



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en la
unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología

Presentado por:

Autor: Mejía Solis, Felipe Chang Yui

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6679-2512>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Lima – Perú

2024

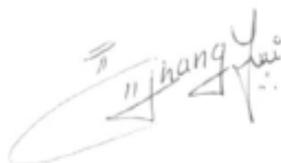
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, ... **MEJÍA SOLIS FELIPE CHANG YUI** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DE UN HOSPITAL DE CALLAO. 2024”**

Asesorado por la docente: Dr. Molina Torres, José Gregorio DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (18) (dieciocho) % con código __oid: __ oid:14912:368967715_____ 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 1
MEJÍA SOLIS FELIPE CHANG YUI
 DNI: ...003560692

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:




Firma
 Dr. Molina Torres, José Gregorio
 DNI: 003560692

Lima, 19 de julio de 2024

**Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos
en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024**

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Dedicatoria

A mi amada familia, por ser mi motivación constante.

Agradecimiento

A cada uno de los docentes que me acompañaron durante mis estudios de especialización.

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Resumen	viii
Abstract	ix
1. EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Teórica	13
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	15
1.5. Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1. Temporal	15
1.5.2. Espacial	15
1.5.3. Población	15
2. MARCO TEÓRICO	16
2.2. Antecedentes	16

2.3. Bases teóricas	19
2.4. Formulación de hipótesis	25
2.4.1. Hipótesis general	25
2.4.2. Hipótesis específicas	25
3. METODOLOGÍA	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	27
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29
3.7.3. Validación	30
3.7.4. Confiabilidad	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	31
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	32
4.1. Cronograma de actividades	32
4.2. Presupuesto	33
5. REFERENCIAS	34
ANEXOS	42
Anexo 1. Matriz de consistencia	43
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	44

Anexo 3. Consentimiento informado48

Resumen

Objetivo: determinar cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.

Metodología: la investigación tendrá enfoque cuantitativo, de tipo aplicada. **Diseño:** no experimental, de corte transversal, descriptiva – correlacional. **Muestra:** será de 80 pacientes, con muestreo no probabilístico. La técnica que se empleará es la encuesta y se utilizarán un cuestionario para la medición de la variable calidad de cuidado de enfermería, elaborado por Disnarda Hidalgo en el año 2022 y otro para medir la variable satisfacción de los pacientes, elaborado por Leysi León en el 2020; ambos tienen validez y confiabilidad. Los datos se procesarán mediante pruebas estadísticas en el programa SPSS versión 27. La descripción estadística se realizará de acuerdo a los niveles de resultados y la parte inferencial será para la comprobación de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman.

Palabras clave: calidad, cuidado de enfermería, satisfacción, pacientes, hemodiálisis.

Abstract

Objective: determine the relationship between quality of nursing care and satisfaction of patients treated in the hemodialysis unit of a hospital in Callao, 2024. **Methodology:** the research will have a quantitative, applied approach. Design: non-experimental, cross-sectional, descriptive – correlational. **Sample:** will be 80 patients, with non-probabilistic sampling. The technique that will be used is the survey and a questionnaire will be used to measure the quality of nursing care variable, developed by Disnarda Hidalgo in 2022 and another to measure the patient satisfaction variable, developed by Leysi León in the 2020; both have validity and reliability. The data will be processed using statistical tests in the SPSS version 27 program. The statistical description will be carried out according to the levels of results and the inferential part will be for hypothesis testing using Spearman's Rho test.

Keywords: quality, nursing care, satisfaction, patients, hemodialysis.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Entre las problemáticas que debe afrontar el sistema sanitario a nivel mundial, se encuentran las deficiencias respecto a la calidad del cuidado de pacientes, aspecto que se expresa en los 134 millones de situaciones adversas y 2,6 millones de muertes reportados en el 2019 por la Organización Panamericana de la Salud (1). Por otra parte, de acuerdo a un estudio realizado el 2021, se halló que la mortalidad anual de pacientes renales es del 8,2% (2). Esta situación es más álgida en pacientes renales, pues la calidad de los cuidados enfermeros está ligada a los diferentes procedimientos para el tratamiento renal y, de no ser los adecuados, puede redundar de manera negativa en la salud de los pacientes y, por ende, en su satisfacción (3).

Así también, en un estudio realizado el 2020 se señaló que las enfermedades renales afectan a 850 millones de seres humanos y se estima que es la sexta causa de mortalidad, con una incidencia anual de 2,4 millones de fallecimientos (4). Asimismo, hasta el año 2021 se contabilizaron alrededor de 60 mil pacientes sometidos a alguna forma de Terapia Renal Sustitutiva (TRS), es decir, diálisis, hemodiálisis o trasplante renal. En todos los casos el papel de los enfermeros tiene una connotación especial, ya que contribuye a educar, guiar, orientar y dar apoyo integral a los pacientes (5); sin embargo, el déficit de enfermeros que hasta el 2020 alcanzaba un aproximado de 5,9 millones y la escasez de profesionales especializados en nefrología, complican la prestación adecuada de cuidados a los pacientes y una baja satisfacción (6).

Por su parte, los organismos internacionales de salud previene acerca de la necesidad de brindar mayor atención a las acciones de cuidado que se provee a los pacientes, pues si no hay una adecuada gestión de los servicios, profesionales sanitarios cualificados y competentes,

se generará poca satisfacción en los pacientes, debido al insuficiente nivel de eficiencia que perciben, los amplios periodos de espera entre otros factores que se reflejan en los frágiles sistemas de salud y la mala calidad en servicios esenciales que experimenta el 24% de la población mundial (7).

Con relación a América Latina la situación es muy similar, ya que en el 2020 los casos de personas con enfermedad renal crónica por millón de habitantes fueron 661, datos comprensibles si se considera que el año 2019 el aumento de esta problemática fue del 20% respecto al año anterior (8). Por su parte, la Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión señala que las tasas de muerte más altas se encuentran en la región debido a complicaciones producidas por esta enfermedad (9). Así también, es importante precisar que el número de pacientes en hemodiálisis ha aumentado respecto a las otras terapias de reemplazo renal, pasando del 59% en el año 1992 a 67% en el año 2019; así también, el trasplante de riñón pasó de 10% a 23% en el mismo periodo de tiempo (10).

