



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**“Tesis”**

“PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE  
SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022.”

Para optar el grado académico de:

**MAGISTER EN GESTION EN SALUD**

---

**Autor: ENNIA MARIA, CALLEGARI SILVA**

**Código Orcid: 0000-0001-8322-3848**

**Asesor(a)**

**Mg. HERMOZA MOQUILLAZA, ROCIO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

Tesis

“Percepción Del Cuidado Humanizado Enfermero Y Nivel De Satisfacción Del Paciente En  
Hemodiálisis En Una Clínica Lima 2022.”

Asesor(a)

Mg. HERMOZA MOQUILLAZA, ROCIO

---

Código Orcid: 0000-0001-7690-9227

### **Dedicatoria**

Este trabajo fruto de mi esfuerzo dedico de manera especial a mi madre por haber forjado en mí, la valentía y los deseos de superación.

A mis amados hijos Fabricio y Fabiana que son la motivación de mi vida.

A mi padre celestial que me acompaña siempre en mis triunfos, y me reconforta ante mis debilidades y tropiezos.

Y a ti que sumaste en mi vida profesional.

### **Agradecimiento**

Tu ayuda brindada hacia mí ha sido muy importante, me apoyaste incluso en los momentos y situaciones más difíciles. No fue sencillo culminar esta investigación, siempre me brindaste motivación y esperanza para lograr todos mis objetivos.

A ti que sumaste en mi vida. Gracias

## Tabla de contenidos

### Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos .....	v
Índice de tablas .....	viii
Resumen (español).....	x
Abstract.....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. Antecedentes de la investigación .....	8
2.2. Bases teóricas .....	15
2.2.1. Percepción del cuidado humanizado .....	15
2.2.1.1. Sentimientos del Paciente .....	17
2.2.1.2. Características de la Enfermera. ....	17
2.2.1.3. Apoyo Emocional .....	17
2.2.1.4. Apoyo Físico.....	18
2.2.1.5. Cualidades del Hacer de la Enfermera.....	18
2.2.2. Satisfacción del paciente .....	18
2.2.2.1. La dimensión cognitiva.....	19

2.2.2.2.	La dimensión afectiva.....	19
2.3.	Formulación de hipótesis .....	20
2.3.1.	Hipótesis general .....	20
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	20
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>		<b>21</b>
3.1.	Método de investigación .....	21
3.2.	Enfoque investigativo .....	21
3.3.	Tipo de investigación .....	21
3.4.	Diseño de la investigación.....	21
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	21
3.6.	Variables y operacionalización .....	22
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.8.	Procesamiento y análisis de datos .....	31
3.9.	Aspectos éticos .....	32
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>34</b>
4.1.	Resultados.....	34
4.2.	Estudio correlacional .....	40
4.3.	Prueba de Hipótesis .....	43
4.3.1.	Prueba de Hipótesis general .....	43
4.3.2.	Hipótesis Específica 1 .....	45
4.3.3.	Hipótesis Específica 2 .....	47
4.3.4.	Hipótesis Específica 3 .....	48
4.3.5.	Hipótesis Específica 4 .....	49
4.3.6.	Hipótesis Específica 5 .....	51
4.4.	Discusión de resultados .....	53
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>60</b>
5.1.	Conclusiones .....	60
5.2.	Recomendaciones .....	62

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>
Anexo 1 : Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2: Instrumentos.....	74
Anexo 3: Validez del instrumento .....	80
Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética ( <i>solo para egresados</i> ) .....	93
Anexo 5: Formato de consentimiento informado .....	94
Anexo 6: Carta de solicitud a la institución para la recolección y uso de los datos .....	97
Anexo 7: carta de aprobación de la institución para la recolección de datos, publicación de los resultados, uso del nombre .....	99
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin <i>solo para egresados</i> .....	100

## Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.....	35
Tabla 2. Niveles de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.....	35
Tabla 3. Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	36
Tabla 4. Dimensiones del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	37
Tabla 5. Estadísticos descriptivos para el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	38
Tabla 6. Estadísticos descriptivos para el Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	38
Tabla 7. Estadísticos descriptivos para las dimensiones del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.....	39
Tabla 8. Relación entre la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	41
Tabla 9. Relación entre las dimensiones de la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	42

Tabla 10. Contraste de hipótesis de correlación entre “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022. ....	44
Tabla 11. Relación entre la dimensión “Sentimientos del paciente” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022 .....	46
Tabla 12. Relación entre la dimensión “Apoyo Emocional” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022 .....	47
Tabla 13. Relación entre la dimensión “Apoyo físico” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.....	49
Tabla 14. Relación entre la dimensión “Características de la enfermera” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022 .....	50
Tabla 15. Relación entre la dimensión “Cualidades del hacer de la enfermera” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022 .....	52

## Resumen (español)

El estudio de investigación se realizó con el **Objetivo** de “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”. La **Metodología** desarrollada es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y diseño no experimental, transversal. La población que participo fueron 80 pacientes que acudieron a terapia de sustitución renal a la mencionada Clínica. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y 2 cuestionarios como instrumentos, uno para la variable percepción del cuidado humanizado con 5 dimensiones y 25 ítems y otro para la variable satisfacción del paciente con 2 dimensiones y 22 ítems. La información obtenida se tabulo con el programa IBM SPSS Statistics 25. Utilizando para la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Obteniendo como **Resultados** que la edad promedio fue de  $59.7 \pm 13.98$  años; el 52.5% fueron de sexo masculino, 75% tuvieron un nivel educativo de secundaria y el 67.5% fueron casadas(os). El 75.0% obtuvo un nivel de satisfacción medio, el 20% alto. En cuanto al cuidado humanizado el 98.7% de los pacientes lo percibe como bueno, 1.3% percibe como regular, 0% un nivel deficiente. El Rho fue = 0.503, (p valor < 0.001) nivel de significancia 0.05. Llegando a la **Conclusión** que existe relación directa moderada entre las variables percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. A un nivel de significancia 0.05. Existe una relación estadísticamente significativa (p < 0.001) Afirmando que a más cuidado humanizado enfermero mayor es el nivel de satisfacción del paciente.

**Palabras Claves:** Percepción, cuidado humanizado, hemodiálisis, Nivel de Satisfacción.

## **Abstract**

The research study was carried out with the objective of "Determining the relationship between the perception of humanized nursing care and the level of satisfaction of the patient in hemodialysis at the Centromed de la Naturaleza Clinic, Lima 2022". The Methodology developed is of an applied type, with a quantitative approach, with a correlational level and a non-experimental, transversal design. The population that participated was 80 patients who attended renal replacement therapy at the aforementioned Clinic.

The data collection technique was the survey and 2 questionnaires as instruments, one for the variable perception of humanized care with 5 dimensions and 25 items and another for the variable patient satisfaction with 2 dimensions and 22 items. The information obtained was tabulated with the IBM SPSS Statistics 25 program. Spearman's correlation coefficient (Rho) was used for the hypothesis test. Obtaining as Results that the average age was  $59.7 \pm 13.98$  years; 52.5% were male, 75% had a secondary education level and 67.5% were married. 75.0% obtained a medium level of satisfaction, 20% high. Regarding humanized care, 98.7% of patients perceive it as good, 1.3% perceive it as regular, 0% a poor level. The Rho was = 0.503, (p value < 0.001) level of significance 0.05. Reaching the Conclusion that there is a moderate direct relationship between the variables perception of humanized nursing care and level of satisfaction of the patient in hemodialysis at the Centromed de la Naturaleza Clinic, Lima 2022. At a significance level of 0.05. There is a statistically significant relationship (p < 0.001) Affirming that the more humanized nursing care, the higher the level of patient satisfaction.

