



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis en un hospital de Lima, 2023

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Nefrología

**Presentado Por:**

**Autor:** Palomino Guerrero, María Elena

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5652-731X>

**Asesor:** Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

**Línea de Investigación General**

Salud y Bienestar

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

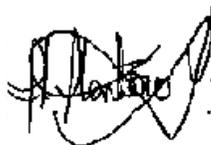
Yo, Palomino Guerrero, María Elena, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis en un hospital de Lima, 2023", Asesorado por el asesor Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:334670031, 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)  
 Palomino Guerrero, María Elena  
 DNI N° 41348159



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio  
 DNI N° 09542548

Lima, 03 de Noviembre de 2023

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien lo permite todo y muestra su Amor a cada uno de sus hijos.

A todos mis familiares y amigos que me ayudaron y apoyaron en todo momento para este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por demostrarme que siempre está a mi lado.

A todos mis docentes y familiares que nunca me negaron su ayuda.

A mi asesor, Mg. Montoro, quien con su conocimiento, experiencia y paciencia me guio en la mejora del proyecto de investigación.

A la Universidad Norbert Wiener por el profesionalismo, valores y acrecentar mis conocimientos.

**Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>**

**JURADO**

**Presidente** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

**Secretario** : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

**Vocal** : Mg. Mocarro Aguilar, Maria Rosario

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE .....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	xi
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica .....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	5
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>

2.1.	Antecedentes .....	6
2.2.	Bases teóricas .....	10
2.2.1	Percepción .....	10
2.2.2	Satisfacción del paciente.....	15
2.3.	Formulación de hipótesis .....	18
2.3.1.	Hipótesis general .....	18
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	18
3.	METODOLOGÍA.....	20
3.1.	Método de la investigación.....	20
3.2.	Enfoque de la investigación.....	20
3.3.	Tipo de investigación .....	20
3.4.	Diseño de la investigación.....	20
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	21
3.6.	Variables y operacionalización .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.7.1.	Técnica.....	25
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	25
3.7.3.	Validación .....	26
3.7.4.	Confiabilidad.....	26
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	26
3.9.	Aspectos éticos .....	27
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	29
4.1.	Cronograma de actividades .....	29

4.2. Presupuesto .....	30
5. REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	41
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	41
Anexo 2: Instrumentos.....	42
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	45
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

El objetivo del estudio es determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis de un hospital de Lima en el año 2023, cuya metodología será cuantitativa y empleará el método deductivo, el tipo de investigación será aplicada, el diseño será no experimental, el corte será transversal y el nivel será correlacional. En cuanto a la población, se tomará en cuenta a 130 usuarios que acuden al servicio de hemodiálisis de un hospital de Lima, de la región Lima - Perú. Con respecto a la técnica a utilizar será la encuesta y en cuanto al instrumento se emplearán dos cuestionarios. Los instrumentos fueron previamente validados y son cuestionarios que medirán las variables, a saber: el cuestionario para valorar la percepción del cuidado humanizado de enfermería, cuenta con un coeficiente de confiabilidad de 0,96 de Alpha de Cronbach y el cuestionario para medir la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis, cuenta con un coeficiente de 0,91 de Alpha de Cronbach; los resultados se tabularán para elaborar las estadísticas necesarias y se interpretarán mediante tablas y gráficos. Finalmente, se evaluará el grado de relación entre ambas variables mediante el coeficiente de Pearson o el Rho de Spearman, que dará respuesta al objetivo planteado.

Palabras clave: Percepción, cuidado humanizado, satisfacción, hemodiálisis.

## ABSTRACT

The objective of the study is to determine the relationship between perception of humanized nursing care and renal patient satisfaction in the hemodialysis service of a hospital in Lima in 2023, whose methodology will be quantitative and will use the deductive method, the type of research will be applied, the design will be non-experimental, the cut will be cross-sectional and the level will be correlational. As for the population, 130 users attending the hemodialysis service of a hospital in Lima, in the Lima region of Peru will be considered. The technique to be used will be the survey and the instruments will be two questionnaires. The instruments were previously validated and they are questionnaires that will measure the following variables: the questionnaire to assess the patient's perception of humanized nursing care, which has a reliability coefficient of 0.96 Cronbach's Alpha, and the questionnaire to measure the satisfaction of the patient with chronic renal failure, which has a coefficient of 0.91 Cronbach's Alpha; the results will be tabulated to elaborate the necessary statistics and they will be interpreted using tables and graphs. Finally, the degree of relationship between the mentioned variables will be evaluated using the Pearson's coefficient or Spearman's Rho, which will provide an answer to the stated objective.

Key words: Perception, humanized care, satisfaction, hemodialysis.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La enfermedad renal actualmente afecta a alrededor de 850 millones de personas en el mundo. Uno de cada diez adultos padece Enfermedad Renal Crónica (ERC), la cual, para el 2040 se convertirá en la quinta causa de mortalidad alrededor del mundo. Se puede prevenir, pero no tiene cura, suele ser progresiva y silenciosa y no presentar síntomas hasta etapas avanzadas. La carga global de ERC está aumentando año a año convirtiéndose en una responsabilidad mayor para todos los sistemas de salud (1). El alto costo e impacto tanto en el paciente como en los servicios de salud harían de la ERC un problema de salud pública (2).

Como principales causas para desarrollar esta enfermedad son la diabetes y la hipertensión arterial. Conforme la Organización Mundial de la Salud (OMS), la nefropatía diabética causa más de 2 millones de fallecimiento al año en todo el mundo (3). Por consiguiente, la Organización Panamericana de la Salud (OPS)/OMS tomó la iniciativa HEARTS, con el objetivo de prevenir y controlar las enfermedades cardiovasculares con un enfoque integral que busca dar una respuesta eficaz al manejo de la hipertensión y prevención de enfermedades cardiovasculares. (4).

En el ámbito nacional está visiblemente demostrado que la diabetes, la hipertensión y las glomerulopatías primarias son causas de más del 75% de la ERC, también existe preocupación por la falta de una estrategia de salud renal para tratar estos problemas y la falta de herramientas de monitoreo para los problemas renales más comunes (5). Conforme al Centro Nacional de Epidemiología, durante el 2018, de mil pacientes 583 tenían terapia de reemplazo renal (TRR), un 82% estaba en un programa de hemodiálisis (HD), un 10% en diálisis peritoneal (DP), evidenciándose en el 8% de la población que vive con un riñón trasplantado viable. Se incrementó en EsSalud (Seguro Social de Salud) 1137 pacientes por millón de personas y el Ministerio de

Salud (MINSA) que duplicó a 209 pacientes por millón de personas (6). En EsSalud, cerca de 4300 asegurados diagnosticados con esta enfermedad también vienen recibiendo tratamiento de hemodiálisis de manera ininterrumpida aun estando en épocas de pandemia, con la finalidad de garantizar un tratamiento oportuno para estos pacientes (7).

Ante este panorama es necesario mejorar la relación enfermera – paciente y tomar en cuenta que el paciente con esta enfermedad sufre una serie cambios físicos, emocionales, espirituales, cambio en el rol que desempeñan, por ello se debe brindar una atención integral, brindándole un completo bienestar físico, social y psicológico enfocado a satisfacer sus diversas necesidades y hacer más tolerable el tratamiento hemodialítico y su nuevo estilo de vida (8).

Hoy en día, estudios nacionales mencionan que la percepción del paciente en hemodiálisis abarca no sólo el cuidado de enfermería con conocimientos científicos sino también un entorno grato y seguro, sin complicaciones que pongan en riesgo su vida (9); por otro lado es preciso también que el profesional de enfermería logre ese vínculo de confianza y empatía con el paciente en hemodiálisis, permitiendo que puedan expresar sus dudas, necesidades, preocupaciones, frustraciones, sentimientos de soledad y negativismo que esta enfermedad conlleva (10).