En esta misma línea, de acuerdo con los datos vertidos al 2022 por el Ministerio de Salud del Perú, se ha encontrado que el 11% de la población se ve afectada por alguna Enfermedad Renal Crónica (11). Así también, esta enfermedad es la sexta causa de muerte a nivel nacional, mientras que Lima registra una incidencia que varía entre 13,2% y 20,7%, aunque el dato que causa mayor preocupación se centra en la accesibilidad al tratamiento de diálisis o hemodiálisis, pues de acuerdo con el Ministerio de Salud solamente 415 personas por cada millón de habitantes puede recibir TRS (12).

A esto se añade la escasa cantidad de profesionales especializados para brindar atención a pacientes del servicio de nefrología, situación que complica mucho el cuidado de enfermería en sus diferentes aristas, obstaculizando la aplicación de estrategias que permita la recuperación de los pacientes para que alcanzar una mejor calidad de vida, generando una baja satisfacción sobre los cuidados enfermeros (13).

Igual problemática se encuentra en el hospital del Callao en el que se efectuará la indagación, dado que los pacientes que requieren de hemodiálisis son sometidos a una serie de procedimientos sumamente complejos y desgastantes, a lo cual se suman las deficiencias en la calidad del cuidado enfermero, aspecto que muchas veces complica la condición de los pacientes física, emocional y psicológicamente. De continuar esta situación, las personas con tratamiento hemodialítico se pueden ver perjudicados, pues el hecho de no recibir los cuidados enfermeros especializados los expone a complicaciones, eventos adversos o efectos negativos en su salud que pueden decantar en la muerte del paciente.

De ahí que esta investigación se considere necesaria, pues para tomar acciones de mejora en los cuidados de enfermería es necesario conocer la situación que se vive actualmente con los pacientes que reciben hemodiálisis, detectando cuáles son los aspectos que requieren fortalecerse y aquellos que generan baja satisfacción de los pacientes, de manera que se pueda potenciar la labor que se realiza en el ámbito de nefrología y se optimice el servicio que brindan los enfermeros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes?

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y la satisfacción de los pacientes?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión segura y la satisfacción de los pacientes?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes.
2. Determinar la relación existente entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión oportuna y la satisfacción de los pacientes.
3. Determinar la relación existente entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión segura y la satisfacción de los pacientes.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica de esta investigación puede abordarse desde diferentes ángulos. El primero de ellos radica en la exhaustiva búsqueda que se realizará en los diversos repositorios y páginas especializadas respecto a la problemática que se aborda y que permitirá contar con los sustentos conceptuales y teóricos para cada una de las variables de estudio, de

forma que se pueda profundizar en los cuidados de enfermería, a partir de teoría de los cuidados de Kristen Swanson y la teoría interpersonal de Hildegard Peplau para la satisfacción de pacientes; todo ello contextualizado al ámbito del servicio de nefrología y a los pacientes que reciben hemodiálisis. En segundo lugar, este trabajo contribuirá a generar reflexión y el replanteamiento de acciones a seguir, sobre la base de los fundamentos teóricos recopilados, con el objeto de cerrar brechas que existan en el conocimiento sobre la problemática. Finalmente, se puede señalar el aporte que significará para los profesionales de enfermería, ya que les permitirá tener información consistente para comprender lo que padecen las personas durante los procesos de hemodiálisis y en su propia vida, de forma que puedan asumir acciones que les permita optimizar sus cuidados.

1.4.2. Metodológica

Uno de los aspectos que surgen como justificación metodológica radican en el método hipotético deductivo que se acoge para el estudio y que permitirá contextualizar la teoría general al ámbito específico de nefrología, específicamente a los que se ven sometidos a procesos de hemodiálisis. Así también, se considera relevante el enfoque cuantitativo que se ha seleccionado, pues permitirá cuantificar cada una de las variables descritas, caracterizarlas y contrastar estadísticamente las hipótesis formuladas, aspectos que también se encuentran en consonancia con el diseño no experimental, transversal y su alcance descriptivo correlacional. Para ello, también se encuentra necesario mencionar que el cuestionario destinado a la medición de la calidad de cuidado de enfermería, elaborado por Hidalgo en 2022 y el cuestionario que medirá la satisfacción de pacientes, elaborado por León en el 2020, cuentan con sus respectivos procesos de validación y confiabilidad, de forma que los cuestionarios para medir cada una de las variables garantizarán la veracidad de los datos obtenidos.

1.4.3. Práctica

Los datos obtenidos en la investigación son de suma importancia para los diversos actores involucrados. En primer lugar, los pacientes que reciben hemodiálisis pues recibirán una calidad de cuidados acorde a sus expectativas, una mayor atención, guía y orientación por parte de los enfermeros, aspectos que contribuirán a incrementar la adherencia al tratamiento, realizar de manera paulatina y sistemática cada uno de los procedimientos que se requieren para optimizar su calidad de vida y evitar complicaciones que los pongan en riesgo de muerte. Asimismo, este trabajo será de suma valía para los profesionales de enfermería, ya que les permitirá reflexionar respecto a su praxis enfermera y mantener acciones de actualización y especialización que contribuyan a brindar un mejor servicio y cuidados humanizados a los pacientes. Del mismo modo, las familias en su conjunto se verán beneficiadas, pues los pacientes podrán tener mayores expectativas de vida y en conjunto se podrán asumir acciones que complementen el tratamiento de hemodiálisis, cuidando aspectos como la nutrición, los ejercicios acordes a su situación y los hábitos de higiene que son elementales en este proceso.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Las acciones orientadas a elaborar la investigación serán realizadas en el periodo febrero - junio de 2024.

1.5.2. Espacial

El lugar de estudio será un hospital situado en la Provincia Constitucional del Callao.

1.5.3. Población

Participarán pacientes que reciben hemodiálisis.

2. MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes internacionales

Ramos et al. (14), 2022, en México, plasmaron el propósito de “Evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis”. Metodología: fue observacional, cuantitativo, transversal – prospectivo. Formaron parte 146 personas. Se aplicó el SERVQHOS-E y cuestionario de opinión. Resultados: el 99,3% de la muestra sintió satisfacción con la calidad de atención que prestaron los enfermeros y solamente el 0,7% sintió insatisfacción. Conclusiones: la mayor parte de pacientes experimentó satisfacción con la calidad de atención de enfermería.