**Keywords:** Perception, humanized care, hemodialysis, Level of Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación titulado “Percepción Del Cuidado Humanizado Enfermero Y Nivel De Satisfacción Del Paciente En Hemodiálisis En Una Clínica Lima 2022.” Cuyo objetivo es 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. La enfermedad renal crónica, es considerado un problema de salud pública. Es epidémico, devastador en sus resultados, por las altas tasas de complicaciones que trae consigo, la mortalidad, su impacto económico, generando mayor asignación de recursos para su atención ya sea familiar y a la vez mayor brecha en el sector salud. El paciente sometido a terapia de sustitución renal puede percibir el cuidado humanizado que le brinda la enfermera, proceso genera un nivel de satisfacción en el paciente y permite mejorar la adherencia, la continuidad al tratamiento, su calidad de vida, evitando complicaciones durante el periodo de transición hacia el trasplante o la muerte.

El estudio de investigación comprende cinco capítulos:

El capítulo I muestra la problemática, los objetivos de estudio, se plantea la justificación bajo tres enfoques, además se menciona la limitación encontrada por el contexto mundial que se vive por la pandemia pudiéndose continuar con la investigación.

El capítulo II menciona los antecedentes más resaltantes de investigaciones encontrados a nivel internacional y nacional, considerando la línea de investigación. Abordando las bases teóricas que sustenta la información y permite comprender mejor el estudio. Muestra las hipótesis formuladas producto del cual se obtendrán conclusiones.

El capítulo III describe la metodología empleada para la investigación, el cual precisa el enfoque, tipo, alcance, a la vez el diseño de investigación, muestra además la población objeto

de estudio, determina las variables y su operacionalización, la técnica de recolección de datos y los instrumentos empleados, el procesamiento de datos y los aspectos éticos.

El capítulo IV muestra el análisis descriptivo de los resultados, la prueba de hipótesis general y específicas, además de la discusión contrastando con otras investigaciones

El capítulo V menciona las conclusiones luego del análisis realizado, las recomendaciones planteadas.

La base de esta investigación brinda un aporte a futuros estudios sobre este tema tan mencionado el cual, es el cuidado humano que brinda el enfermero y la satisfacción del paciente, contiene información reciente sobre la variable de estudio. Además de servir de sustento para implementación de protocolos y concientizar al sistema de salud de nuestro país a brindar un cuidado humanizado.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La Enfermedad Renal Crónica es considerada un problema de salud pública por los altos costos y gastos que requiere su tratamiento y por su alta incidencia, más de 200,000 pacientes ingresan a tratamiento (1). En Colombia son altísimos lo costos que asume el seguro social de salud y los establecimientos públicos de salud, relacionados a infraestructura, especialistas, materiales y equipos especiales para dicho tratamiento (2). Quienes padecen la enfermedad se encuentra afectada de una forma global, no solo la salud física, sino también el componente emocional, social y económica, además de afectar las relaciones familiares y la salud global de la persona, debido a que están sometidos a estrictos tratamientos, dietas, restricciones de líquidos, medicación permanente, técnicas dolorosas de punciones. Los pacientes cambian su estilo de vida con repercusiones en su estado físico, psicológico y social (3).

La terapia de hemodiálisis (HD) mantiene a la persona con enfermedad renal en condiciones óptimas y mejora su calidad de vida en el periodo de transición hacia el trasplante o la muerte, requieren de una atención de calidad y un cuidado humanizado que se logra en trabajo en equipo (4). El profesional de enfermería brinda atención integral y aglutina a todos los trabajadores de salud alrededor del paciente, se hace cargo de la identificación de sus diferentes necesidades y organiza el respectivo cuidado con calidad, calidez y efectividad (cuidado humanizado) (5) (6). El papel que asume este profesional es múltiple, es experto en el manejo de la tecnología para el cuidado, es cuidador especializado, educa y facilita, todos estos roles deben saber integrarlos para brindar un cuidado humanizado (7).

La *percepción* es definida como el reconocimiento e interpretación que hace el paciente respecto de los actos o actividades del profesional de enfermería al que le atribuyen un juicio de valor que en muchos casos determina la adherencia al tratamiento, la continuidad del tratamiento y contribuye a la mejora del cuidado para garantizar una mejor calidad de vida al paciente (8). Actualmente la humanización de los hospitales es un requerimiento que demandan los usuarios como parte de sus derechos. Cuando se ve afectada la salud de la persona requiere de ayuda y fundamentalmente de cuidados profesionales, además de la orientación y educación para que participe en su cuidado con apoyo de su familia (9).

Conocer la *satisfacción* durante su terapia implica identificar situaciones o factores que pueden estar provocando estrés, agotamiento, desinformación, frustración en los pacientes, deserción del tratamiento, complicaciones en su salud, aspectos que poco se han abordado en pacientes con hemodiálisis.

Según Watson J, el cuidado humanizado se refiere a una clase de cuidado que trasciende lo técnico e involucra el compromiso moral del personal de enfermería para contribuir en la protección de la dignidad del paciente (10). El cuidado humanizado precisa ser de benéfico para el paciente al cultivar una conciencia de cuidado, creando una relación terapéutica fortalecida y sostenible, es por ello el cuidado se considera el quehacer del profesional de enfermería y se basa en valores humanísticos con el objetivo de satisfacer las necesidades del paciente a la vez pueda contribuir en mejorar su calidad de vida (11).

En la práctica se ha observado que el paciente acude a terapia de hemodiálisis y recibe poca información de parte del personal de enfermería, percibe que solo se centran en el peso, la cantidad de líquido a extraer e inician el procedimiento lo más rápido posible, por lo que el paciente se siente temeroso observando que la enfermera no hace preguntas relacionadas a su situación actual a su condición emocional y a los posibles problemas de salud que lo aquejan ya sean golpes, sangrados, diarreas, etc. Durante el proceso de la diálisis muy poco se relaciona con el paciente, quien puede estar presentado algunos síntomas como calambres, mareos los que no son atendidos inmediatamente. Esto está provocando en los pacientes insatisfacción manifestando casos de depresión, ansiedad, rebeldía al cumplimiento de las indicaciones post terapia de hemodiálisis, regresando cada vez en peores condiciones de salud u hospitalizándose, generando problemas emocionales, económicos en la familia, se incrementa el tiempo de hospitalización en otras entidades y el uso de camas UCI, (unidad de cuidados intensivos) ocasionando mayor aglomeración y gasto económico para el sistema de salud. Es por ello, se formula la pregunta de investigación. Cuál es la relación entre la percepción del cuidado

humanizado enfermero con el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?
3. ¿Cuál es la relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?
4. ¿Cuál es la relación entre las Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?
5. ¿Cuál es la relación entre las Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

“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”.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. “Identificar la relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.
2. “Identificar la relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.
3. “Identificar la relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.
4. “Identificar la relación entre las Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.
5. “Identificar la relación entre las Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La presente investigación aporta información teórica del tema y promueve que los profesionales de enfermería basen sus cuidados fortalecimiento del cuidado humanizado

para fomentar la satisfacción del paciente para la adherencia al tratamiento. Además de servir de sustento ante próxima implementación de protocolos, ya que contiene información reciente sobre la variable de estudio.

#### **1.4.2. Metodológica**

Aporta con el uso de instrumentos validados para futuros estudios con respecto al cuidado humanizado y al nivel satisfacción del paciente sometidos a la terapia de hemodiálisis.