Por ello la enfermera especialista participa dando un trato humanizado al paciente con tratamiento de hemodiálisis respondiendo a las necesidades e inquietudes de cada uno desde una perspectiva integral, los cuales son altamente críticos (11).

En el hospital donde se realizará el estudio, en el servicio de hemodiálisis se atiende los turnos de mañana, tarde y noche, atendiéndose a un aproximado entre 90 a 100 pacientes por día, en sus dos salas de hemodiálisis con 8 máquinas cada una, los pacientes que llegan a este servicio son parcial o totalmente dependientes, también las enfermeras se trasladan a las áreas críticas como Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Cuidados Intermedios y Emergencia, la alta demanda

de pacientes hace que la atención de enfermería sea mecanizada, relegando el cuidado humanizado, el aspecto espiritual, emocional y social. De ahí la necesidad de conocer cuál es la percepción del paciente en tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado recibido por las enfermeras y el nivel de satisfacción respecto a dicha atención.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la percepción del cuidado humanizado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis de un hospital de Lima, en el periodo agosto – diciembre del 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la dimensión aspecto humano de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis?

¿De qué manera la dimensión aspecto espiritual de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis?

¿De qué manera la dimensión aspecto transpersonal de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo la dimensión aspecto humano de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

Identificar cómo la dimensión aspecto espiritual de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

Identificar cómo la dimensión aspecto transpersonal de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

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

### **1.4.1. Teórica**

El desarrollo de la presente investigación es importante para determinar la relación entre la percepción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción respecto a dicha atención, teniendo en cuenta que la gran cantidad de pacientes afecta la relación enfermera – paciente, perdiéndose el cuidado humanizado y se realice las intervenciones de manera mecanizada, descuidando el aspecto emocional y espiritual, lo que hace que los pacientes se encuentren menos satisfechos con los cuidados que brinda la enfermera. La teoría de Hildegart Peplau, describe la relación entre una persona necesitada de ayuda y una enfermera capacitada adecuadamente para identificar sus necesidades y tratarlas.

### **1.4.2. Metodológica**

A partir de esta investigación, se podrá proponer métodos o estrategias sustentadas para mejorar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción en los servicios de hemodiálisis, será de utilidad para futuros investigadores como guía o

antecedente de estudio. Asimismo, los instrumentos ya validados podrán ser aplicados por investigadores que desarrollen trabajos similares.

### **1.4.3. Práctica**

La información obtenida en este estudio permitirá ayudar con información actualizada sobre lo que perciben los pacientes renales en hemodiálisis con respecto al cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción en la atención recibida, tratando así de contribuir en los servicios de salud a mejorar la calidad en la atención y reconocer que es el profesional de enfermería quien debe ser capaz de establecer actividades que satisfagan las diversas necesidades del paciente, reducir sus limitaciones y temores y optimizar la atención en el servicio de hemodiálisis.

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

### **1.5.1. Temporal**

El presente estudio se llevará a cabo desde agosto a diciembre 2023.

### **1.5.2. Espacial**

El presente estudio se llevará a cabo en el servicio de hemodiálisis de un hospital de EsSalud de Lima, provincia y departamento de Lima, Perú.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La población que se contemplará son los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en un hospital de EsSalud de Lima.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

Valdiviezo (12) en el 2021 en Ecuador tuvo por objetivo “Determinar la relación entre satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila”. El estudio fue básica, no experimental, transversal y correlacional, donde participaron 150 pacientes que recibieron atención en el servicio de hemodiálisis. Como resultados: Hubo correlación significativa ( $Rho=.386$ ;  $p<0.5$ ) entre la satisfacción del usuario y el cuidado humano del grupo evaluado, en cuanto a los aspectos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, también se correlacionan con el cuidado humanizado. Concluyendo que la satisfacción del usuario es un elemento importante en la percepción de una atención humana, caracterizada por un trato digno y empático, con apoyo psicológico y físico, proactividad y disponibilidad de atención.

Guerra (13) en el 2021 en Ecuador, plasmaron por objetivo “Describir la percepción de los pacientes con insuficiencia renal crónica sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del Centro de Hemodiálisis Dialvida Ambato”, presentaron un estudio tipo cualitativo, transversal, descriptivo para conocer ideas, pensamientos y opiniones de paciente en programa de hemodiálisis sobre el cuidado de enfermería, utilizando una entrevista semiestructurada con una muestra de 14 pacientes. Los resultados fueron de tipo fenomenológico, conceptual y descriptivo sobre la percepción frente al cuidado de enfermería e influencia del proceso de enfermedad en la vida diaria. Concluyendo positiva y satisfactoriamente respecto al cuidado de enfermería y cuidado

humanizado, pero se hallaron respuestas negativas en la aceptación y adaptación del cambio en el nuevo estilo de vida de los pacientes.

De la Cruz (14) en el 2019 en México, presentó por objetivo “Describir la percepción de los pacientes crónicos y terminales sobre los cuidados paliativos de enfermería”. El estudio fue cualitativo, fenomenológico y descriptivo; usando como instrumento la entrevista, respetaron los aspectos bioéticos conforme a la Ley General de Salud en Materia de Investigación en Seres Humanos, con una muestra de 20 participantes; como resultados, el 55% fueron varones y con un promedio de 25 años de enfermedad, Respondiendo a 4 unidades de significado: (1) Cuidados de enfermería, incluida la sensación de seguridad asociada con las responsabilidades de enfermería, (2) comunicación directa, manifestada por dificultad para comunicarse con enfermeras a pesar de convivir juntas, (3) equipo multidisciplinario, respondió rápidamente a las complicaciones y (4) entorno, informando sentimientos de enojo cuando se le atiende en ambientes sucios. Conclusión: si bien es necesario abordar el tema de los cuidados paliativos con diferentes grupos de pacientes terminales, se debe entender que, aun cuando hay comunicación, trabajo multidisciplinario, convivencia entre paciente y personal de enfermería, estos deben estar capacitados para aplicar los cuidados paliativos formalmente.

Ruiz et al. (15) en el 2019 en Ecuador realizaron un estudio con el propósito de “Describir la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el tratamiento de hemodiálisis en el Hospital San Vicente de Paúl”, donde se tuvo una metodología cualitativa y fenomenológica, donde se utilizó como instrumentos una entrevista y un cuestionario de preguntas semiestructurado aplicada a cuatro pacientes. Como resultados, los pacientes perciben como aceptable el comportamiento y actitud del profesional de enfermería, teniendo una manipulación favorable de los estímulos externos y una comunicación eficiente de parte del personal de enfermería, pudiendo

contribuir al trastorno de adaptación del paciente sobre el tratamiento de hemodiálisis, además que busca el equilibrio del usuario para mejorar las distintas situaciones del entorno; sin embargo, los pacientes perciben limitaciones en el rol enfermero, debido a las demoras que padecen al presentarse dificultades durante el tratamiento y el profesional no puede resolver apropiadamente el problema. Concluyendo, la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el tratamiento de hemodiálisis es aceptable, con limitaciones en el tiempo de respuesta para resolver complicaciones de los usuarios sometidos al procedimiento.

### **Nacionales**

Callegari (16) en el 2022 en Lima , el objetivo de su estudio fue “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”, su estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 80 pacientes que acudieron a hemodiálisis de la mencionada clínica, los instrumentos consistieron en dos cuestionarios, uno para la variable percepción del cuidado humanizado con 25 ítems y otro para la variable satisfacción del paciente con 22 ítems. Como resultado hallaron que el 75.0% percibe un nivel de satisfacción medio, el 20% un alto nivel, sobre el cuidado humanizado se encontró que el 98.7% lo percibe como bueno, el 1.3 regular, 0% deficiente. En conclusión, existe una relación directa moderada entre las variables de percepción del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. Afirmando que cuanto más humanos sean los cuidados de enfermería, mayor será el nivel de satisfacción del paciente.