Kannan et al. (15), 2020, en India, tuvieron el propósito de “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería”. Metodología: descriptiva y transversal. Se contó con 124 individuos. Se aplicó un cuestionario. Resultados: el 58,06% calificó la calidad de cuidados de enfermería como muy buena y un 78,88% tuvo un nivel de satisfacción excelente. Conclusiones: los pacientes sienten satisfacción con la calidad de cuidados enfermeros.

Helmy et al. (16), 2022, en Egipto, tuvieron el propósito de analizar la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis con la atención enfermera. La metodología fue cuantitativa transversal. Participaron 103 pacientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Se encontró una media de satisfacción de los pacientes de 2,64 puntos, destacando el cuidado de los enfermeros. Se concluyó que existen una multiplicidad de problemáticas dentro de la unidad de hemodiálisis pero la experiencia de los pacientes respecto a los cuidados recibidos por los enfermeros fue satisfactoria.

Mohammed et al. (17), 2023, en Qatar, tuvieron el propósito de “Examinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería”. El método fue transversal. La muestra fue de 400 pacientes. Se empleó el cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. Se halló que el nivel más alto de satisfacción obtuvo una media de 2,31 DE 1,33, mientras que el nivel de satisfacción más bajo fue de 3,9 DE 1,00. En general las puntuaciones del cuestionario oscilaron entre 2,31 y 3,9, con puntuación media de 3,26 (DE 0,64). Se concluyó que los pacientes se sienten satisfechos con los cuidados de enfermería.

Wu et al. (18), 2021, en China, tuvieron el objetivo de “Explorar las experiencias de la calidad de cuidados de enfermería a pacientes de hemodiálisis”. El estudio fue cuantitativo. La muestra fue de 120 pacientes en hemodiálisis. Se aplicó la Escala SAS/DS. Se halló que una mayor satisfacción con las enfermeras mejor significativamente la calidad de vida de los pacientes con un $p < 0.05$. Se concluyó que la responsabilidad de los enfermeros con los pacientes en hemodiálisis es muy grande ya que de sus cuidados adecuados depende que los pacientes tengan una experiencia más llevadera durante su tratamiento y alcanzar una mejor calidad de vida.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Santos (19), 2022, tuvo el objetivo de “Conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado”. Metodología: fue cuantitativa, descriptiva – correlacional. Participaron 50 individuos. Se hizo uso de la Escala de Calidad de Atención de Enfermería y la Escala de satisfacción del paciente en hemodiálisis. Resultados: el 92% de la muestra calificó la atención enfermera como alta y la satisfacción alcanzó al 94%. También se encontró un $p < 0,05$. Conclusiones: hay correlación significativa entre las variables estudiadas.

Valdiviezo (20), 2022, tuvo el propósito de “Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis”. Metodología: no experimental, básico, transversal, correlacional, descriptivo. Participaron 150 personas. Se emplearon 2 cuestionarios. Resultados: se evidenció un $r=,386$ y un $p< 0,05$. Conclusiones: se comprobó relación significativa y moderada.

Barreda (21), 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente”. Metodología: correlacional. La muestra contó con 72 pacientes. Se empleó dos cuestionarios. Resultados: 65,3% considera la variable 1 como buena, generando satisfacción en el 71% de pacientes; también se halló un $r=0,956$. Conclusiones: la existe relación significativa y alta.

Kleeberg y Méndez (22), 2021, tuvieron el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería”. Metodología: básica, descriptiva, transversal. Participaron 94 personas. Se empleó un cuestionario. Resultados: el 95,7% está satisfecho, mientras que el 86,2% encuentra la calidad de atención en nivel medio. Conclusiones: hay un alto nivel de satisfacción y de calidad de cuidados enfermeros.

León (23), 2020, plasmó el propósito de “Determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis”. Metodología: descriptiva, correlacional. La muestra fue de 56 hemodializados. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados. Resultado: existe un buen nivel de cuidado en el 48,2% de participantes y 71,4% se percibe como satisfecho. También se encontró un $Rho=0970$ y un $p=,000$. Conclusiones: existe relación entre cuidado de enfermería y satisfacción.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Calidad de cuidado de enfermería

2.3.1.1. Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

La enfermedad renal crónica (ERC) es una de las de mayor incidencia de morbimortalidad en el mundo y para evitar su incidencia se requiere de tratamientos que suplan las funciones que eran realizadas por los riñones sanos; entre ellos se encuentran la hemodiálisis. Sin embargo, su aplicación genera modificaciones radicales en la vida de los pacientes, debido a los procedimientos que implica, la cotidianidad, los estrictos cuidados, la variación en el consumo de alimentos y la adopción de un nuevo ritmo de vida que implica diversas limitaciones y restricciones que son difíciles de aceptar (24).

En este sentido, los enfermeros que trabajan en el ámbito nefrológico despliegan un importante rol desde el momento que los pacientes de hemodiálisis ingresan para iniciar su tratamiento, situación que conlleva diversas etapas que les provoca temor, cuadros de dolor o síntomas propios de la terapia (25). Desde esa perspectiva, se requiere cuidados enfermeros que involucren sensibilidad para atender de manera plena y consciente a los pacientes y promover su bienestar físico y emocional, se desplieguen de manera acorde a lo que requieren los pacientes de hemodiálisis (26). La definición que se acoge para esta investigación es la que señala la calidad de cuidado de enfermería como la forma en la que los enfermeros implementan sus intervenciones de modo seguro y oportuno, de manera que se pueda dar respuesta a las necesidades de los pacientes (27).