#### **1.4.3. Práctica**

Contribuye en la importancia de conocer la percepción y satisfacción del paciente relacionado al cuidado humanizado para mejorar los aspectos que no se están desarrollando. Estas dos variables son también indicadores de calidad de cuidado. Sobre todo, en pacientes sometidos a hemodiálisis.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

El estudio de investigación se realizó en las instalaciones de la clínica Centromed de la Humanidad ubicada en Jr. Germán Amezaga 834, San Juan de Miraflores, la clínica brinda el servicio de terapia de reemplazo renal extracorpórea - hemodiálisis, a los pacientes del SIS. La estudio se realizó en el periodo de los meses enero – abril, tiempo en el que aún continua el estado de emergencia sanitaria por la COVID 19. Tiempos muy difíciles para el personal de salud. Donde se implementaron protocolos, medidas y restricciones para evitar la propagación y el contagio de la enfermedad. Motivo por el cual se ha restringido el acceso de personal externo ajeno a la clínica. Por lo que la misma investigadora ya que trabaja en dicha institución hará la función de encuestadora por lo que podría conllevar a sesgo en la medición del resultado final.

Las limitaciones de tiempo se podrán presentar en caso de que algunos pacientes programados para realizar los cuestionarios se encuentren descompensados después de salir de la terapia de hemodiálisis. En este periodo de convalecencia para salvaguardar su salud y estado anímico de los pacientes, se les reprogramará para que puedan responder el cuestionario.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.3. Antecedentes de la investigación**

#### ***2.2.1. Internacionales***

Monje P. et.al. (2018) hicieron un estudio en España con el objetivo de “determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado en Servicio de Medicina Adulto de un hospital de alta complejidad”. Fue de enfoque cuantitativo, diseño correlacional y trasversal, participaron 171 pacientes. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario sociodemográfico, escala de percepción del cuidado humanizado (PCHE), en su 2da. Versión adecuada transculturalmente a Chile. Cuyos resultados mostraron que el 86% de los participantes hospitalizados consideraron que siempre recibieron un trato humanizado, destacando las cualidades del hacer de Enfermería, percibieron que, si identificaron sus necesidades, recibieron trato cordial, tienen buena disponibilidad cuando se les necesita y cuando les brinda información. Concluyendo que las enfermeras del hospital de alta complejidad respetan la dignidad

humana al brindar cuidados humanizados, sobre todo por la forma en que brindan los cuidados (12).

Ruydiaz K. et al. (2018) realizaron un artículo científico en Colombia cuyo objetivo fue “Determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería”. El tipo de estudio desarrollada fue: descriptivo–transversal, con una muestra de 280 pacientes que estuvieron distribuidos en 3 servicios como medicina interna, cirugía y hospitalización; seleccionados de manera intencional donde se utilizó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q de 46 ítems, cuyo resultado indica que el (59,8%), es del género masculino teniendo el nivel socioeconómico 2, la edad promedio fue 29 años en servicio de medicina interna y cirugía, y el nivel de satisfacción es alto en los servicios quirúrgica con (38%) y (52%) en hospitalización mientras que en medicina interna con un (57%) la satisfacción fue nivel medio. Además, expresan que el comportamiento del cuidado que tiene el personal de enfermería es importante en la relación de apoyo y ayuda, brindado de forma oportuna, llegando a la conclusión que la calidad del cuidado implica el acto de cuidado físico, emocional o espiritual y estas son percibidas por el ser humano de manera positiva e incentivan el sentido de protección y seguridad del paciente (13).

Botón I. (2017) en Guatemala realizó un estudio cuyo objetivo fue “Identificar la satisfacción de los pacientes en un centro de atención permanente municipal”. Desarrollo un estudio cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, participaron 103 usuarios. Cuya técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. Los resultados

demonstraron satisfacción por haber sido identificadas por su nombre, respeto a su privacidad, recibió trato amable e información sobre el tratamiento y cuidados. En conclusión, señalaron que aun cuando la mayoría estaba satisfecha también hubo un número de insatisfechos respecto a la información que reciben y respecto a las citas (14).

Martín R. (2016) en el artículo científico Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería: el caso del país de España. Las enfermeras de hemodiálisis poseemos un papel importante en el cuidado y la estabilidad del paciente crónico, lo cual es elemental prestar cuidados de calidad. Se planteo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con la tarea que ejecuta la enfermera en hemodiálisis, y establecer con base a los resultados qué estamos realizando bien y en qué requerimos mejorar. El nivel de investigación es observacional, descriptivo y transversal. Su población fue 70 pacientes crónicos que acudieron a terapia de sustitución renal. Se usó el cuestionario SERVQHOS. Llegando a la conclusión de la satisfacción del paciente es bastante eficaz para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad (15).

### **2.2.2. Nacionales**

Escobedo A. (2019) en la tesis “Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén de Trujillo”, tuvo como objetivo “Establecer la sociedad del cuidado humanizado del enfermo y satisfacción del paciente postoperado”, el nivel de investigación es descriptivo

correlacional, de corte transversal. Cuya población fue 207 pacientes, al que se aplicó 2 herramientas el primero establece el cuidado humano que ofrece el enfermero al paciente y el segundo Care-Q que establece la satisfacción del paciente frente a los cuidados recibidos; obteniendo resultados que el 42,0% de pacientes indican que se brinda un cuidado humano medio, el 33,8% cuidado óptimo, mientras que el 24,2% recibió un cuidado bajo. Con respecto a la satisfacción el 51,7% de los pacientes se mostraron insatisfechos, el 48,3% de los pacientes estuvieron satisfechos frente al cuidado enfermero. Llegando a la conclusión que Frente a la sociedad el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente postoperado existe interacción, el 33,8% de pacientes indicaron que recibieron un cuidado óptimo llegando a estar satisfechos; mientras tanto el 27,5% recibieron un cuidado medio llegando a estar insatisfechos, finalmente el 24,2% mencionaron que recibieron un cuidado bajo mostrándose insatisfechos (16).

Fernández M del R. (2018), en Arequipa realizó la tesis, Relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de la persona enferma, servicio emergencia H.N.C.A.S.E. Donde se planteó como objetivo “determinar si existe interacción entre la percepción del Cuidado Humanizado y la Satisfacción que muestran las personas enfermas atendidas en el nosocomio en el Servicio de Emergencia”. El nivel de investigación fue correlacional. La población fue conformada por 90 paciente, al que se realizó un cuestionario. Donde concluye que: 1) La percepción sobre la atención Humanizado que poseen las personas enfermas es regular con un 76%. 2) La satisfacción de las personas enfermas atendidas es parcialmente satisfecho con un 70%. 3) La percepción del Cuidado Humanizado se conecta en forma directa con la

satisfacción que presentan las personas enfermas atendidas, donde presentan dependencia entre sí (17).

Urquiza D. (2017), en la Tesis, “Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima – Perú”, Planteo el objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de Hemodiálisis”. Cuyo nivel de investigación fue descriptivo de corte transversal de tipo cuantitativo. Donde la población fue de 63 pacientes ambulatorios. Al que se utilizó la encuesta y un instrumento de escala tipo Likert. Obtuvo como resultado del total de los pacientes encuestados: 8 satisfecho, 41 medianamente satisfecho y 14 insatisfecho. Llegando a la conclusión que el porcentaje más grande está medianamente satisfecho ya que, dialoga sobre la enfermedad, atendido cuando se requiere cuidados, lavado de mano previa a las indicaciones medicas durante su tratamiento, cierto porcentaje satisfecho porque acude velozmente a los signos de molestia según el estado de salud, mostrando un gesto amable una vez que ejecuta los métodos, ofreciendo cuidado integral y un porcentaje insatisfecho sobre: está atenta a las necesidades (18).

Castro E. et al. (2017), desarrollo su investigación cuyo objetivo fue “Evaluar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en relación al cuidado del profesional de enfermería”. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño transversal, participaron 300 pacientes con IRC, previa firma del consentimiento informado, se aplicó el SERVQHOS modificado (alfa = 0.90), se estructuró tres dimensiones de satisfacción y autoadministrado con información e instrucciones el

paciente. El análisis fue con estadística descriptiva (SPSS, versión 22). Los resultados muestran que, de los 569 instrumentos entregados, solo el 300 (53%) fueron devueltos; el cual un 51.7% fueron mujeres y varones el 48.3%. Respecto a las dimensiones comunicación, profesionalidad y atención de enfermería el 54%, el 31.3% y el 39% respectivamente se sintió muy satisfecho. Los pacientes con escolaridad primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos en relación a los que tienen mayor nivel de instrucción. Concluyendo que el grado de satisfacción precisa de la prestación de los servicios, y la solución de las expectativas del paciente (19).

