Calidad del Cuidado de Enfermería. (2001). [citado 15 diciembre 2022]. [En línea] Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/16813>.
45. Capcha Y., Pardo K. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de Gastroenterología en un Hospital Público, abril-diciembre 2018 (Tesis para el título de especialista, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú). Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Castro E. Confiabilidad y validez de la escala SERVQHOS modificada para pacientes con tratamiento renal sustitutivo. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 28(03):200-210. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 24 junio de 2022]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/11/1343087/2020_28_200-210.pdf.
47. Piedra I., Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte. Lima: Revista de La Sociedad Peruana de Medicina Interna. 31(04):137-142. [Artículo]. 2018. [Fecha de acceso: 24 junio de 2022]. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
48. Torres A., Sierra K. Matriz de riesgo tridimensional aplicada a una evaluación de Bioseguridad en una práctica de hemodiálisis. La Habana: Revista Cubana de Salud y Trabajo. 21(01):13-21. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 25 junio de 2022]. Disponible en: <http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/download/128/179>

49. Hreńczuk M. Relación terapéutica enfermera-paciente en terapia de hemodiálisis. Warsaw: Journal Nursing Forum. 56(03):579-586. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 26 junio de 2022]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8453893/pdf/NUF-56-579.pdf>
50. Ito Y., Ryuzaki M., Sugiyama H., Tomo T., Yamashita A., Ishikawa Y., Kanazawa Y., Kanno Y., Itami N., Ito M., Kawanishi H., Nakayama M., Tsuruya K., Yokoi H., Fukasawa M., Terawaki H., Nishiyama K., Hataya H., Miura K., Hamada R., Nakakura H., Hattori M., Yuasa H., Nakamoto H. Directrices de diálisis peritoneal 2019 Parte 1 (Documento de posición de la Sociedad Japonesa de Terapia de Diálisis). 07(40):01-77. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 27 junio de 2022]. Disponible en: <https://rrtjournal.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s41100-021-4600348-6.pdf>
51. Velazco Y., Pila Pérez, R. Morbimortalidad por emergencias cardiovasculares en hemodiálisis. Revista Archivo Médico de Camagüey 2009, 13(5) <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/viewFile/2340/774>.
52. Bendezú D. Cuidado de enfermería en el manejo del acceso vascular de fistula arterio venosa. Ipress san juan renal center lima.2020; 19(6)(7). Internet [citado 2022 diciembre 15] disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14138/sebecrvm.pdf?sequence=1>
53. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios. 2012; 23(2):88–95 Internet [citado 2022 diciembre 15] disponible

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

54. Hernández R., Fernández C. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 17 /10/2022] disponible en: <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>.
55. Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 17/10/2022] disponible en: <https://pacarinadelsur.com/recomendados/875-metodologia-de-la-investigacion-cientifica>.
56. Sierra R. Técnicas de investigación científica: teoría y ejercicios. Madrid: Paraninfo. [Internet]. 2018. [Fecha de acceso: 17 octubre de 2023]. Disponible en: https://significanteotro.files.wordpress.com/2017/08/docslide-com-br_tecnicas-de-investigacion-social-r-sierra-bravo.pdf
57. Arias J, Covinos M., Cáceres M. Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2020;4(2):237–47. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>.
58. Bendezú V. Cuidado de enfermería en el manejo del acceso vascular de fistula arterio venosa. Ipress san juan renal center – lima 2020. [citado el 17/10/2022]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e7f17c71-cde1-4d36-b25b-3ad780601928/content..>

59. Robles B. Población y muestra. Pueblo Cont [Internet]. 2019;30(1):245–7. [citado el 17/10/2022] Disponible en: <https://scholar.google.es/citations?user=Fj5uzRIAAAAJ&hl=es>.
60. Alvarado D. “Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en un centro tercerizado de hemodiálisis en lima – Perú 2022” [citado el 17/10/2022] disponibles en : <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7390>
61. Barrera L. 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. [citado el 27/12/2022] Disponible en [.http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T_047_72513189_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T_047_72513189_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anexo

Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal de Callao 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo los cuidados de enfermería en su dimensión componente técnico se relacionan con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023? • ¿Cómo los cuidados de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relacionan con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023? • ¿Cómo los cuidados de enfermería en su dimensión componente confort, se relaciona con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2022? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar los cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir como los cuidados de enfermería en su dimensión componente técnico y su relación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023. • Describir como los cuidados de enfermería en su dimensión componente interpersonal y su relación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023. • Describir como los cuidados de enfermería en su dimensión componente confort y su relación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL H_i: Existe una relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023. H₀: No hay relación de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: Existe relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería en su dimensión componente técnico con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2022. H₂: Existe relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería en su dimensión componente interpersonal con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023. H₃: Existe relación estadísticamente significativa de los cuidados de enfermería en su dimensión componente confort con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023.</p>	<p>Vi: Cuidado de enfermería</p> <p>V2: Satisfacción del paciente atendido en unidad de hemodiálisis.</p>	<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional. Población: 120 pacientes que asiste al ala unidad de hemodiálisis. Se trabajará con una muestra censal por ser una población finita.</p>

Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
ENCUESTA CUIDADOS DE ENFERMERIA

INTRODUCCIÓN:

Estimada(o) señor(a), soy la licenciada de enfermería JACQUELINE LIZET CHAVEZ ROCA, los cuestionarios se realiza con el objetivo de determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de Callao 2023. Es importante contar con su participación ya que contribuirá al desarrollo de la profesión con los resultados obtenidos, es anónimo por lo que se le pide la mayor sinceridad posible.

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

SI= 1

NO= 0

DATOS GENERALES:

Edad:

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

Género:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)

- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnico
- d) Superior universitario

Tiempo de tratamiento en hemodiálisis:

- a) Menor de 1 año
- b) Más de 1 año

CUESTIONARIO CUIDADO DE ENFERMERIA

DIMENSION TECNICA	NO	SI
1. La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
2. Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
4. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fístula y su funcionamiento		
5. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6. La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7. La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8. La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
DIMENSION INTERPERSONAL	NO	SI
9. La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
10. La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
11. La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
12. Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
13. Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si		
14. El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
15. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
16. El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
17. El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
18. El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
CALIDAD DE CONFORT	NO	SI

19. El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
20. Los horarios son accesibles y disponibles		
21. El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
22. El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		
23. Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD		
24. La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		
25. La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
26. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
27. El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
28. Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

Mala (Del 01 al 08)

Regular (Del 09 al 18)

Buena (Del 19 al 28).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

FIABILIDAD	NO	SI
1. El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de HD		
2. El tratamiento de Hemodiálisis se realiza en el horario programado		
3. La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada		
4. Durante su atención en la unidad de HD se respeta su privacidad		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	NO	SI
5. La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
6. La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		

7. La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento		
8. La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
SEGURIDAD	NO	SI
9. La enfermera monitoriza sus signos vitales cada dos horas		
10. Los horarios para su atención son accesibles y disponibles		
11. El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
12. El personal que lo atiende, le inspira confianza		
EMPATÍA	NO	SI
13. El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		
14. El personal que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud		
15. Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud		
16. Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió		
ELEMENTOS TANGIBLES	NO	SI
17. Cuenta la unidad de HD con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención		
18. La unidad de HD y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos		
19. Considera adecuado, el tiempo que esperó para que lo atiendan		
20. Se siente usted satisfecho con la atención recibida		

VALORACION

Alto (Del 15 al 20)

Medio (Del 08 al 14)

Bajo (Del 15 al 20).

¡Gracias por tu colaboración!

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

Título del proyecto: Cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2023

Nombre de la investigadora principal: Lic.Enf. Jacqueline Lizet Chavez Roca

Propósito del estudio: Analizar la relación de los cuidados de enfermería con la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica atendido en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2023

Beneficios por participar: Los resultados pueden ser de interés para su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Cero.

Confidencialidad: Datos manejados con estricta reserva.

Renuncia: En el momento que lo estime conveniente.

Consultas posteriores: Puede hacerlo al Jacqueline030188@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Comunicación directa con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

Participación voluntaria:

Puede retirarse en cualquier momento.

Declaración de consentimiento

Acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	

Fecha: / /

.....

Firma del participante

Reporte de Similitud Turnitin

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-01-30 Submitted works	3%
2	uwiener on 2024-02-20 Submitted works	2%
3	dspace.unitru.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.upeu.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
6	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-02-23 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-05-15 Submitted works	<1%