2.3.1.2. Desafíos de enfermería en el servicio de hemodiálisis

Uno de los principales desafíos radica en la permanente reflexión respecto a la labor que asumen al escoger la profesión de enfermería ya que al tratarse de seres humanos implica una gran responsabilidad. El caso de pacientes nefrológicos es aún más resaltante, porque muchos de ellos pasan por terapias como la hemodiálisis, ya que requieren de estudios de especialización y actualización constante, de forma que pueda desempeñar sus funciones y cuidados de manera pertinente y oportuna. En ese sentido, la misión de ayudarlos adquiere especial cariz, pues su cuidado es continuo e integral, a fin de apoyar para que tengan una mejor forma de vida y, en casos críticos, acompañarlos en su camino hacia la muerte. Es por ello que el trabajo de los enfermeros es considerado como un eje que articula las acciones para el cuidado integral del paciente (28).

Por otra parte, un reto permanente es la búsqueda permanente de calidad en los cuidados que brindan a los pacientes de hemodiálisis, dado el alto nivel de complejidad que encierran los procedimientos de esta terapia y los efectos que ello produce en la persona a nivel físico, psicológico y emocional (29). Desde esta perspectiva, se asume la integralidad de la ciencia y del arte que se concibe en el trabajo enfermero, pues deben conjugar ambos aspectos para abordar de manera holística al paciente, en su calidad de ser humano y tomando en cuenta su vulnerabilidad ante su nueva condición de vida (30).

2.3.1.3. Dimensiones de la variable cuidado de enfermería

Dimensión humana

Se refiere a las actitudes de enfermería respecto al trato que se brinda a los pacientes, a la escucha activa, a la interacción con el paciente y al interés que pone en ellos para su recuperación.

Dimensión oportuna

Esta dimensión corresponde a los procedimientos para atender inmediatamente y darles un tratamiento oportuno a los pacientes, brindándoles atención e información precisa, clara y constante.

Dimensión segura

Se refiere a la seguridad física, la seguridad de los procedimientos y la preparación que tiene el equipo de enfermería para atender a pacientes con hemodiálisis (31).

2.3.2. Satisfacción de los pacientes

2.3.2.1. Definición conceptual vinculante

La satisfacción es definida como un indicador que los pacientes pueden tomar para evaluar los cuidados que reciben de los enfermeros, dentro de las instalaciones hospitalarias estableciendo un parámetro entre sus expectativas y el servicio que recibe. En este ámbito, los enfermeros asumen un papel protagónico, especialmente por la interacción que existe con los pacientes y que va más allá de los aspectos teóricos, clínicos o disciplinarios, para lograr el cuidado humanizado (32).

Sin embargo, es importante también que los enfermeros tengan un alto grado ético en el desempeño de sus funciones, ya que pueden haber aspectos de su trabajo que no son percibidos por los pacientes y que solo pueden ser evaluados estos profesionales y que tienen un carácter intrínseco, ya que radican en los procedimientos relacionados con su forma de colocar las vías o administrar las dosis de medicamentos o insumos que debe recibir un paciente. Todo ello se suma a la calidad percibida, que radica en acciones que pueden ser

visualizadas por los pacientes y que radican en la cortesía del trato, la amabilidad, las normas de higiene, los horarios correctos, entre otros aspectos que son necesarios para realizar el tratamiento de hemodiálisis (33).

2.3.2.2. Rol de Enfermería para cuidar necesidades del paciente

En esa línea, los cuidados de enfermería para pacientes de hemodiálisis comprenden diversos atributos que inician con las competencias profesionales, la calidad humana, la oportunidad y continuidad; sobre el sustento técnico y teórico que contribuya a realizar una praxis especializada, que responda a las necesidades de este tipo de pacientes, guiándolos, orientándolos y educándolos para que puedan asumir su condición y los cambios que esta irá produciendo en ellos (34).

Es importante tomar en cuenta estos aspectos, dado que muchas de las problemáticas que se presentan en los pacientes con hemodiálisis no se circunscriben solo al momento de las terapias de reemplazo renal, si no que muchas veces es necesario extenderlas al hogar o a sesiones de consejería y asistencia, de forma que puedan asumir acciones de autocuidado y estrategias de afrontamiento que les permita superar las emociones negativas y mantener la adherencia al tratamiento de hemodiálisis (35).

En ese sentido, es imperante que los enfermeros planteen alternativas para el cuidado de los pacientes de hemodiálisis, estableciendo métodos y técnicas de evaluación y seguimiento, más aún si se considera que los enfermeros son los responsables de la mayor parte de acciones que se realizan dentro de este ámbito. También forma parte de su responsabilidad garantizar las acciones para que los pacientes tengan los más altos estándares de seguridad, durante su estancia y el proceso de hemodiálisis (36).

2.3.2.3. Dimensiones de la variable satisfacción del paciente

Dimensión labor y actitud del enfermero

Se encuentra centrada en las acciones de identificar, respeto, cuidado humanizado, acciones de comunicación, habilidades y destrezas enfermeras para el cuidado de los pacientes de hemodiálisis (37).

Dimensión condiciones ambientales y sociales

Se resalta en esta dimensión las labores de higiene, la disponibilidad de los equipos para realizar los procedimientos de hemodiálisis, los insumos y el ambiente laboral en el que se desarrolla el servicio (37).

Dimensión mejoría física y emocional

Se consideran aquí la relevancia que tiene el bienestar de los pacientes y la contribución de los enfermeros para alcanzar la recuperación y la calidad de vida, dados los cambios que se producen en los hábitos de los pacientes (37).

Dimensión información de enfermería

Se toman en cuenta todas las intervenciones que realizan los enfermeros para mantener un ritmo de vida acorde a la condición que asumen desde que ingresan como pacientes de hemodiálisis, a través de acciones educativas, guía y consejería (37).

Dimensión rendimiento del servicio

Esta dimensión considera el servicio que se brindan los pacientes dentro del ámbito de hemodiálisis, a través de los cuidados enfermeros durante los procesos que implica el tratamiento (37).