Pizarro F. (2016), en Trujillo - Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la percepción y satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en una unidad de Hemodiálisis”, participaron 67 pacientes que acudieron a la unidad de Hemodiálisis de dicho hospital. El estudio fue cuantitativo, de diseño correlacional y transversal, la técnica que se usó fue la encuesta y los instrumentos: encuesta de satisfacción del cuidado del paciente elaborado por Arteaga en el 2003 y modificado por el autor el 2016 para observar el cuidado de enfermería y uno observacional para monitorear el cuidado enfermero, realizado por Meza en 1995 el cual también fue modificado por el autor el 2016. Cuyos resultados fueron, satisfacción alta un 83,58% de participantes, satisfacción mediana un 13.42% y 2.99% satisfacción baja. Y según las dimensiones que alcanzaron mayores porcentajes de alta satisfacción fueron la cortesía y seguridad. Mientras que la responsabilidad se encontró con satisfacción media. Además, se encontró que el cuidado enfermero es adecuado un 80 % mientras que el 20% fue inadecuado esto según el instrumento observacional (20).

Saldaña L. (2017) en Pucallpa en la tesis Cuidado humanizado de enfermería y nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, planteo como objetivo decidir la interacción del cuidado humanizado de Enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos. El nivel de investigación fue descriptivo- diseño no experimental-correlacional-transversal. La población fue de 150 pacientes, al que se realizó la técnica de entrevista. Obteniendo como resultado del total de 127 pacientes indicando recibir un cuidado regular, mientras tanto 15 pacientes expresaron recibir maravilloso cuidado y 08 expresaron un deficiente cuidado. Mientras tanto que 125 pacientes indican estar indiferente con la atención, 15 pacientes están maravillosamente satisfechos y 10 pacientes indican estar insatisfecho con la atención brindada. Llegando a la conclusión que existe interacción entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del nosocomio, respecto al nivel de cuidado humanizado de los pacientes indicaron recibir un cuidado regular y el nivel de satisfacción de los pacientes es indiferente a la atención recibida (21).

Pérez M Pérez Y. (2016), en la tesis Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una Institución de Salud Chiclayo se planteó como objetivo general la descripción y análisis de la percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humano que brinda la enfermera en hemodiálisis. El nivel de investigación fue descriptivo - cualitativo, su población fue 12 pacientes, al que se realizó una entrevista a profundidad, se obtuvo 3 categorías: 1) percepción de la atención humano de enfermería; 2) atención de enfermería con base en hacer diario y la bioseguridad en los cuidados de enfermería;

3) el trato de enfermería a los pacientes. no obstante, se evidencia que existe diferente percepción del cuidado en cuanto al entorno, situaciones de estrés, demanda de pacientes en determinado momento. (22)

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.2.1. Percepción del cuidado humanizado**

#### **Hemodiálisis**

Hoy en día la enfermedad renal crónica, es un problema de salud pública. Por lo que es epidémico, devastador en sus resultados, por las altas tasas de complicaciones que trae consigo, la mortalidad y por su impacto económico tanto para el paciente, la familia y el estado (23). El paciente que padece enfermedad renal crónica tiene que someterse a una de las opciones que sustituyen la función renal. (24). La hemodiálisis es una técnica cuyo objetivo es realizar la depuración de toxinas que se encuentra en la sangre, y reestablecer el equilibrio hidroelectrolítico del organismo del paciente, en este proceso interviene un personal de salud especializado, una máquina, un set de línea arterial y venoso para hemodiálisis, un dializador o filtro, un acceso arterial y venoso en el paciente, en el dializador se llevará a cabo los procesos físico químicos (osmosis, convección y difusión), que va a permitir dicha depuración de toxinas. Para la realización de esta terapia el paciente debe destinar varias horas de su día y 3 veces a la semana. (25)

#### **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 (26). Otra definición hace referencia a que la percepción es un proceso que ayuda a la organización, interpretación y transformación de procesos sensoriales y de memoria. Se caracteriza universalmente porque cada individuo percibe a personas y objetos de las cuales obtiene información acerca del mundo. Aunque cada individuo tiene características comunes los sentidos pueden identificar de diferente manera el medio ambiente (27).

### **Teorías de Enfermería sobre cuidado humanizado**

Los pacientes que reciben hemodiálisis requieren cuidados especiales de enfermería, para mantener la hemodinámica del paciente y el equilibrio hidroelectrolítico, disminuir las infecciones y garantizar el adecuado tratamiento para restablecer la salud del paciente (28).

El diagnóstico en estos pacientes crea un impacto donde se hace urgente la terapia de sustitución renal urgente, el impacto negativo también es emocional no solo para el paciente sino también para la familia, todo ello requiere de un cuidado enfermero comprensible y humano además del técnico por supuesto, el cuidado no solo es al paciente sino a la familia. El tratamiento incluye la atención a la cronicidad por tanto el trabajo debe abocarse a la parte educativa, a orientar al paciente sobre sus cuidados y el tratamiento que viene recibiendo, recomendar un cambio en el estilo de vida para evitar complicaciones en la salud. Watson en su teoría sobre el cuidado humanizado reafirma la labor importante de enfermería en la que logra encontrar el equilibrio no solo en cuerpo, sino también en alma y espíritu a través de un cuidado holístico, humano, y solidario. Cuando el cuidado cuida todos estos factores la percepción del paciente es positiva acerca del cuidado que recibe. Es notable la satisfacción del paciente; sin embargo, por ello se hace necesario la medición científica de la percepción para identificar las debilidades en este trabajo (29), (30).

## **Dimensiones de estudio sobre cuidado humanizado**

### **2.2.1.1.Sentimientos del Paciente**

Se refiere al establecimiento de comunicación entre dos personas donde prima el reconocimiento de los sentimientos en el proceso de la evolución del paciente, así como la atención a las necesidades basadas en la realidad. La prioridad hacia los sentimientos se basa en la acogida, atención, apoyo, afecto, crecimiento humano. Watson señala que, entre las 10 prioridades de cuidado, dos están relacionados a la asistencia de la satisfacción de necesidades básicas del ser humano, la provisión de apoyo y la protección emocional – espiritual (31).

### **2.2.1.2.Características de la Enfermera.**

Se refiere a ciertas características que hace única a la persona, su trato, respeto, los estímulos que brinda, su desempeño profesional, los roles que asume y el afrontamiento de las adversidades en las que se encuentra. Watson también señala al respecto que “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”.

### **2.2.1.3.Apoyo Emocional**

Es elemental, nos permite establecer un cuidado integral, se busca que el paciente tenga una actitud positiva frente a su nueva situación, su nuevo estilo de vida y todo el proceso de tratamiento. Al respecto Nightingale señala que la confianza del paciente es depositada en enfermería cuando se vislumbra confianza y honestidad. También corresponde a lo mencionado por Watson como la posición que asume el paciente para fortalecerse internamente, lo que influirá en la mejora de su calidad de vida. Es definida como el apoyo que percibe el paciente durante el cuidado que recibe de enfermería que se traduce en un trato cordial y amistoso, tranquilo y alentador.

#### **2.2.1.4. Apoyo Físico**

Se refiere al cuidado que da bienestar al paciente, donde la profesional procura disminuir su dolor, brindar confort, cuidado físico en todo el proceso de atención, provisionándole un entorno físico adecuado para su tratamiento.