Kleeberg y Méndez (17) en el año 2021 en Lima, se planteó por objetivo general de estudio “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda

el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa – Jesús María 2021”. El tipo de estudio fue básica, cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 94 pacientes, la investigación presentó un cuestionario de satisfacción de escala tipo Likert con una confiabilidad de 0.93. El resultado fue que el 95.7% están satisfechos, 4.3% medianamente satisfecho y 0.0% nada satisfecho. Se concluyó que los pacientes tienen un nivel de satisfacción alta.

Barreda (18) en el 2021 en Lambayeque, tuvo como objetivo general es “determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente”. El estudio cuantitativo y diseño correlacional, incluyó un grupo muestra de 72 pacientes en tratamiento de hemodiálisis, utilizó como instrumentos una guía de observación y una encuesta, previo consentimiento informado. Se encontró que la edad de los pacientes en hemodiálisis es de 50 a 69 años, de los cuales el 66,67% son hombres, el 59,72% son casados, casados, nivel educativo el 50,72% egresó de estudios superiores, el 31.44% llevaba 5 años en hemodiálisis y en cuanto al lugar de procedencia, el 47,22% dijo ser principalmente de la provincia de Chiclayo. Se concluyó que 65,3 pacientes tenían “buena” percepción sobre la calidad de la atención de enfermería, la cual se determinó a través del apoyo de las enfermeras de la clínica mencionada. En cuanto a la evaluación de la satisfacción del paciente, a través de los datos recopilados mediante las herramientas, se desprende que el 71% de los pacientes encuestados se sintieron “satisfechos” con la atención brindada por el personal de enfermería donde son atendidos.

León (19) en el 2019 en Trujillo – La Libertad presentó como objetivo “Determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario”. Estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal, de diseño correlacional simple, teniendo una muestra conformada con 56 pacientes de la unidad de hemodiálisis del hospital, empleándose como técnica

la encuesta y como instrumento dos cuestionarios sometidos a validación por juicio de expertos. Los resultados determinaron que la calidad de la atención de enfermería fue calificada en un 48,2% como buena, en los aspectos de: accesibilidad, comodidad, mantenimiento de relaciones, confianza y control, supervisión y el 71,4% se sintió satisfecho y el 28,6% dijo estar insatisfecho. Concluyendo que existe una relación directa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario, sin embargo, en el trabajo los enfermeros priorizan intervenciones de complicaciones abandonando el aspecto emocional y psicosocial, lo que representa la contradicción entre el ser y el hacer.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Percepción**

Se define como percepción al proceso cognitivo que permite reconocer, interpretar e identificar el significado de los actos de personas que son captadas por los sentidos y sensaciones de las que la persona elabora juicios de valor sobre su entorno y sus relaciones interpersonales. Aunque cada individuo tiene características comunes los sentidos pueden identificar de diferente manera el medio ambiente y las relaciones interpersonales (20).

#### **2.2.2.1. Percepción del cuidado humanizado de enfermería**

La enfermería se autoidentifica como una profesión humanista, adherida a una filosofía básica centrada en el ser humano y su interacción con el entorno, donde la persona elige, se autodetermina y resulta un ser activo; el propósito debe ser, esencialmente, para el beneficio del paciente y su trabajo deberá centrarse en él (21).

En esta línea se entiende por percepción del cuidado humanizado como un proceso mental de interpretación externa o interna del paciente que recibe a través de los sentidos basado en la

esencia primordial de enfermería, que se encarga de acompañar, escuchar, brindar un trato digno basado en conocimientos científicos, éticos y morales para proporcionar un estado de confort y recuperación (22), y para dicho fin el profesional ha de tomar en cuenta la naturaleza que acompaña al individuo como ser humano, y bajo ello durante el proceso de salud y enfermedad de este, brindarle una atención holística de manera individual (23).

Este tipo de cuidado que presta el personal de enfermería se realiza considerando la colaboración multidisciplinaria, la misma que está supeditada a una constante evaluación ya que el objetivo es dotar al paciente de un servicio integral y competente (24); de ahí que el enfermero tendrá que enfocarse en una asistencia sensible, pero a la vez responsable, que tendrá como base los conocimientos técnicos científicos con postura terapéutica (25).

### **2.2.1.2 Dimensiones de la percepción del cuidado humanizado de enfermería**

#### **Dimensión 1: Aspecto humano**

La enfermería abarca el cuidado colaborativo y autónomo de personas de todas las familias, edades, grupos y comunidades, sanos o enfermos y en cada entorno. Asimismo, están en la línea de acción para prestar servicios y desempeñar un rol importante en la atención centrada en la persona. En diversos países, son actores o líderes clave en equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios (26). La enfermería tiene sus raíces existenciales en el cuidado, y no sólo una relación médica, sino que la enfermera forma parte del ser a cuidar respetando sus creencias, valores y forma de ver el mundo (27).

La salud nunca es absoluta o completa, pero representa un objetivo deseado; la obtención del objetivo es el eje de las intervenciones de enfermería para prevenir la pérdida, restaurar o promover la autonomía de las personas desde el estado de restricción que representa una enfermedad (21). Las intervenciones de enfermería pueden clasificarse principalmente en cuatro

categorías, afrontando las demandas del cliente: cuidado, competencia, servicios de información y asistencia jurídica y conexión. La finalidad del cuidado debe ser promover el proceso de aprendizaje que permita al paciente ser activo en su rehabilitación o promoción de su propia salud, mediante cambios en sus hábitos o transformando las condiciones ambientales que le afectan (28).

La función de la enfermera, como parte del cuidado humanizado implicaría la participación activa en el mantenimiento, promoción y recuperación de la salud, mediante medidas preventivas para evitar la aparición de la enfermedad, su progresión o prevenir secuelas asegurando la continuidad del cuidado. Además, deben estar abiertas a las percepciones y preocupaciones de la familia y su paciente, ser moralmente responsables, estar dedicadas como profesionales y permanecer dispuesta para dialogar, escuchar y responder en situaciones holísticas complicadas, aparte de basarse en la evidencia empírica existente (21)

La promoción del cuidado humanizado resulta una estrategia requerida para buscar el bienestar integral en la vida cotidiana y lograr el desarrollo humano. Hace referencia a cada iniciativa que promueven la adaptación de las personas a sus circunstancias y entorno, con el propósito de conseguir la mejor calidad de vida posible, favoreciendo la integración en su ámbito habitual, ya sea el educativo, familiar, social y laboral (29).

### **Dimensión 2: Aspecto espiritual**

El profesional de enfermería debe motivar a los pacientes y familiares a expresar sus sentimientos espirituales y creencias religiosas, ya que es parte del cuidado integral. Estos cuidados le permiten encontrar sentido a la vida, pertenecer a algo más grande y tener mayor esperanza. Por ello la importancia de la relación enfermera-paciente, para conocer sus necesidades y percepciones, y lograr los objetivos propuestos en el plan de cuidados holísticos (30).

Asimismo, la enfermera deberá conocer qué es lo que el enfermo necesita, debe colaborar con cada paciente para identificar sus necesidades, ya sean mentales, físicas, emocionales, espirituales y socioculturales, y en el desarrollo de soluciones. La enfermería, desde su comienzo, reconoció la importancia de la intervención familiar en el cuidado del paciente para promover la salud; aquella necesidad de intervención deberá expandirse a demás a grupos, organizaciones, comunidades y colegios. Para lograr el equilibrio entre el entorno y persona, deberá reconocerse la importancia de los sistemas de apoyo social y los aspectos holísticos del cuidado social, físico, político, económico, cultural y espiritual (31).