2.3.3. Teorías de Enfermería relacionadas

2.3.3.1. Teorías de la variable calidad de cuidado de enfermería

La profesión enfermera requiere basar sus acciones en un cuerpo identificado de conocimientos inherentes a su disciplina; en ese sentido, se considera pertinente incluir aquí la teoría de los cuidados de Kristen Swanson y los cinco procesos orientados a alcanzar cuidados de calidad; el primero es el conocimiento, medio para comprender lo que realmente necesitan los pacientes, incluyendo los aspectos físicos como emocionales; el proceso número dos se centra en estar con, refiriéndose puntualmente al aspecto emocional, pendiente de los pacientes y compartiendo con ellos su sentir, sus preocupaciones para que la condición de salud no lo abrume. El tercer procedimiento radica en hacer por, en el que se hace hincapié a las actitudes de protección, respeto y empatía. El cuarto proceso es posibilitar que se encarga de ir mostrando el camino para que la persona pueda ir saliendo de la enfermedad y que se sienta apoyado para que la experiencia sea menos desagradable. Finalmente, están las creencias que centra en la actitud positiva del enfermero de que puede ayudar al paciente, existe la esperanza de contribuir a su recuperación (38).

2.3.3.2. Teorías que sustentan la variable satisfacción de los pacientes

Aquí se considera la teoría interpersonal de Hildegard Peplau quien señala que los enfermeros deben considerar que los cuidados desplegados son percibidos por los pacientes de diferente manera y la única forma de alcanzar un acercamiento a ellos es mediante el entendimiento de lo que sienten, experimentan y reciben dentro del entorno hospitalario; desde ese punto de vista la comunicación terapéutica es de suma utilidad para generar una interacción y retroalimentación que contribuya a la recuperación del paciente o su adaptación a una nueva forma de vida. Así también, se resalta que los enfermeros deben buscar mecanismos orientados a optimizar el servicio de cuidados que brindan y que les permita orientar de manera adecuada y oportuna a los pacientes, pues se considera la única manera de lograr un acercamiento real para alcanzar el entendimiento. Dependiendo de la manera cómo los pacientes perciban este

trato es que se podrá tener una idea del nivel de satisfacción que tienen, considerando que ellos ya tenían expectativas que son contrastadas con aquello que realmente reciben (39).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión oportuna y la satisfacción de los pacientes.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión segura y la satisfacción de los pacientes.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Será el hipotético deductivo, sustentando en los supuestos que emanan de la teoría que existe sobre las variables de estudio para contextualizarla a la realidad que viven las personas que reciben hemodiálisis, de manera que se pueda formular hipótesis de estudio (40).

3.2. Enfoque de la investigación

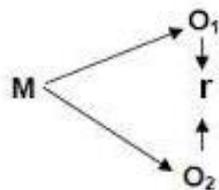
Será cuantitativo, porque se utilizarán estadísticas y procesos matemáticos que ayuden a medir variables y dimensiones, a fin de dar respuesta a los objetivos e hipótesis de investigación (41).

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, ya que los resultados que se obtengan mediante esta investigación permitirán hacer propuestas para minimizar el fenómeno detectado y optimizar la labor que llevan a cabo los enfermeros (42).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio será observacional, porque se observará meticulosamente las variables de estudio (43); no experimental porque se estudiará todo tal cual se encuentra (44). Transversal dado que los datos serán recogidos en un momento específico (45). Descriptivo porque las variables se caracterizarán, resaltando los rasgos más resaltantes del fenómeno (46) y correlacional porque se buscará determinar si existe correlación entre variables o no (47).



M : pacientes de hemodiálisis

O1: Calidad de cuidado de enfermería

O2: Satisfacción de pacientes

R: relación O₁ y O₂

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Se compone de un conjunto de unidades o personas con características semejantes (43) y, para estos efectos, será de 80 personas para su tratamiento de hemodiálisis.

Muestra

Estará constituida los 80 pacientes que reciban hemodiálisis durante los meses de febrero y junio de 2024.

Criterio de inclusión

- Pacientes que reciban tratamiento de hemodiálisis entre febrero - junio de 2024.
- Pacientes que se encuentren facultados física y emocionalmente para aplicar los instrumentos.
- Que quieran ser parte del estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes que reciban hemodiálisis en fechas anteriores o posteriores al rango de estudio establecido.
- Que no estén facultados para la aplicación de los instrumentos.
- Aquellos que no quieran integrarse al estudio.

Muestreo

- El muestreo será no probabilístico.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de cuidado de enfermería	La forma en la que los enfermeros implementan sus intervenciones de modo seguro y oportuno, a fin de satisfacer las necesidades que tiene un paciente (27).	Forma en la que los profesionales de enfermería de un hospital del Callao, responden a las necesidades que tienen los pacientes de hemodiálisis, considerando las dimensiones humana, oportuna, segura, las cuales serán medidas con un cuestionario (49).	Humana	Trato Escucha Contacto físico Interés	Ordinal Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Inadecuada = 15 – 22 Adecuada = 23 - 30
			Oportuna	Atención inmediata Información		
			Segura	Seguridad física Procedimiento Preparación de equipos		
Satisfacción del paciente	Indicador que permite evaluar la calidad de los cuidados que se les da a los pacientes (50).	Indicador que permite evaluar la calidad de los cuidados que los enfermeros de un hospital del Callao brindan a los pacientes, considerando las dimensiones labor y actitud, condiciones ambientales y sociales, mejoría física y emocional, información de enfermería y rendimiento del servicio, las cuales se medirán con un cuestionario (51).	Labor y actitud del enfermero	Identificación Respeto Cuidado humanizado Habilidad y destreza Comunicación	Ordinal No = 0 Sí = 1	Insatisfecho = 0 – 15 puntos Satisfecho = 16 – 21 puntos
			Condiciones ambientales y sociales	Limpieza y orden Equipos, insumos de calidad Ambiente laboral		
			Mejoría física y emocional	Recuperación		
			Información de enfermería	Educación		
			Rendimiento del servicio	Servicio brindado		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Variable 1: la encuesta a través de un cuestionario.

Variable 2: la encuesta en la que se utilizará como instrumento un cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Descripción de instrumento 1

En primer lugar, es preciso señalar que el cuestionario para efectuar la medición de calidad de cuidado de enfermería procede de Hidalgo (31), quien elaboró este instrumento en el año 2022.

Este instrumento tiene 15 preguntas estructuradas en 3 dimensiones: humana = 5 ítem, oportuna = 5 ítem y segura = 5 ítems.

El puntaje que se considerará para cada ítem se realiza en función a las escalas inadecuado = 1 y adecuado = 2.

En cuanto a la escala valorativa se considera los siguientes rangos: inadecuado = 15 – 22 y adecuado = 23 – 30.