#### **2.2.1.5. Cualidades del Hacer de la Enfermera**

Se basa fundamentalmente en la información clara y precisa que brinda la enfermera, la honestidad sobre su condición de salud es muy importante para pacientes con diálisis, debido a que a partir de esta información el paciente podrá entender su enfermedad y todas las posibilidades de autocuidado que debe tener, es el proceso en el que se da estabilidad al paciente. También hace referencia al desempeño adecuado del profesional de enfermería quien muestra rasgos de sencillez, agrado, además de su desenvolvimiento profesional basado en sus conocimientos especializados. (32), (33).

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

#### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción predice la continuidad del tratamiento que asume el paciente o el seguimiento que realiza enfermería, además de ser un indicador de la evaluación de las consultas y la continuidad de los mismos. Es también medida por el cumplimiento de sus expectativas en relación al cuidado recibido.

En el ámbito de la salud es el paciente quien da su opinión y estas serán determinantes durante la evaluación del servicio recibido y la percepción de la calidad de la atención que se le brinda.

## **Las dimensiones de la satisfacción**

### **2.2.2.1. La dimensión cognitiva.**

Es la satisfacción que asume el paciente en el marco de un procesamiento cognitivo de la información, sin mediar el proceso afectivo. La satisfacción se evalúa post cuidado, y como resultado de un proceso relevante de la información, comparado con las expectativas y la percepción de lo recibido.

### **2.2.2.2. La dimensión afectiva**

Se refiere a la satisfacción con fundamento netamente afectivo en cuanto a la recepción del servicio, en este proceso al momento de recibirlo se producen sentimientos subjetivos y estados de ánimo que anteceden a la satisfacción (34).

## **Determinantes de la satisfacción usuaria**

Se basa en el reconocimiento de lo recibido y se manifiesta a través de la opinión del paciente, está relacionado a sus creencias, juicios de valor que tienen los pacientes. También puede presentarse la reconfirmación de las expectativas, referidas a la percepción positiva cuando la percepción supera a las expectativas, y negativa cuando es nula la percepción respecto a las expectativas. Por tanto, cuando es positivo es considerado satisfacción y el negativo insatisfacción. (35)

## **Nivel de Satisfacción**

Es el resultado que se obtiene de las expectativas que tiene el paciente o usuario frente a un servicio recibido, clasificándolo en por alto medio bajo. (36) Se evalúa comparando la expectativa inicial del servicio y su calidad real. Dado que, el sentimiento de satisfacción del

usuario acerca del servicio está influenciado por factores como la experiencia previa de las personas y las necesidades. (37)

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.2.1. Hipótesis general**

Existe 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.

#### **2.2.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.
2. Existe relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.
3. Existe relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.
4. Existe relación entre la Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.
5. Existe relación entre la Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

Método deductivo.

### **3.2. Enfoque investigativo**

Cuantitativo

### **3.3. Tipo de investigación**

Aplicada

**Alcance:** correlacional.

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

No experimental: Transversal

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

**Población:** Será de 80 pacientes que acudieron a terapia de sustitución renal a la Clínica, Centromed de la Humanidad S.A.C

**Cálculo del tamaño de muestra (si es pertinente):**

No es pertinente hacer el cálculo de la muestra por tener una población pequeña.

**Número de muestra final (n):**

*80 pacientes.*

**Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión

- ✓ Se considerarán pacientes de ambos sexos.
- ✓ Paciente mayor de 18 años y menor de 75 años.
- ✓ Paciente lucido orientado en tiempo y persona.
- ✓ Pacientes en hemodiálisis desde hace 6 meses en la clínica.
- ✓ Los pacientes que voluntariamente quieren participar y firmen el consentimiento informado.

Exclusión:

- ✓ Pacientes que no acuden regularmente a la terapia de hemodiálisis.
- ✓ Quechua hablantes.
- ✓ Sordo – mudos.

**3.6. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Percepción del cuidado humanizado.

**Definición Operacional:** Es el mecanismo mental y subjetivo que consiste en organizar claramente en el interior todo lo que ha percibido del ámbito externo (38). La percepción del cuidado de enfermería se refiere al producto del intercambio e interiorización de cada momento y cada acción intencional que brinda el cuidador a la persona cuidada. (39) mediante 5 dimensiones, cuyo criterio de calificación 1 nunca, 2 algunas veces, 3 siempre. Cuyo valor final es: bueno, regular, deficiente. (40)

**Matriz operacional de la variable 1:**

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Escala valorativa (niveles o rangos)</i>
(V. independiente) Sentimientos del paciente.	1. La enfermera lo llama por su nombre cuando asiste a la Unidad de hemodiálisis. 2. La enfermera lo recibe con una sonrisa o un abrazo. 3. La enfermera le explica con paciencia para que usted comprenda los procedimientos. 4. La enfermera comprende su preocupación personal y familiar relacionado con su enfermedad renal y le ayuda a buscar soluciones. 5. Usted desea agradecer a la enfermera después que recibe la atención.	Ordinal  Nunca (1) Algunas veces (2) Siempre (3)	75- 51 Bueno  50 -26 Regular  25 -00 Deficiente
Características de la enfermera.	6. La enfermera lo atiende con amabilidad. 7. La enfermera le pregunta si tiene problemas con su tratamiento. 8. La enfermera está dispuesta a solucionar problemas que se presente con su tratamiento. 9. La educación que le brinda la enfermera le permite tomar decisiones diarias sobre su tratamiento. 10. La enfermera es respetuosa con sus opiniones.		
Apoyo emocional.	11. La enfermera le habla con voz suave. 12. La enfermera escucha con atención sus dudas y problemas y le da palabras de ánimo. 13. La enfermera hace participar a su familia en un ambiente agradable y tranquilo. 14. La enfermera atiende de inmediato a su llamado cuando se le presenta alguna complicación. 15. La actitud de la enfermera le inspira confianza.		
Apoyo Físico.	16. La enfermera lo mira a los ojos cuando usted le habla. 17. La enfermera lo sostiene de la mano frente a algún peligro. 18. La enfermera le brinda comodidad durante los Procedimientos. 19. La enfermera lo mantiene informado sobre beneficios, riesgos y complicaciones en su tratamiento. 20. La enfermera hace el seguimiento de las complicaciones hasta su mejoría.		
Cualidades del hacer de la enfermera.	21. La enfermera se muestra humilde y sencilla cuando lo atiende. 22. Usted observa que la enfermera tiene conocimientos y habilidad en su trabajo. 23. La enfermera coordina su atención con los demás profesionales de la salud. 24. La actitud de la enfermera le inspira confianza. 25. La atención de la enfermera en hemodiálisis es un ejemplo a seguir.		

Fuente: Ramirez M, Pachas N, (2016)

**Variable 2:** Satisfacción del paciente.

**Definición Operacional:** Es definida como la opinión del paciente respecto a su expectativa y el cuidado que recibió. (41) mediante un instrumento de 2 dimensiones, cuyo criterio de calificación 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente, 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo. Cuyo valor final es: Alta, Media, Baja. (42)

**Matriz operacional de la variable 2:**

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Escala valorativa (niveles o rangos)</i>
(V. dependiente) Estado Afectivo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite.</li> <li>2. El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención.</li> <li>3. La atención fue inmediata por parte del personal de Salud.</li> <li>4. El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.</li> <li>5. Fui informado con detalle y me pidieron mi consentimiento antes de realizar un procedimiento.</li> <li>6. El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención.</li> <li>7. El personal de salud supo escuchar con paciencia.</li> <li>8. Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.</li> <li>9. El personal de salud siempre me explicó sobre la evolución y/o tratamiento a seguir.</li> <li>10. El personal de salud tuvo muchos errores en su Diagnóstico.</li> <li>11. La atención de salud siempre fue oportuna.</li> <li>12. Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable.</li> <li>13. El personal de salud me explicó con detalle sobre los cuidados a seguir en casa.</li> <li>14. El personal de salud me atendió sin prisas.</li> <li>15. El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad.</li> <li>16. El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud.</li> <li>17. Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato.</li> </ol>	<p>Ordinal</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Alta 88 - 110</p> <p>Media 45 - 87</p> <p>Baja 22 - 44</p>
Estado Cognitivo	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.</li> <li>19. Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso.</li> <li>20. El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.</li> <li>21. La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.</li> <li>22. En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio.</li> </ol>	Ordinal	

Fuente: Pinheiro L, (2014)

**Variable Control:** Datos Sociodemográficos

**Matriz operacional de la variable control:**

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>
(V. control) Edad:		Cuantitativa continua
Sexo:	Masculino Femenino	Cualitativa nominal
Estado civil:	Casado Soltero Viudo Divorciado	Cualitativa nominal
Nivel de instrucción:	Primaria Secundaria Universitaria Técnica	Cualitativa ordinal

--	--	--

Fuente: Elaboración propia

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

#### Técnica

Se utilizó la encuesta para ambas variables.