Por consiguiente, para conseguir realizar efectivamente el apoyo emocional lo ideal es que se realice la entrevista motivacional, siendo una valiosa herramienta para promover la salud, indicada especialmente al detectarse la necesidad de un cambio conductual. Es una entrevista que busca motivar y generar autoconfianza en la persona y que ayuda a la persona a la autoexploración y resolución de sus resistencias y ambivalencias con respecto al desarrollo de una conducta (32).

### **Dimensión 3: Aspecto transpersonal**

El profesional de enfermería competente es quien emplea sus habilidades, conocimientos y actitudes para emitir juicios clínicos, resolver problemas y desarrollar tareas costo-eficaces. Por medio del cuidado humanizado el profesional de enfermería deberá incluir en su atención la información y educación del paciente sobre la salud, para que este pueda elegir entre distintas opciones posibles, una vez considerados los diversos beneficios y riesgos de cada alternativa (21).

La función de educación se convierte en prioritaria, ya que la tendencia del cuidado de salud está centrada en el cliente, como centro de atención y como persona que toma la decisión del tratamiento y el tipo de cuidado que se realizará. La intervención del personal de enfermería deberá adaptarse a las necesidades de cada paciente o persona cuidadora conforme el nivel de riesgo en

el que se encuentre, considerando cada aspecto social y sanitario como dos partes integradas de la atención que requiere una persona (28).

Para establecer la forma de actuar del personal de enfermería se requiere una valoración sistemática, individual, integral y multidimensional de la familia, persona y su entorno, con un enfoque holístico para que la enfermera junto con el paciente logre:

- Evaluar el impacto de la situación de salud sobre su estilo de vida.
- Identificar las estrategias actuales empleadas por el paciente para afrontar su situación.
- Identificar los beneficios del autocuidado para que el paciente tome conciencia de su estado de salud.
- Analizar cada capacidad (habilidades, conocimientos y actitudes) que permiten a las personas generar sus acciones de autocuidado, así como las limitaciones que lo dificultan.
- Identificar las expectativas, necesidades e intereses de aprendizaje.
- Identificar el nivel de desarrollo de cuidado alcanzado por la familia y paciente, así como los sistemas de soporte disponible para el paciente (33).

### **2.2.1.3 Teoría del cuidado humanizado de enfermería**

Hildegard Peplau presentó su teoría de las relaciones interpersonales que enfatiza en la relación enfermera-cliente como base de la práctica de enfermería. La teorista también abordó la relación entre una persona que necesita ayuda y una enfermera capacitada para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente (34).

Este modelo, caracterizado por la atención centrada en el paciente, puede utilizarse en enfermería en todos los niveles. Menciona también que la relación establecida es mutua, por lo que el acto de cuidar se realiza no sólo es en él, para él y hacia él, sino con el paciente y significa respeto, desarrollo y aprendizaje para ambas partes. Este modelo teórico humanista forma parte de

un paradigma integrador, es decir, ayuda a los cuidadores a reconocer los componentes biológicos, psicológicos, culturales, sociales y espirituales de cada persona y orienta el cuidado en sus niveles físico, social y espiritual. (33). Al haber una buena relación interpersonal enfermera – paciente, la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería serán buenos.

#### **2.2.1.4 Cuidado de enfermería en hemodiálisis**

Actualmente los cuidados que brinda la enfermera dentro de una sala de hemodiálisis están normados por protocolos, buscando el bienestar e identificando situaciones de riesgo para evitar complicaciones, teniendo en cuenta medidas de bioseguridad para la protección no sólo del paciente sino también del profesional de enfermería, por estar expuestos a fluidos corporales (35).

Al permanecer el paciente entre tres a cuatro horas en su tratamiento de hemodiálisis, la enfermera debe ser capaz de reconocer las necesidades biológicas, física y emocionales de cada paciente y brindar atención oportuna. La educación continua forma parte del quehacer diario de la enfermera junto a la familia, reforzando conocimientos sobre el autocuidado y prevención de complicaciones (36).

De ahí que el profesional de enfermería para llevar a cabo una atención de calidad y con el cuidado pertinente a este tipo de pacientes deberá integrar todos sus saberes conceptuales y procedimentales, así como aquellas actitudes que permitan que el cuidado que realizan tenga el impacto positivo en el bienestar de los pacientes (37).

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

##### **2.2.2.1. Satisfacción**

Según el Diccionario de la Real Academia (RAE) satisfacción se define como “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (38).

También se define como un sentimiento subjetivo de aprobación de la atención brindada por un profesional de salud. Durante este proceso, los pacientes pueden experimentar la importancia de la atención en sus vidas. Para alcanzar este nivel de satisfacción, la relación enfermera-paciente, que es el eje combinado de la atención médica, la tecnología y la atención humanizada, es crucial y tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención (39).

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad de la atención sanitaria y debe ser oportuna, eficiente y centrada en el paciente. Conocer los niveles de satisfacción puede ayudar a abordar deficiencias, ratificar fortalezas y desarrollar un sistema de salud que brinde la calidad de atención que los pacientes demandan (40).

Asimismo, la OMS sostiene que, si los servicios de salud precisan de lograr una alta satisfacción de los pacientes, estos deben percibir una atención de calidad, para ello los profesionales deberán hacer uso de los recursos de manera eficiente, así también deben evidenciar dominio técnico científico y buen trato en la atención dada a los pacientes (41).

### **2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción**

#### **Dimensión 1: Comunicación**

Este aspecto se relaciona en como el profesional de enfermería se relaciona con su paciente por medio del lenguaje verbal y no verbal, así como la escucha activa que presta; en palabras de Kleeberg y Méndez esta dimensión se basa en “la escucha activa, el buen uso de lenguaje que se pueda entender y así el paciente pueda sentirse satisfecho por el cuidado que se le brinda” (17).

Es importante que el profesional de enfermería genere una relación de confianza que permita al paciente también comunicarse asertivamente y sin temor, esto favorecerá que el paciente exprese o hable sobre su preocupación o inquietud que pueda tener con respecto a su enfermedad y de esta forma el profesional pueda resolver sus interrogantes, creando de esta manera un

ambiente de confianza y comprensión que dan como resultado que el paciente se sienta satisfecho con la atención brindada por medio de la comunicación (42).

### **Dimensión 2: Profesionalidad**

Este aspecto hace alusión a los conocimientos técnicos científicos y la puesta en práctica de los mismos en la atención del paciente con hemodiálisis, considerando la revisión del buen estado de los equipos o recursos que utilizará, así como si está capacitado para llevar a cabo los procedimientos que cuentan con protocolos ya establecidos donde se pone en acción todos los saberes adquiridos durante su formación continua como profesional, para atender al paciente y familia dando la oportunidad de expresar sus dudas y necesidades. También se deberá tener presente elementos de seguridad buscando lograr los beneficios máximos para el paciente y procurar evitar situaciones o actividades que pongan en riesgo su integridad durante la atención (17).

### **Dimensión 3: Atención otorgada**

Esta dimensión se refiere a la manera como el personal de enfermería da cumplimiento a los procedimientos, y si los realizó en tiempo y horario establecido, otro aspecto que abarca esta dimensión es su presentación personal, así como los alcances que brinda tanto al propio paciente como a sus familiares sobre los cuidados sobre catéter o la dieta que debe seguir, todo bajo un trato cortés y amable (17).

Por otro lado, la atención de enfermería deberá estar basada en tratar al paciente de manera integral, considerando sus particularidades biológicas y psicológicas, las mismas que se relacionan con las peculiaridades propias de cada individuo (43).