Descripción de instrumento 2

La procedencia del cuestionario que se utilizará para la medición de la variable satisfacción de pacientes se encuentra en la investigación que efectuó León (37) en 2020 y que se ajusta a la problemática que aquí se aborda.

El cuestionario cuenta con 21 ítem, divididas en 5 dimensiones: labor y actitud del personal de enfermería = 7 ítem; condiciones ambientales y sociales = 4 ítem; mejoría física y emocional = 3 ítem; información de enfermería = 4 ítem y rendimiento del servicio = 3 ítem.

El puntaje que se le brinda considera la escala: No = 0; Sí = 1, los cuales se asignarán en función a las respuestas que brinden los integrantes de la muestra.

Finalmente, en cuanto a la escala valorativa se considerarán los rangos: insatisfecho = 0 - 15; satisfecho = 16 – 21.

3.7.3. Validación

El cuestionario 1 fue sometido a juicio de tres expertos y se complementó con prueba V de Aiken, alcanzado 0.96 de puntaje, consiguiendo opinión favorable respecto a su aplicación. Respecto al instrumento 2 el proceso fue llevado a cabo por tres jueces expertos y el V de Aiken, logrando un puntaje de 0,899, consiguiendo resultados favorables para aplicar.

3.7.4. Confiabilidad

El cuestionario 1 alcanzó un coeficiente de ,909 en el KR-20 y el cuestionario 2 obtuvo un puntaje de 0.84 en el Kuder – Richardson.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

a) Plan de procesamiento

Cuando se apruebe el proyecto por el comité de ética de la unidad de posgrado de la Universidad Wiener, se gestionará el permiso para aplicarlo; obtenido este se buscará el permiso por medio de solicitud hacia el director del hospital del Callao y establecer contacto con la jefe de enfermeras.

Una vez establecido el contacto se sacará una cita con la jefe de enfermeras del área de Hemodiálisis de forma que otorgue facilidades para acceder a esta unidad.

Se aplicarán los instrumentos en función a los criterios establecidos para la selección.

Cuando se obtengan los datos de las personas que reciben hemodiálisis en la respectiva unidad y el permiso se coordinará el horario para acudir de lunes a viernes a realizar la aplicación de los instrumentos.

b) Análisis de datos

Se procesarán y analizarán a través de los respectivos procesos estadísticos. Las estadísticas descriptivas se presentarán de acuerdo al nivel de cada variable y la estadística inferencial permitirá comprobar las hipótesis de investigación, a través del Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Se efectuará sobre la base de los principios bioéticos del Código de Ética de Enfermería (52):

El principio de justicia: a los pacientes que participen se les tratará de forma cordial con igualdad y respeto. Del mismo, todos los datos obtenidos serán legítimos.

El principio de autonomía: se aceptará lo que decidan los pacientes de aceptar la invitación a participar o decir que no.

El principio de beneficencia: los participantes tendrán conocimiento de los objetivos de estudio y el aporte que realizarán en beneficio de mejora del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de hemodiálisis.

El principio de la no maleficencia: no habrá daño para los pacientes ni algún tipo de acción negligente que haga peligrar su salud. Todo será llevado a cabo de manera anónima y confidencial.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024																			
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar la problemática			x	x																
Revisión de la bibliografía			x	x	x	x	x	x												
Elaborar problemática			x	x	x	x	x	x												
Precisar justificación e importancia			x	x	x	x	x	x												
Plantear objetivos			x	x	x	x	x	x	x											
Elaborar antecedentes y marco teórico			x	x	x	x	x	x	x	x										
Elaborar población, muestra y muestreo				x	x	x	x	x	x	x										
Precisar técnicas e instrumentos					x	x	x	x	x	x										
Establecer aspectos bioéticos						x	x	x	x	x										
Precisar procedimientos para analizar la información							x	x	x	x										
Desarrollar aspectos administrativos							x	x	x											
Elaborar anexos							x	x	x											
Aprobación de proyecto									x	x										
Sustentación																	x	x		
Ejecución																			x	x

4.2. Presupuesto

RECURSOS	2024					TOTAL
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Internet	S/. 145.00	S/. 145.00	S/. 145.00	S/. 145.00	S/. 145.00	S/. 725.00
Computadora personal	S/. 2800.00					S/. 2800.00
Lapiceros	S/. 4.00		S/. 3.00		S/. 7.00	S/. 14.00
Papel					S/. 15.00	S/. 15.00
Copias					S/. 50.00	S/. 50.00
Impresión					S/. 75.00	S/. 75.00
Anillado					S/. 15.00	S/. 15.00
Transporte	S/. 10.00	S/. 50.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 30.00	S/. 130.00
Refrigerios	S/. 50.00	S/. 60.00	S/. 60.00	S/. 60.00	S/. 120.00	S/. 350.00
TOTAL						S/. 4174.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Día Mundial de la Seguridad del Paciente. [Internet]. 2020 [Consultado el 3 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/campaigns/world-patient-safety-day/2020>
2. Arriba G, Gutiérrez G, Torres M, Moreno I, Herruzo J, Rincón B et al. La mortalidad de los pacientes en hemodiálisis está asociada con su situación clínica al comienzo del tratamiento. Nefrol. [Internet]. 2021; 41(4): 367-488. [Consultado el 7 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
3. Wu T, Gao M, Shi J, Xu L, Wang J, Zhang K. Study on the Application and Efficacy of Responsibility Nursing in Dialysis Care. J Healthcare Engineering. [Internet] 2021; 1-6. [Consultado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2021/2210191>
4. Martínez G, Guerra E, Pérez D. Enfermedad renal crónica, algunas consideraciones actuales. Multimed. [Internet] 2020; 24(2), 464-469. [Consultado el 8 de febrero de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182020000200464
5. Alcalde G, Alcázar R, Angoso M, Arenas M, Arias M, Arribas P. et al. Hemodialysis Centers Guide 2020. Nefrol. [Internet] 2021; 41(S1), 1-77. [Consultado el 1 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.nefro.2021.07.011>
6. Consejo Internacional de Enfermeras. Resumen de evidencia para políticas del Consejo Internacional de Enfermeras. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. [Internet]. 2021. [Consultado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de Calidad. [Internet]. Ginebra; 2020. [Consultado el 4 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news->