El instrumento dos cuestionarios/escala (1 para cada variable), estos instrumentos cuentan con validez y confiabilidad.

#### Descripción

A continuación, se describirá la ficha técnica de los instrumentos a utilizar.

#### La ficha técnica del instrumento 1:

Nombre: “Percepción del Paciente sobre el Cuidado Humanizado de la Enfermera en Diálisis Peritoneal” (V. independiente).

Elaborado por Álvarez, Luz Nelly, & Triana Álvaro, 2007 en Colombia tenía 50 ítems, modificado por Ramírez M. Pachas N. 2016 en Perú, con 25 ítems (43), (40).

**Población:** 57 pacientes que recibieron terapia de diálisis peritoneal.

**Tiempo:** Mayo a agosto del 2016

**Momento:** Durante el tratamiento de diálisis, para cuidar su privacidad realizo el cuestionario en un ambiente.

**Lugar:** “Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo” en el periodo de mayo a agosto del 2016.

**Validez:** Juicio de expertos, especialistas en nefrología.

**Confiabilidad:** Valor de Alfa de Cronbach de  $\alpha=0.90$

**Tiempo de llenado:** Se empleó 30 minutos.

**Número de ítems:** 25 ítems

**Dimensiones:** Sentimientos del paciente (ítems: 1,2,3,4,5,) Características de la enfermera (ítems: 6,7,8,9,10) Apoyo emocional (ítems: 11,12,13,14,15) Apoyo

Físico (ítems: 16.17.18.19.20) Cualidades del hacer de la enfermera (ítems: 21,22,23,24,25)

**Alternativas de respuesta:** Se utilizó una escala de Likert de 3 puntos que midió como se percibió el cuidado humanizado; donde corresponde: [1] Nunca [2] Algunas veces [3] siempre.

**Baremos (niveles, grados) de la variable:** Según criterios de calificación:

Bueno: de 75 a 51

Regular: de 50 a 26

Deficiente: de 25 a 00.

## **La ficha técnica del instrumento 2**

Nombre: “Satisfacción del Usuario Externo” (V. dependiente) Elaborado por Lorena Pinheiro Cruz Veiga Menezes (42).

**Población:** usuarios que utilizan los servicios de la Estrategia de Salud de la Familia (ESF).

**Tiempo:** 30 días

**Momento:** Después de recibir la atención en los servicios de la Estrategia Salud de la Familia.

**Lugar:** Municipio de Ibucuí, Bahía, Brasil 2014.

**Validez:** no precisa

**Confiabilidad:** Alfa de Cronbach alto de 0.893

**Tiempo de llenado:** 10 minutos

**Número de ítems:** 22 preguntas

**Dimensiones:** cognitiva (1-17) y afectiva (18-22)

**Alternativas de respuesta:** Cada ítem fue calificado del 1 al 5, donde: 1: se considera totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo 3: indiferente, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo.

**Baremos (niveles, grados) de la variable:** Alta: 88 – 110, Media: 45 – 87, Baja: 22 – 44.

### **Validación**

La presente investigación utilizó los instrumentos: “PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA EN DIALISIS PERITONEAL” (Elaborado por Álvarez, Luz Nelly, & Triana Álvaro, 2007 en Colombia tenía 50 ítems, modificado por Ramírez M. Pachas N. 2016 en Perú) y “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO” (Lorena Pinheiro Cruz Veiga Menezes). Cuyo proceso de validación fue explicado en el punto 3.7.2.

Para la variable percepción del cuidado humanizado el instrumento fue validado por la autora de la presente investigación (Ennia María Callegari Silva) especialista en Nefrología a través de juicio de expertos 5 licenciados en enfermería especialistas en cuidados nefrológicos, realizando la validez de criterio y en consulta con el experto se ha modificado de la siguiente manera:

En el título con respecto a la palabra diálisis peritoneal se puso hemodiálisis.

En las preguntas del cuestionario (pregunta 1, pregunta 25) en lugar de diálisis peritoneal se puso hemodiálisis.

El instrumento final consta de 25 ítems. Siendo las alternativas de respuesta [1] Nunca [2] Algunas veces [3] siempre.

El instrumento para la variable nivel de satisfacción lo validó Pinheiro en el 2014 con 0.893 de alfa de Crombach.

Se aplicó el test de V de Aiken, cuyo índice al pie de párrafo indica que a nivel de contenido los ítems son entendibles en el ámbito peruano, siendo pertinente relevante, y mostrando claridad.

Perú.

Para poder recolectar la información se solicitó la autorización del Gerente General de la Clínica Centromed De La Humanidad SAC, se coordinó con director médico, la jefa de enfermería para el acceso al área; donde la investigadora, después de finalizado la terapia dialítica de los pacientes, en la sala de espera se les explicó a cada uno sobre el objetivo de la investigación, dando a conocer que el cuestionario será anónima y personal, luego de aceptar verbalmente se les llevo a un consultorio para proceder a firmar el consentimiento informado y proceder con el llenado de los instrumentos, iniciando con la recolección de datos con los cuestionarios; el tiempo de aplicación de los cuestionarios fue de 40 minutos por cada paciente. La recolección de datos fue realizada en 26 días.

	Lunes a sábado (número de personas encuestadas)	Tiempo
Módulo de hemodiálisis I	30	10 días
Módulo de hemodiálisis II	30	10 días
Módulo de hemodiálisis III	20	6 días

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

Para el análisis de confiabilidad del instrumento: se utilizó el coeficiente Alfa de Crombach respectivamente cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

“Percepción del cuidado humanizado” Elaborado por Álvarez, Luz Nelly, & Triana Álvaro, el 2007 en Colombia con 50 ítems, modificado por Ramírez M. Pachas N. 2016 en Perú, con 25 ítems.

**Confiabilidad:** Valor de Alfa de Cronbach de  $\alpha=0.90$

“Satisfacción del usuario”: fue validado por Pinheiro en el 2014.

**Confiabilidad:** Valor de Alfa de Cronbach de  $\alpha=0.893$

Por tanto, la confiabilidad de los instrumentos tuvo una fiabilidad mayor a 0.8 el cual George y Mallery indica una excelente y buena confiabilidad respectivamente. (44)

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Para la redacción del proyecto y demás documentos se utilizó en el programa Microsoft Word. Para procesar la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos se utilizó el programa Microsoft Excel.

En la parte estadística, ya sea en la parte descriptiva como inferencial se realizó mediante el programa IBM SPSS Statistics 25. Para presentar los resultados en cuadros con el respectivo análisis. Para la relación de variables se usará de la prueba estadística Rho Spearman.

Se utilizó un valor alfa de 0,05.

### **3.9. Aspectos éticos**

#### **Consideraciones Éticas**

Para el desarrollo de la investigación se considera los procedimientos adecuados, las normas estándares internacionales y nacionales para la investigación en humanos, se respeta los principios de ética tanto como al iniciar y concluir los procedimientos.