#### **2.2.2.3 Teoría de Virginia Henderson relacionada a la Satisfacción**

En relación a la satisfacción del paciente, en el estudio se empleará la teoría de Virginia Henderson, quien ayudó con su modelo las catorce necesidades básicas, siete cubren necesidades fisiológicas, dos seguridades, dos el afecto y pertenencia y tres la autorrealización. Para el paciente bajo tratamiento de hemodiálisis, el descuido de estas necesidades puede llevar a complicaciones en su salud y poner en riesgo su vida. Tomando su enfoque humanístico refiere la teorista que prestar cuidado es colocarse en el lugar del otro, ello llevará a involucrar sentimientos, valores y una fuerte vocación de servicio, la cual conduce a prestar ayuda al paciente para que pueda restablecer y procurar hacer sus actividades buscando en lo posible suplir sus necesidades fundamentales de manera independiente. La enfermera asume la satisfacción total de las necesidades básicas del paciente en estado crítico y en los estados intermedios asume el rol de ayudante, esforzándose por lograr una interdependencia sana (44)

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

**Ho:** No existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>e1</sub>:** Existe relación significativa entre el aspecto humano de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

**H<sub>e0</sub>**: No existe relación significativa entre el aspecto humano de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

**H<sub>e2</sub>**: Existe relación significativa entre el aspecto espiritual de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

**H<sub>e0</sub>**: No existe relación significativa entre el aspecto espiritual de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

**H<sub>e3</sub>**: Existe relación significativa entre el aspecto transpersonal de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

**H<sub>e0</sub>**: No existe relación significativa entre el aspecto transpersonal de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

En este estudio el método que se utilizará será el deductivo, dado que se parte de una premisa general para llegar a una conclusión específica (45).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque que se utilizará en el presente estudio será el cuantitativo, debido a que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos (46). El objetivo del enfoque cuantitativo es medir y analizar las variables de interés de forma objetiva y precisa, y establecer relaciones causales entre ellas.

#### **3.3. Tipo de investigación**

Asimismo, el tipo de investigación será aplicada, es una metodología de investigación que tiene como objetivo comprender y ampliar el conocimiento en una determinada área de estudio (47).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Se utilizará el diseño no experimental, ya que no se pretende intervenir en el ambiente o contexto de la investigación, se observarán y medirán las variables tal como se presentan naturalmente (48).

**Corte:** Transversal, porque se analizará datos de variables recogidas en un solo momento de tiempo sobre una muestra seleccionada (49).

**Nivel o alcance de la investigación:** El alcance de la presente investigación será correlacional, en vista que este tipo de investigación busca establecer la relación entre dos o más variables sin manipular ninguna de ellas (49).

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

#### **3.5.1 Población**

La población viene a ser el conjunto completo de elementos, individuos, objetos o eventos que comparten una o más características comunes y que son de interés para el estudio (50). Por ello, la población estará conformada por 200 pacientes que acuden al servicio de hemodiálisis de un hospital de EsSalud de Lima, 2023.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto representativo de la población de estudio, seleccionado de manera aleatoria o no aleatoria para ser estudiado, asimismo, se utiliza para inferir información sobre la población completa a partir de los datos recopilados en la muestra (50).

Por ende, la muestra estará conformada por 130 pacientes que acuden al servicio de hemodiálisis de un hospital de EsSalud de Lima, 2023.

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de 18 años de ambos sexos.
- Pacientes que lleven como tratamiento de sustitución renal la hemodiálisis (CVC, FAV, Injerto) más de 3 meses de terapia.
- Pacientes que aceptan, puedan y autoricen participar del estudio libre y voluntariamente firmando un consentimiento informado.

- Pacientes lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona.

#### **Criterios de exclusión:**

- Aquellos pacientes que no cumplan con los criterios de inclusión.
- Pacientes del Servicio de emergencia y UCI.
- Pacientes que no deseen participar.

#### **3.5.3 Muestreo**

Para la obtención de la muestra se empleará el muestreo probabilístico simple, dado que es una técnica de selección de muestra que se basa en la probabilidad y el azar para elegir elementos de la población a estudiar. En este tipo de muestreo, cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado para formar parte de la muestra (50), en este sentido se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{E^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

Donde:

n= Representa el tamaño de la muestra a hallar

$$Z^2 = (1.96)^2$$

p= Probabilidad de que el evento ocurra 50% (0.50)

q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50% (0.50)

E = 0.05 ó 5% error máximo permisible

N= Tamaño de la población

Reemplazando para obtener muestra del estudio:

$$n = \frac{((0.50)(0.50)) (1.96)^2 200}{(0.05)^2 (200 - 1) + ((0.50)(0.50))(1.96)^2}$$

$$n = 130$$

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Percepción del Cuidado humanizado	Proceso mental de interpretación externa o interna del paciente que recibe a través de los sentidos basado en la esencia primordial de enfermería, que se encarga de acompañar, escuchar, brindar un trato digno basado en conocimientos científicos, éticos y morales para proporcionar un estado de confort y recuperación (22).	Valora la percepción que tiene el paciente sometido a hemodiálisis sobre el cuidado que recibe del profesional de enfermería.	D1: Aspecto humano  D2: Aspecto espiritual  D3: Aspecto transpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar al ser de cuidado.</li> <li>• Disponibilidad para la atención.</li> <li>• Apoyo físico.</li> <li>• Proactividad.</li> <li>• Apoyo emocional.</li> <li>• Cualidades del hacer de la enfermera.</li> <li>• Empatía.</li> </ul>	Ordinal  Nunca (1)  Algunas veces (2)  Siempre (3)	Inadecuado [50-100]  Adecuado [101-150]

V2: Satisfacción del paciente renal	La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad de la atención sanitaria, debe ser oportuna, eficiente y centrada en el paciente. Conocer la satisfacción ayuda a abordar deficiencias, ratificar fortalezas y desarrollar un sistema de salud de calidad que los pacientes demandan (40).	Manifestación de aprobación que experimenta el paciente de hemodiálisis, con respecto a la comunicación, profesionalidad y la atención otorgada por el personal profesional de enfermería, durante las sesiones de hemodiálisis.	D1: Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de la enfermera.</li> <li>• Información oportuna y lenguaje sencillo.</li> </ul>	Ordinal	Nunca (1)	Nada satisfecho [15 - 35]
			D2: Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destrezas, habilidad y conocimientos.</li> <li>• Actitud personal de enfermería.</li> <li>• Brindar información oportuna.</li> </ul>	Frecuentemente (3)	Casi siempre (4)	Mediana mente satisfecho [36 - 55]
			D3: Atención otorgada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación enfermero-paciente.</li> <li>• Información acerca del tratamiento.</li> </ul>	Siempre (5)	Satisfecho [56 - 75]	

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

#### **3.7.1. Técnica**

Una técnica de recolección de datos se refiere a un conjunto de herramientas, instrumentos o métodos utilizados para obtener información o datos en el proceso de investigación. Estas técnicas pueden ser de diferentes tipos, dependiendo del objetivo de la investigación y de las características de los datos que se desean recopilar (51).

De lo indicado, en la investigación se empleará la encuesta, ya que es una es una técnica de recolección de datos que consiste en la realización de preguntas estandarizadas a un grupo de personas con el objetivo de obtener información sobre un tema en particular.

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

El cuestionario es un instrumento de investigación que consta de una serie de preguntas estandarizadas que se administran a un grupo de participantes con el objetivo de recopilar información sobre un tema en particular (52). De lo indicado se empleará a efectos de recopilar los datos dos cuestionarios de opciones politómicos. En este sentido se tomará como instrumento para la variable Percepción del Cuidado Humanizado el cuestionario de Percepción de cuidado humanizado de enfermería (PCHE) el cual es de autoría de Reina y Vargas (53) y consta de 50 ítems donde se evaluarán las dimensiones: Aspecto humano, Aspecto espiritual y Aspecto transpersonal, las respuestas son de tipo ordinal que van del 1 al 3 (nunca, a veces, siempre); y para la segunda variable se empleará el cuestionario de Satisfacción del paciente con Insuficiencia Renal Crónica de la autoría de Kleeberg y Méndez (17), consta de 15 ítems y tres dimensiones: Comunicación, Profesionalidad y Atención Otorgada, las respuestas de dicho instrumento están en escala de Likert con cinco alternativas: Nunca, a veces, frecuentemente, casi siempre y siempre con respuestas en escala ordinal que van del 1 al 5.