room/fact-sheets/detail/quality-health-services

8. González D, Bonachea R, Cardoso D, Gómez R, Reyes A, Benítez M. Morbilidad en pacientes hemodializados. *Archivo Médico Camaguey*. [Internet]. 2020; 24(4), 1-12. [Consultado el 9 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/7447/3600>
9. Cueto A. La Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión y los retos de la enfermedad renal crónica en nuestra región. *Nefro Latinoam*. [Internet]. 2020; 16. [Consultado el 29 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.nefrologialatinoamericana.com/frame_esp.php?id=14
10. Vélez J. Situación actual de la enfermedad renal en Latinoamérica y los desafíos para el cirujano vascular. Estudio fenomenológico. *Rev Mex Angiol*. [Internet]. 2023; 51(1),1-3. [Consultado el 26 de enero de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24875/RMA.23000001>
11. Ministerio de Salud. Día Mundial del Riñón: El 11% de la población del Perú padece una enfermedad renal crónica. [Internet]. Lima; 2022. [Consultado el 7 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/589662-dia-mundial-del-rinon-el-11-de-la-poblacion-del-peru-padece-una-enfermedad-renal-cronica>
12. Bravo J, Saldarriaga E, Chávez R, Gálvez J, Valdivia R, Villavicencio M. et al. Effectiveness of adherence to a renal health program in a health network in Peru. *Rev Saude Publica*. [Internet]. 2020; 54. [Consultado el 12 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054002109>
13. Bravo J. Enfoque multidisciplinario en la atención de pacientes con enfermedad renal crónica. *Rev Med Hered*. [Internet]. 2023; 34, 40-46. [Consultado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/4451>
14. Ramos M, Méndez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en

- pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. [Internet]. 2022; 30(3), 54-59. [Consultado el 4 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1379493>
15. Kannan S, Ayudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research. [Internet] 2020; 25(6), 471-475. [Consultado el 27 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>
16. Helmy N, Hussein A, Kamal M, El Minshawy O, Wahsh E. Hemodialysis patients' satisfaction with dialysis care: a cross-sectional prospective study conducted in a non-profitable care facility, Minia Egypt. BMC Nephrol. [Internet] 2022; 23, 387. [Consultado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1186%2Fs12882-022-03010-3>
17. Mohammed E, Mohamed S, Hassan A, Al-Qudimat A. Patients' Satisfaction with the Quality of Nursing Care: A Cross – Section Study. Res Square. [Internet] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21203/rs.3.rs-3106384/v1>
18. Wu T, Gao M, Shi J, Xu L, Wang J, Zhang K. Study on the Application and Efficacy of Responsibility Nursing in Dialysis Care. BMC J Healthcare Engineering. [Internet] 2021. [Consultado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2021/2210191>
19. Santos E. Calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado. [Tesis de segunda especialidad en nefrología] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2022. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19590/2E%20719.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Valdiviezo J. Satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila – Machala – Ecuador – 2021. [Tesis de maestría] Piura: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102742/Valdiviezo_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. [Tesis de titulación] Pimentel: Universidad Señor de Sipán, 2021. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Kleberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA – Jesús María, 2021. [Tesis de titulación] Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%C3%B3n_SL_S D.pdf?sequence=8&isAllowed=y
24. Andrade M, Guerreiro D, Rozza S. Life after hemodialysis. *Texto & Context Enfermagem*. [Internet] 2020; 29(spe). [Consultado el 9 de febrero de 2024]. Disponible en:
<https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2019-0271>

25. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad de enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Med Clin Las Condes*. [Internet]. 2018; 29(3), 278-287. [Consultado el 11 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
26. Herrera V, Tandazo B, Idrovo M. Percepción de cuidado humanizado de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica. *Rev Cuat Conecta Lib*. [Internet] 2020; 4(1), 1-10. [Consultado el 4 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/93>
27. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. [Internet] 2023; 12(7), 40-49. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040
28. Partida K, Tejada L, Chávez Y, Hernández O, Lozano M, Anguiano A. El cuidado de enfermería a los enfermos renales en hemodiálisis: desafíos, dilemas y satisfacciones. *Rev Esc de Enfermagen*. [Internet] 2019; 53. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018011103502>
29. Robalino M, Robalino R, Urdaneta G, Machado P, Cano A. Programa de atención de enfermería, pilar de la atención de pacientes con enfermedad renal crónica. *Rev Cuba Reumatol*. [Internet] 2020; 22(3), e834. [Consultado el 25 de enero de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-59962020000300018
30. Garcia N, Racines A, Peñafiel R, Bravo L. Autocuidado y calidad de vida en pacientes renales con tratamiento de hemodiálisis. *Cienc Lat*. [Internet] 2021; 5 (5), 7053-7069. [Consultado el 22 de enero de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/830>
31. Hidalgo D. Cuidado humanizado de la enfermera y satisfacción del paciente en unidad de

hemodiálisis. [Trabajo académico de Segunda Especialidad en Nefrología] Lima: Universidad Norbert Wiener, 2022. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6204>

32. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Sem. Inv. Fam. [Internet] 2020; (2), 52-60. [Consultado el 28 de enero de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
33. Ramos M, Méndez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. Invest. [Internet] 2022; 30(3), 54-59. [Consultado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
34. Santamaría N, Rodríguez K, Carrillo G. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. Enferm Nefrol. [Internet] 2019; 22(3): 282-292. [Consultado el 31 de enero de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2254-28842019000300007
35. Cantillo C, Castro, B, Hasbleydi Y. Estudio de la competencia para el autocuidado de las personas en tratamiento renal sustitutivo con diálisis. Enferm. Nefrol. [Internet] 2021; 24(4), 398-407. [Consultado el 26 de enero de 2024]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842021034>
36. Guerra V. Calidad del cuidado y acreditación en centros de hemodiálisis. Rev Cienc Cuid. [Internet] 2019; 16(3). [Consultado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/508/5082887001/html/>
37. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unida de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020.

Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846>

38. Elizalde H, González E, Quintero A, Guamán G, Ochoa B, Romero J et al. Realidad del estudio de las teorías de enfermería. Perspectiva actual para pregrado. [Internet]. 2021. [Consultado el 20 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/805/4/Libro%20Realidad%20del%20Estudio%20Teorias%20Enfermeria.pdf>
39. Florez I, Castellanos Y, Quemba M, Vargas L. Comunicación terapéutica y terapia narrativa: aplicaciones en el cuidado de enfermería. Rev Cienc Cuid. [Internet]. 2023; 20(3). [Consultado el 12 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17949831.3854>
40. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
41. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
42. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador, 2020.
43. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U, 2018.
44. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018
45. Cabezas E, Andrade D, Torres J. Introducción a la metodología de la Investigación Científica. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, 2018.
46. Bernal C. Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson; 2016.
47. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill, 2010.

48. Díaz M, Coello M, Zurita M, Vásquez B. Apoyo emocional que brinda la enfermería a pacientes con tratamiento de hemodiálisis. Dom. Cien. [Internet]. 2022; 8(3), 78-90. [Consultado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
49. Hidalgo D. Cuidado humanizado de la enfermera y satisfacción del paciente en unidad de hemodiálisis. [Trabajo académico para obtener el título de especialista en enfermería en nefrología]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6204/T061_45899161_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Álvarez M, Arenas M, Salgueira M. Calidad y seguridad en el tratamiento del paciente con enfermedad renal crónica. Nefrología al día. [Internet]. 2021, 2659 – 2606. [Consultado el 8 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-calidad-seguridad-el-tratamiento-del-380>
51. Laguado E. Perfil del cuidador del paciente con Enfermedad Renal Crónica: una revisión de la literatura. Enferm Nefrol. [Internet]. 2019; 22(4), 352-359. [Consultado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842019000400002>
52. Consejo Internacional de Enfermería. Código de ética del CIE para las enfermeras. [Internet]. 2021. [Consultado el 8 de febrero de 2024]. Disponible en: https://www.icn.ch/system/files/2021-10/ICN_Code-of-Ethics_SP_WEB.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión oportuna y la satisfacción de los pacientes? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión segura y la satisfacción de los pacientes? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes. Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión oportuna y la satisfacción de los pacientes. Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión segura y la satisfacción de los pacientes. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes.</p> <p>H₂ Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión oportuna y la satisfacción de los pacientes.</p> <p>H₃ Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería según la dimensión segura y la satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Variable 1: calidad de cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Humana Oportuna Segura <p>Variable 2: satisfacción de los pacientes</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> Capacidad de respuesta Empatía Seguridad 	<p>Tipo de investigación: Enfoque: cuantitativo Tipo: aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación:</p> <p>Método: hipotético deductivo Diseño: No experimental-transversal Alcance: descriptivo - correlacional</p> <p>Población/muestra: 80 pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao.</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1:

Cuestionario para medir la variable calidad de cuidado de enfermería

I. PRESENTACIÓN

Buenos (as) días (tardes), soy estudiante de la Universidad Privada Norbert Wiener, autor de la investigación titulada “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2023” y presento antes ustedes este cuestionario.

II. INSTRUCCIONES

Leer clara y detalladamente cada una de las preguntas y responder con veracidad marcando con un aspa en el recuadro que contenga la opción que usted considera más pertinente en función a lo percibido.

III. DATOS GENERALES

1. Edad:
2. Sexo
3. Grado de instrucción
4. Estado civil
5. Procedencia

IV. CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Dimensión humana		Inadecuado (1)	Adecuado (2)
1.	El profesional de salud le brinda un trato amable y cortés		
2.	El profesional de salud mantiene una relación cercana a usted		
3.	El profesional de salud le brinda mensajes alentadores		
4.	El profesional de salud escucha atentamente las solicitudes que brinda		
5.	El profesional de salud evalúa de forma continua su estado de recuperación		
Dimensión oportuna		Inadecuado (1)	Adecuado (2)
6.	El profesional de salud se centra de forma exclusiva en su bienestar e integridad		
7.	El profesional de salud le brinda atención en el horario previsto		
8.	El profesional de salud es comunicativo respecto a su estado de salud		
9.	El profesional de salud tiene contacto directo con usted		
10.	El profesional de salud le proporciona información apropiada		
Dimensión segura		Inadecuado (1)	Adecuado (2)
11.	El profesional de salud presenta seguridad al momento de llevar a cabo sus funciones		
12.	El profesional de salud le brinda información sobre los procesos a realizar		
13.	El profesional de salud sigue de forma apropiada los procedimientos		
14.	El profesional de salud prepara de forma efectiva los equipos a emplear		
15.	El profesional de salud cuenta con las herramientas y recursos necesarios		

Instrumento 2:**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Realizado por Elers (2016) modificado por León 2019

PRESENTACIÓN: Buenos días Sr. (a) estoy realizando un trabajo de investigación en el cual se busca conocer su opinión sobre la satisfacción que tiene usted sobre el cuidado de enfermería en su tratamiento de hemodiálisis.

Las alternativas de respuesta son: Si = 1, No = 0. Duración: 10 minutos.

N°	DIMENSIONES ÍTEMS	VALOR	
		SI	NO
LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA			
01	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.		
02	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos		
03	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso		
04	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.		
05	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas		
06	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.		
07	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.		
CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS			
08	La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.		
09	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.		
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios		
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y confortable		
MEJORÍA FÍSICA y EMOCIONAL PERCIBIDA			
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien.		
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodiálisis		
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico		
INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA PROPORCIONADA			
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.		
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.		
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.		
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.		

RENDIMIENTO DEL SERVICIO			
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).		
20	Confía en la capacidad de la enfermera		
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?		
TOTAL			

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Felipe Chang Yui Mejía Solis
 Título : “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Felipe Chang Yui Mejía Solis**. El propósito es: Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024.

Procedimientos:

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. **Felipe Chang Yui Mejía Solis** al 977416447 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	uwiener on 2023-10-17 Submitted works	2%
2	Submitted on 1690607422896 Submitted works	2%
3	Webster University on 2022-10-29 Submitted works	2%
4	hdl.handle.net Internet	1%
5	uwiener on 2023-05-15 Submitted works	1%
6	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
7	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-21 Submitted works	<1%
8	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	<1%