Se asegura el anonimato de los participantes del estudio, como el salvaguardar sus Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Además, se entregará el consentimiento informado a los participantes del estudio de investigación para que quede como elemento probatorio de la participación voluntaria. En el consentimiento informado se indicará los objetivos y procedimientos de la investigación. La investigadora resalta además el respeto a los principales principios éticos.

**Autonomía:** La investigadora reconoce que respetar la autonomía es respetar el derecho del paciente participar en la investigación o dejar de hacerlo en cualquier momento del estudio. El consentimiento informado dará fe a lo referido.

**Beneficencia:** Después de haber finalizado la recolección de la información, se hará entrega los resultados a la jefa de enfermería de la Clínica Centromed De La Humanidad SAC; con estos resultados se implementen datos que amplíen la visión de investigación bajo este tema, luego de ello proponer implementar protocolos de atención al paciente sometidos a hemodiálisis. Además, se entregará material educativo sobre el cuidado humanizado a todos los que fueron participes.

**No maleficencia:** Participar en esta investigación no traerá consigo ningún tipo de daño o riesgo de daño a los participantes.

**Justicia:** Todos los que participen en el presente estudio, tendrán una investigación con justicia y será de manera confidencial. Además, la información será exclusivamente con el objetivo de investigación científica.

## **CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **4.1.Resultados**

#### ***4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados***

Los resultados de la variable de estudio de investigación, se presentó en función a la variable y sus respectivas dimensiones. El trabajo de campo se realizó aplicando un cuestionario de encuesta a una muestra desarrollada de 80 personas de la Clínica Centromed De La Humanidad Del Distrito De San Juan De Miraflores, Lima. Para procesar la información se utilizó los instrumentos siguientes: un cuestionario de preguntas cerradas, que permitió establecer la situación actual del estudio, para poder procesar los datos se usó el programa SPSS, para correlacionar se usó la rho de Spearman con un nivel de confianza de 95%.

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

**Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022**

Variables Sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Femenino	38	47.5
Masculino	42	52.5
<b>Nivel Educativo</b>		
Primaria	20	25.0
Secundaria	60	75.0
<b>Estado Civil</b>		
Soltera(o)	24	30.0
Casada(o)	54	67.5
Viuda(o)	2	2.5

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa las características socio demográficas de los pacientes.

En la **Tabla 1** se observa que se obtuvo información de 80 pacientes que acudieron a terapia de sustitución renal en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C., los cuales tuvieron una edad promedio de  $59.7 \pm 13.98$  años; el 52.5% fueron de sexo masculino, 75% tuvieron un nivel educativo de secundaria y el 67.5% fueron casadas(os).

#### **4.1.1.1. Análisis de la variable dependiente:**

#### **Resultados obtenidos de la Variable Dependiente: Satisfacción del Paciente**

**Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

Niveles de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Media</b>	60	75.0
<b>Alta</b>	20	25.0

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa frecuencias y porcentajes acerca de los niveles de Satisfacción de los pacientes.

## Interpretación

La **Tabla 2**, presenta el resultado obtenido en los niveles de satisfacción del paciente, como se observa el 75.0% obtuvo un nivel de satisfacción medio.

### *4.1.1.2. Análisis de la variable Independiente y sus dimensiones:*

Resultados obtenidos de la Variable Independiente: Cuidado Humanizado de la enfermera en Hemodiálisis.

**Tabla 3. Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

Percepción del Cuidado Humanizado	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	1.3
Bueno	79	98.7

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa las frecuencias y porcentajes del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes.

## Interpretación

En cuanto al cuidado humanizado (Tabla 3) se observa que el 98.7% lo percibe como bueno.

**Tabla 4. Dimensiones del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

<b>Dimensiones del cuidado humanizado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sentimiento del paciente</b>		
Deficiente	0	0.0
Regular	8	10.0
Bueno	72	90.0
<b>Características de la enfermera</b>		
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Bueno	80	100.0
<b>Apoyo Emocional</b>		
Deficiente	0	0.0
Regular	27	33.7
Bueno	53	66.3
<b>Apoyo físico</b>		
Deficiente	0	0.0
Regular	3	3.8
Bueno	77	96.2
<b>Cualidades del hacer de la enfermera</b>		
Deficiente	0	0.0
Regular	8	10.0
Bueno	72	90.0

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa frecuencias y porcentajes acerca de las dimensiones del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes.

### **Interpretación**

Respecto de las dimensiones de la percepción del cuidado humanizado se observó que ningún paciente manifestó tener un nivel deficiente en todas las dimensiones. Por otro lado, en todas las dimensiones se observó que el mayor porcentaje siempre se presenta en el nivel bueno. Un 90% (72) de los pacientes perciben el sentimiento del paciente como bueno, 100% perciben la característica de la enfermera como bueno, 66.3% (53) perciben el apoyo

emocional como bueno, 96.2% (77) perciben el apoyo físico como bueno y finalmente, 90% (72) perciben como bueno las cualidades del hacer de la enfermera.

**Tabla 5. Estadísticos descriptivos para el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

Satisfacción del Usuario	Mínimo	Máximo	Media	D.E.	Mediana
Externo	59	100	81.84	8.08	82

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa los datos estadísticos descriptivos para el nivel de satisfacción del paciente.

**Tabla 6. Estadísticos descriptivos para el Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis a clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

Percepción del Cuidado	Mínimo	Máximo	Media	D.E.	Mediana
Humanizado	50	67	59.16	2.79	60.0

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa los datos estadísticos descriptivos para el Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes.

### Interpretación

Las **Tablas 5 y 6** presenta los resultados de los estadísticos descriptivos de los puntajes totales obtenidos para el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis, así como para el cuidado humanizado respectivamente. En la escala de satisfacción del paciente se obtuvo un puntaje mínimo de 59 y un máximo de 100 con un valor medio de  $81.84 \pm 8.08$  puntos y un valor mediano igual a 82 puntos, mientras que para el cuidado humanizado se obtuvo un puntaje mínimo de 50 y un máximo de 67 con un valor medio de  $59.16 \pm 2.798$  puntos y un valor mediano igual a 60 puntos.

**Tabla 7. Estadísticos descriptivos para las dimensiones del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis a clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>Mediana</b>
<b>Sentimientos del paciente</b>	50	75	60.25	5.51	60
<b>Apoyo Emocional</b>	40	75	54.87	5.79	55
<b>Apoyo Físico</b>	50	75	61.44	5.11	60
<b>Características de la enfermera</b>	55	70	59.81	4.46	60
<b>Cualidades del hacer de la enfermera</b>	50	70	59.44	4.84	60

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** La tabla representa los datos estadísticos descriptivos para las dimensiones del Cuidado humanizado de la enfermera percibido por los pacientes.

### **Interpretación**

La **Tabla 7** presenta los estadísticos descriptivos para los puntajes totales obtenidos en cada una de las dimensiones de la escala Percepción del cuidado Humanizado. El puntaje mínimo se obtuvo en la dimensión apoyo emocional (40 puntos), se obtuvo un puntaje máximo de 70 puntos en las dimensiones características de la enfermera y cualidades del hacer de la enfermera. El puntaje promedio más alto se obtuvo en la dimensión de apoyo físico ( $61.44 \pm 5.11$ ) puntos mientras que el promedio más bajo se obtuvo en la dimensión de apoyo emocional ( $54.87 \pm 5.79$ ). Finalmente, el puntaje mediano más bajo se obtuvo en la dimensión Apoyo emocional (55) a diferencia de las demás dimensiones en donde se obtuvo un puntaje mediano de 60 puntos en todas.