### **3.7.3. Validación**

Se refiere a la capacidad de un instrumento de medición para medir lo que se supone que debe medir. Es decir, un instrumento de medición es válido cuando mide con precisión el concepto que se está investigando (53), en este sentido ambos instrumentos cuentan con la debida validez, realizada por medio del Juicio de expertos. El instrumento de la primera variable tiene una validación de contenido alta, con un índice de validez de contenido de 0,83 y el instrumento de la segunda variable tiene un valor de correlación de Pearson, con un valor  $p < 0,05$  para cada ítem.

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad es la consistencia de los resultados obtenidos a través de un instrumento de medición. Un instrumento de medición es confiable cuando produce resultados consistentes y precisos cuando se utiliza varias veces para medir la misma variable (53); para el estudio, los instrumentos seleccionados cuentan con sus índices de fiabilidad, así se tiene que el índice de Alfa de Cronbach para el primer instrumento fue 0,96 y para el segundo instrumento fue 0,91.

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

En primer lugar: Se seleccionará instrumentos validados, seguidamente se procederá a solicitar una carta de presentación a la Universidad Privada Norbert Wiener, asimismo, se solicitará las autorizaciones al director de un hospital de EsSalud de Lima, una vez autorizado se coordinará con el encargado del servicio de Hemodiálisis a efectos de tener acceso a los pacientes, a quienes se les solicitará su participación, quienes aceptarán firmando el consentimiento informado.

En segundo lugar: Se aplicarán los instrumentos, luego se procederá a verificar si los datos que se van a ingresar sean correctos, se realizarán estadísticas por medio del programa SPSS, para

obtener los resultados descriptivos e inferenciales; en este último apartado, para probar las hipótesis que son correlacionales, primero se realizará la prueba de normalidad de Kolgorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 participantes; con esta prueba se conocerá si los datos tienen o no distribución normal y dependiendo de ese resultado se establecerá con que estadístico de correlación se probarán las hipótesis, de tratarse de una data con distribución normal se usará el coeficiente  $r$  de Pearson y si la data no tiene distribución normal se utilizará el Rho de Spearman, ambos estadísticos permiten conocer el nivel de correlación existente entre las variables propuestas.

Finalmente: Los resultados del programa estadístico se exportarán al programa Microsoft Word, donde se realizarán las interpretaciones correspondientes.

### **3.9. Aspectos éticos**

El desarrollo de la presente investigación se dará bajo el rigor del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener, así como lo establecido en el código de ética que salvaguarda la investigación, esta última brinda alcances sobre los principios que rigen la actividad investigativa, como son el respeto a la autoría, el uso del consentimiento informado, la confidencialidad de los datos, entre otros, teniendo el paciente la libertad de aceptar o rechazar la participación, sin sufrir consecuencias negativas, se incluirán los cuatro principios bioéticos:

- **Principio de autonomía**

Toda persona con capacidad cognitiva, emocional y funcional tiene el derecho de tomar sus propias decisiones las cuales deben ser respetadas. Por ello, se llevará a cabo el consentimiento informado de los participantes, es decir, los pacientes deben estar

informados sobre los objetivos, la metodología y los riesgos potenciales del estudio, y deben dar su consentimiento explícito para participar en el mismo.

- **Principio de beneficencia**

Deber moral en el cual siempre se busca el beneficio del otro, no hacer daño. En este proyecto de investigación, se identificará cómo perciben el cuidado humanizado y mejorar en los aspectos que se requieran, logrando la satisfacción y el beneficio para los pacientes renales.

- **Principio de no maleficencia**

Se refiere a cualquier actividad o procedimiento que se realice, no debe causar daño intencionado sea físico y/o mental. En este proyecto de investigación, los pacientes no sufrirán daño alguno.

- **Principio de justicia**

La justicia es dar una atención apropiada basada en lo que cada persona se merece, aplicando criterios de igualdad y evitar la discriminación. En este proyecto de investigación, todos los participantes recibirán un trato considerado, amable y de respeto recibiendo toda información necesaria.

Para finalizar, el documento será sometido al programa que detecta similitudes, medio por el cual quedará evidenciado a través de la obtención del porcentaje mínimo de similitud que alcance que las coincidencias no representan ningún tipo de plagio.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023				
	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Identificación del Problema	X				
Redacción del título	X				
Búsqueda bibliográfica	X	X	X	X	
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes		X	X		
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación, objetivos de la investigación		X	X		
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo			X	X	
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos			X	X	
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos			X	X	
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información				X	
Elaboración de aspectos administrativos del estudio				X	
Elaboración de los anexos				X	
Revisión y corrección del proyecto - Asesoría				X	
Aprobación del proyecto					X

## 4.2. Presupuesto

<b>MATERIALES</b>	<b>2023</b>		<b>TOTAL S/.</b>
<b>Equipos</b>			
Laptop	1		1700
USB	25		25
<b>Útiles de escritorio</b>			
Lapiceros	20	1.00	20
Hojas bond A4	1 millar	40	40
Material Bibliográfico			
Fotocopias	200	0.20	40
Impresiones	200	0.30	60
<b>Otros</b>			
Movilidad	2	20	40
Alimentos	2	15	30
Plan de móvil e internet	8	150	1200
Asesoría Taller EBE - UPNW	1	250	250
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 3405.00</b>

## REFERENCIAS

1. Sociedad Peruana de Nefrología. Día Mundial del Riñón. [Internet] Lima; 2022. [Consultado el 12 setiembre de 2022] Disponible en: [https://www.spn.pe/dia\\_mundial\\_del\\_rinon.php](https://www.spn.pe/dia_mundial_del_rinon.php)
2. Herrera P, Pacheco J, Taype A. La enfermedad renal crónica en el Perú. Una revisión narrativa de los artículos científicos publicados. Act. Med. Per. [Internet] 2016; 33(2): 130-137. [Consultado el 12 setiembre de 2022.] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v33n2/a07v33n2.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS. Diabetes. [Internet]. 2023. [Consultado el 23 octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/diabetes>
4. Organización Panamericana de la Salud. La OPS/OMS. Día mundial del riñón 2022: HEARTS en las Américas y Salud renal para todos. [Internet]. 2022. [Consultado el 23 octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/9-3-2022-dia-mundial-rinon-2022-hearts-americas-salud-renal-para-todos>
5. Ministerio de Salud. Boletín epidemiológico. [Internet] Lima, 2021. [Consultado el 14 setiembre de 2022]. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin\\_202210\\_30\\_230802.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802.pdf)
6. Ministerio de Salud. Boletín epidemiológico del Perú. [Internet] Lima, 2018. [Consultado el 14 setiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2018/16.pdf>
7. EsSalud. EsSalud brinda servicio de hemodiálisis de manera ininterrumpida a más de 7 mil pacientes con problemas renales. Lima: EsSalud; 2020. [Internet] Lima, 2021. [Consultado

- el 15 setiembre 2022]. Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-brinda-servicio-de-hemodialisis-de-manera-ininterrumpida-a-mas-de-7-mil-pacientes-con-problemas-renales>
8. Díaz-Rodríguez M, Alcántara L, Aguilar D, Puertas E, Cano M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020; 19(58): 640-672. [Consultado el 16 setiembre de 2022]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es)
  9. Saire S. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis. Lima, 2021. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidados nefrológicos] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2021. Disponible en [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados\\_SaireCarrión\\_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados_SaireCarrión_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Chaparro L, Carreño S, Arias-Rojas M. Percepción sobre el soporte social brindado a cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica. *Rev Cul Cuid* [Internet] 2019; 23 (55). Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100832/1/CultCuid\\_55-11-24.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100832/1/CultCuid_55-11-24.pdf)
  11. Guerra M. Percepción de los pacientes con insuficiencia renal crónica sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del centro de hemodiálisis Dialvida Ambato. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32538/1/GUERRA%20CASTILLO%20MISHEL%20ABIGAIL-M.pdf>

12. Valdiviezo J. Satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila – Machala - Ecuador – 2021. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud] Ecuador: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102742>
13. Guerra M. Percepción de los pacientes con insuficiencia renal crónica sobre los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del centro de hemodiálisis Dialvida Ambato 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32538/1/GUERRA%20CASTILLO%20MISHEL%20ABIGAIL-M.pdf>
14. De La Cruz A. Percepción de los pacientes con enfermedad renal crónica y terminal, sobre los cuidados paliativos. Horiz Enferm. [Internet] 2019; 30,2:138-152 [Consultado el 26 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/11918>
15. Ruiz T, Ramírez R. Percepción del paciente sobre el rol de enfermería en el tratamiento de hemodiálisis en el Hospital San Vicente de Paúl, periodo 2019. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53709?mode=full>
16. Callegari S. Percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en una clínica Lima 2022. [Tesis para optar grado de magister en gestión en salud] Lima: Universidad privada Norbert Wiener; 2022 Disponible en:

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T061\\_44726973\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T061_44726973_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021 [Tesis para optar título profesional de Licenciada en enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2021 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730>
18. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. 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>
19. 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 optar 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>
20. Ortega R. Percepción del comportamiento del cuidado humanizado y autoeficacia de los pacientes en hemodiálisis del Hospital Militar Central de Lima, 2019. [Tesis para optar el grado de Maestra en Enfermería con mención en Administración y Gestión]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2019. Disponible en: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2842/Ruth\\_Tesis\\_Maestro\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2842/Ruth_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

21. Zabalegui A. El rol del profesional en enfermería. Aquichan [Internet] 2003; 3(1). [Consultado el 21 de setiembre de 2022] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74130304.pdf>
22. Gualdrón M, Barrera-Ortega K, Parra-González N. Percepción de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa por estudiantes de enfermería. Aibi Rev Inv Adm e Ing. [Internet]. 2019; 7(1): 7 – 11. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1680/1871>
23. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc. Enferm. [Internet]. 2018; 24(5):1-10. [Consultado el 24 de setiembre 2022] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
24. Vásquez G, Clavero J, Encalada G, León G, Echeverría K. Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. Rev Dom Cien [Internet] 2022; 8(3), 334-350. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2812>
25. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Benessere Rev Enfer [Internet] 2021; 6(1):1-12. Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
26. Organización Mundial de la Salud. La OPS/OMS. Enfermería. [Internet]. 2023. [Consultado el 07 octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
27. Guerrero-Castañeda R, Chávez-Urías R. Momento de cuidado, un encuentro fenomenológico entre enfermera y persona cuidada: reflexión en Watson. Cultura de los

- Cuidados. [Internet] 2020; 24 (58):8-18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2020.58.02>
28. Servicio Madrileño de Salud. Definición del rol de la enfermería educadora/entrenadora en autocuidados. [Internet]. 2016; Madrid. [Consultado el 07 octubre 2022]. Disponible en: [https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/rol\\_de\\_enfermera\\_en\\_trenadora\\_en\\_autocuidados\\_julio\\_2016.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/rol_de_enfermera_en_trenadora_en_autocuidados_julio_2016.pdf)
29. Boehringer Ingelheim. Cuidados al paciente crónico y gestión de casos en enfermería [Internet]. 2019; Madrid. [Consultado el 15 diciembre 2023]. Disponible en: [https://www.cronicidadhoy.es/arxius/imatgesbutlleti/CUIDADOS-AL-PACIENTE-CRONICO\\_Edicion-BOEHRINGER-2020.pdf](https://www.cronicidadhoy.es/arxius/imatgesbutlleti/CUIDADOS-AL-PACIENTE-CRONICO_Edicion-BOEHRINGER-2020.pdf)
30. Romero R. Factores que influyen en los cuidados espirituales brindados por el profesional de enfermería [Tesis para optar el grado de Doctor] Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2022. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/63144>
31. Onofres E, Ortiz D. Atención humanizada del enfermero en la práctica en pacientes hospitalizados. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad El Milagro; 2021. Disponible en: [https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5344/ATENCI%C3%93N%20HUMANIZADA%20DEL%20ENFERMERO%20EN%20LA%20PR%C3%81CTICA%20EN%20PACIENTES%20HOSPITALIZADOS%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5344/ATENCI%C3%93N%20HUMANIZADA%20DEL%20ENFERMERO%20EN%20LA%20PR%C3%81CTICA%20EN%20PACIENTES%20HOSPITALIZADOS%20(1).pdf?sequence=1)
32. Vega V. La entrevista motivacional: una valiosa herramienta de promoción de la salud. Universidad de Cantabria. [Internet] 2012; Santander. [Consultado el 15 diciembre 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/864/VegaTocaV.pdf?sequence=1>

33. Arredondo-González C, Siles-González J. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Index Enferm [Internet]. 2009; 18(1): 32-36. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007#](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#)
34. Yang X, Wu L, Yan X, Zhou Y, Liu X. La teoría de las relaciones interpersonales de Peplau combinada con el entrenamiento de la función vesical en pacientes con cáncer de próstata. Rev Mund. de casos clínicos. [Internet] 2022 10 (9), 2792. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8968805/>
35. Ruiz K. Cuidados enfermeros en pacientes con terapia de hemodiálisis, servicio en nefrología, Hospital María Auxiliadora, 2019. [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Nefrológicos] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019. Disponible en: [http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5238/TRACADEMICO\\_RUIZ%20SOLORZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5238/TRACADEMICO_RUIZ%20SOLORZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Martínez S. Cuidados De Enfermería En La Gestión Emocional Del Paciente En Hemodiálisis. Rev Nefrol dial Traspl [Internet]. 2020; 40 (3): 237-241. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2346-85482020000300237&lng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2346-85482020000300237&lng=es).
37. Ángel Z, Duque G, Tovar D. Planes de cuidados de enfermería para pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. Enferm Nefrol [Internet]. 2016; 19(3): 202-213. [Consultado 02 noviembre 2023]. Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842016000300003&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300003&lng=es).

38. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Consultado el 02 noviembre 2023] Disponible en: <https://dle.rae.es/>
39. Serrano R, Loriente-Arín N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Sal Publ Mex [Internet]. 2008; 50(1): 162-172. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2008/sal082i.pdf>
40. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Rev Investig y Educ en Enfermería. [Internet]. 2004; 22(2): 128-137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
41. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital apoyo Iquitos 2020. [Tesis para optar el Título de profesional de licenciado en enfermería] Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%20C3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
42. Huanchaco M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. [Tesis para optar el grado de Maestro en gestión de los servicios de la salud] Lima, Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco\\_MM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco_MM.pdf?sequence=1)

43. Ocharán A. Satisfacción del cuidado del personal de enfermería en los pacientes de la unidad de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2019. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49514/Ochar%C3%A1n\\_A\\_AR-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49514/Ochar%C3%A1n_A_AR-SD.pdf?sequence=1)
44. Rodríguez R. Modelos de enfermería integrados al cuidado del paciente nefrológico en el contexto cubano. Rev Cub Enferm. [Internet] 2012; 28 (4): Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/121/29>
45. Chaves A. La utilización de una metodología mixta en investigación social. [Internet]1ª ed. Machala, Ediciones UTMACH; 2018. [Consultado 10 marzo de 2023] Disponible en: <https://n9.cl/xgevk>
46. Aceituno C, Silva R, Cruz R. Mitos y realidades de la Investigación Científica. [Internet] Perú, Alpha, 2020. [Consultado 10 marzo de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
47. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Esc. Adm. Neg. [Internet]. 2017; 82: 179-200. Disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
48. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. [Internet]. México, McGraw-Hill/Interamericana, 2014. [Consultado el 25 marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
49. Arispe C, Yangali J, Calla K, Arellano C. Guía de Trabajos de Investigación. Universidad Privada Norbert Wiener. [Internet] Repositorio institucional. 2020 [Consultado 22 abril de 2023], Disponible en:

[https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/UPNW\\_EES\\_GU\\_I\\_002.pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/UPNW_EES_GU_I_002.pdf)

50. Hernández C, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Rev Científ Inst Nac Sal [Internet] 2019; 2(1) 75-79. [Consultado 25 abril de 2023]: Disponible en: <https://camjol.info/index.php/alerta/article/view/7535/7746>
51. Ocampo L. La Recolección de Datos. [Internet] 2010. 1-26. [Consultado 25 abril de 2023] Disponible en: <https://n9.cl/d0cfa5>
52. Cisneros-Caicedo A, Guevara-García A, Urdánigo-Cedeño J, Garcés-Bravo J. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. Rev Dom Cien [Internet] 2022; 8(1):1164-1185. [Consultado 26 abril de 2023]. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2546>
53. Reina N, Vargas E. Validez de contenido y validez facial del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado”. Rev Av Enf [Internet] 2018; 26(2): 71-79. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9033686.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la percepción del cuidado humanizado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis de un hospital de Lima, en el periodo agosto-diciembre del 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera la dimensión aspecto humano de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis?</p> <p>¿De qué manera la dimensión aspecto espiritual de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis?</p> <p>¿De qué manera la dimensión aspecto transpersonal de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar como la dimensión aspecto humano de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>Identificar como la dimensión aspecto espiritual de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>Identificar como la dimensión aspecto transpersonal de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre el aspecto humano de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>Existe relación significativa entre el aspecto espiritual de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>Existe relación significativa entre el aspecto transpersonal de la enfermera y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Percepción del cuidado humanizado de enfermería</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Aspecto humano Aspecto espiritual Aspecto transpersonal</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del paciente renal en hemodiálisis</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Comunicación Profesionalidad Atención otorgada</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Método y Diseño de la investigación</b></p> <p>Deductivo No experimental</p> <p><b>Nivel de la investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>200 pacientes sometidos a hemodiálisis</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>130 pacientes sometidos a hemodiálisis</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento 1: Cuestionario para valorar la percepción del paciente sobre el comportamiento de cuidado humanizado de enfermería

**Instrucciones:** Estimado paciente, este cuestionario es personal y anónimo, por favor sírvase responder las siguientes preguntas, marcando con una (X), sobre su percepción del cuidado humanizado que recibe de la enfermera que lo atiende cuando acude al servicio para su hemodiálisis, teniendo en cuenta:

**N: Nunca**      **AV: A veces**      **S: Siempre**

Ítems	PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO	N (1)	AV (2)	S (3)
1	La enfermera le hace sentir como un ser individual			
2	Muestran empatía con Ud.			
3	Cuando le explican algo se siente informado			
4	Cuando se dirigen a Ud. se siente atendido			
5	Son amables en el trato			
6	Hacen que el paciente se sienta bien físicamente			
7	Son eficientes en el desempeño de sus tareas			
8	Son claras al comunicarse con Ud.			
9	Dan estímulos positivos			
10	Le inspiran confianza			
11	Son una compañía durante los procedimientos médicos			
12	Le dan tranquilidad			
13	Lo miran cuando le hablan			
14	Le ayudan a disminuir el dolor físico			
15	Demuestran conocimientos y habilidades profesionales			
16	Lideran el equipo de trabajo			
17	Trabajan en equipo			
18	Facilitan el diálogo			
19	Hacen seguimiento frecuente al paciente			
20	Le explican anticipadamente los procedimientos			
21	Se identifican antes de realizarle los cuidados			
22	Responden a sus preguntas			
23	Le dedican tiempo			
24	Dan instrucciones sobre su cuidado			
25	Mantienen una relación cercana con Ud.			
26	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento			
27	Establecen una relación agradable con Ud.			

28	Le escuchan atentamente			
29	Se muestran respetuosos			
30	Atienden sus necesidades básicas			
31	Administran el tratamiento ordenado a tiempo			
32	Lo ponen en primer lugar			
33	Lo llaman por su nombre			
34	Le ayudan con la información para que pueda tomar decisiones			
35	Respetan sus decisiones			
36	Respetan su intimidad			
37	Responden con rapidez a su llamado			
38	Identifican sus necesidades			
39	Lo animan para que llame si tiene problemas			
40	Les importa su estado de ánimo			
41	Se ponen en su lugar para comprenderlo			
42	Todas sus acciones buscan excelencia en el cuidado			
43	Cuando lo atienden se siente satisfecho			
44	Se siente agradecido cuando lo atienden			
45	El cuidado que le brindan es amoroso y dedicado			
46	El cuidado que le brindan es comprometido y solidario			
47	Su atención se fundamenta en el apoyo emocional			
48	Se esfuerzan por brindar comodidad física			
49	Tienen facilidad para acercarse a Ud.			
50	Ante cualquier eventualidad lo ponen en primer lugar			

¡Gracias por completar la encuesta!

## Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica

**Instrucciones:** Estimado paciente, este cuestionario es personal y anónimo, tiene el propósito de conocer la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis. A continuación, le presentamos una serie de preguntas, para lo cual solicitamos su colaboración al responder con toda sinceridad. Marque con (X) la respuesta que crea Ud. Considere.

ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	FRECUENTE MENTE (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<b>EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA REPECTO A LA COMUNICACIÓN</b>						
1	¿Se presentó por su nombre?					
2	¿Estuvo presente en el tratamiento?					
3	¿Lo llamó por su nombre?					
4	¿Le explicó lo que le iba a realizar?					
<b>EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO SU PROFESIONALIDAD</b>						
5	¿Está capacitado para los procedimientos?					
6	¿Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis?					
7	¿Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis?					
<b>EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO A LA ATENCIÓN OTORGADA</b>						
8	¿Tiene buena presentación personal?					
9	¿Dio cumplimiento a los procedimientos?					
10	¿Lo atendió en el tiempo esperado?					
11	¿Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis?					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informó lo referente a la dieta					
15	Le informó lo referente al cuidado del catéter					

¡Gracias por completar el cuestionario!

**Anexo 3: Formato de consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN****Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener****Investigadores: PALOMINO GUERRERO, MARÍA ELENA****Título: “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RENAL EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN UN HOSPITAL DE ESSALUD DE LIMA, 2023”**

---

**Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RENAL EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN UN HOSPITAL DE ESSALUD DE LIMA, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis en un hospital de EsSalud de Lima, 2023. Su ejecución ayudará / permitirá determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente renal en el servicio de hemodiálisis de un hospital de EsSalud.

**Procedimientos**

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

- Se le explicará en que consiste el estudio.
- Se le entregará el consentimiento informado para su aceptación y firma.

- Se le entregará los cuestionarios impresos para que coloque la respuesta que mejor considere.

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

#### Riesgos

Su participación en el estudio no conlleva ningún tipo de riesgo.

#### Beneficios

Usted, se beneficiará del estudio porque conocerá y reflexionará sobre el cuidado humanizado que recibe del personal de enfermería que lo asiste y cuál es el nivel de adaptación que presenta frente a esta enfermedad.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con PALOMINO GUERRERO, MARÍA ELENA o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail:* [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## CONSENTIMIENTO

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

\_\_\_\_\_  
Participante:

Nombres:

DNI:

Cel:

\_\_\_\_\_  
Investigador:

Nombres:

DNI:

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% 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	<b>uwiener on 2024-02-20</b> Submitted works	1%
2	<b>Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-23</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2024-02-23</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-02-20</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-10-14</b> Submitted works	1%
6	<b>Submitted on 1685851376471</b> Submitted works	<1%
7	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	<1%