#### 4.2. Estudio correlacional

Se correlacionó la variable Cuidado Humanizado y Satisfacción del paciente con sus respectivas dimensiones de cada variable. Nuestro estudio por ser correlacional, el estadístico de correlación se calculará con la prueba estadística de correlación rho de Spearman:

Para la interpretación de los coeficientes de correlación se empleó los siguientes rangos:

INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN		
Coeficiente ( <i>r</i> )	Correlación	Interpretación
<i>r.</i> 0.01 a 0.19	Muy baja correlación	casi ninguna relación
<i>r.</i> 0.20 a 0.39	baja correlación	pequeña relación
<i>r.</i> 0.40 a 0.69	correlación moderada	relación sustancial
<i>r.</i> 0.70 a 0.89	correlación alta	relación distinta
<i>r.</i> $\geq 0.90$	correlación muy alta	relación sólida

Fuente: Elaboración propia,

Basada en Hernandez Sampieri & Fernandez Collado. (45)

**Correlación entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.**

**Objetivo general**

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.

**Tabla 8. Relación entre la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de satisfacción del paciente que acudió a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

	<b>Rho Spearman</b>	<b>p valor</b>
<b>Satisfacción / Cuidado Humanizado</b>	0.503	<0.001

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

Para determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes (**Tabla 8**) se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo un coeficiente igual a 0.503 lo que indica una relación directa y moderada entre estas dos características, es decir, cuando se tiene una percepción buena acerca del cuidado humanizado, la satisfacción del paciente aumenta y viceversa. A un nivel de significancia 0.05 se concluye que existe una relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes. ( p valor < 0.001)

**Tabla 9. Relación entre las dimensiones de la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Rho Spearman</b>	<b>p valor</b>
<b>Sentimientos del paciente</b>	0.372	<0.001
<b>Apoyo Emocional</b>	0.094	0,406
<b>Apoyo Físico</b>	0.207	0,066
<b>Características de la enfermera</b>	0.239	0.033
<b>Cualidades del hacer de la enfermera</b>	0.406	<0.001

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

La **Tabla 9** presenta el resultado de los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos al evaluar la relación entre cada una de las dimensiones de la “Percepción del Cuidado Humanizado” con “nivel de Satisfacción del paciente”. De las 5 dimensiones que conforman el cuidado humanizado, se encontró que las dimensiones sentimientos del paciente, características de la enfermera y cualidades del hacer de la enfermera están relacionadas con la satisfacción ( $p < 0.05$ ). El mayor valor del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo para la dimensión cualidades del hacer de la enfermera ( $r = 0.406$ ) lo que indica una relación moderada, seguido del coeficiente correspondiente a la dimensión sentimientos del paciente ( $r = 0.372$ ) indicando una relación directa baja, seguido del coeficiente para la dimensión características de la enfermera ( $r = 0.239$ ) indicando también un grado bajo. Además, en los tres casos el coeficiente es positivo lo que indica que, a mejor percepción de la dimensión, mayor satisfacción.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de Hipótesis general

“Existe relación entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

#### Planteamiento de hipótesis estadísticas

**Hipótesis Nula (Ho)** No Existe 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.

$$r_s = 0$$

**Hipótesis Alterna (Ha)** Existe relación directa entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

$$r_s \neq 0$$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

**Regla de decisión:**  $p < 0,05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$P > 0,05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

**Tabla 10. Contraste de hipótesis de correlación entre “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022.**

	Satisfacción	Percepción del cuidado humanizado
Rho de Spearman	Satisfacción	Percepción del cuidado humanizado
	Coefficiente de correlación	.503**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	80
	Percepción del cuidado humanizado	Coefficiente de correlación
		.503**
		<.001
		80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

Si el rho de Spearman fue de 0.503. Y al ser p valor < 0,05 es decir < 0.001. Lo cual es significativo. La cifra supera los 0,50 lo que significa que existe una correlación directa y moderada entre la primera variable y la segunda variable.

### **Conclusión estadística:**

Dado que p valor < 0,05 es decir < 0.001. Se rechaza Ho y se acepta la Ha: Hay relación directa moderada entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

### **Toma de desición**

Existe correlación directa moderada de 0.503. Esto nos permite afirmar que a mas cuidado humanizado enfermero mayor es el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

#### **4.3.2. Hipótesis Específica 1**

“Existe relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

#### **Planteamiento de hipótesis estadísticas**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>):** Existe relación entre los sentimientos del paciente y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Tabla 11. Relación entre la dimensión “Sentimientos del paciente” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el “nivel de Satisfacción de los pacientes” que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022**

	Satisfacción		Satisfacción del paciente humanizado	Dimensión sentimientos del cuidado humanizado
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.372**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	80	80
	Dimensión sentimientos del paciente del cuidado humanizado	Coefficiente de correlación	.372**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

La **Tabla 11** presenta el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre la dimensión “sentimientos del paciente” y el “nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis” en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. El Rho de Spearman fue de 0,372 lo que significa que existe una correlación directa y baja. A un nivel de significancia de 0.05 se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $p < 0.001$ ).

Dado que  $\rho$  valor es  $< 0,05$  es decir  $< 0.001$ . Se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ : “Existe relación directa baja entre los sentimientos del paciente y el “nivel de satisfacción del paciente” en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

Por tanto podemos asegurar que a mayor sentimientos positivos del paciente, mayor será el “nivel de satisfacción del paciente” en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

### 4.3.3. Hipótesis Específica 2

“Existe relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

#### Planteamiento de hipótesis estadísticas

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Hipótesis Alterna (Ha):** Existe relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Tabla 12. Relación entre la dimensión “Apoyo Emocional” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022**

			Satisfacción	Dimensión apoyo emocional del paciente del cuidado humanizado
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.094
		Sig. (bilateral)	.	.406
		N	80	80
	Dimensión sentimientos del paciente del cuidado humanizado	Coefficiente de correlación	.094	1.000
		Sig. (bilateral)	.406	.
		N	80	80

**Fuente:** Elaboración propia

La **Tabla 12** presenta el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre la dimensión “apoyo emocional” con la satisfacción. A un nivel de significancia de

0.05 se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $Rho = 0.094$ ;  $p = 0.406$ ).

Dado que  $p$  valor es  $>0,05$  es decir  $=0.406$ . Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ : “No Existe relación directa entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

#### **4.3.4. Hipótesis Específica 3**

“Existe relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

#### **Planteamiento de hipótesis estadísticas**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** Existe relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Tabla 13. Relación entre la dimensión “Apoyo físico” correspondiente a “Percepción del cuidado humanizado” con el “nivel de Satisfacción de los pacientes” que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022**

	Satisfacción		Satisfacción	Dimensión apoyo físico del paciente del cuidado humanizado
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.207
		Sig. (bilateral)	.	.066
		N	80	80
	Dimensión apoyo físico del paciente del cuidado humanizado	Coefficiente de correlación	.207	1.000
		Sig. (bilateral)	.066	.
		N	80	80

**Fuente:** Elaboración propia

La **Tabla 13** presenta el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre la dimensión “Apoyo Físico” con la satisfacción. A un nivel de significancia de 0.05 se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $Rho = 0.207$ ;  $p = 0.066$ ).

Dado que  $p$  valor es  $>0,05$  es decir  $=0.066$ . Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ : “No Existe relación directa entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

#### **4.3.5. Hipótesis Específica 4**

“Existe relación entre la Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022”.

## Planteamiento de hipótesis estadísticas

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre la Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Hipótesis Alterna (Ha):** Existe relación entre la Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Tabla 14. Relación entre la dimensión “Características de la enfermera” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el “nivel de Satisfacción de los pacientes” que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022**

		Dimensión Características de la enfermera del cuidado humanizado		
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.239*
		Sig. (bilateral)	.	.033
		N	80	80
	Dimensión Características de la enfermera del cuidado humanizado	Coefficiente de correlación	.239*	1.000
		Sig. (bilateral)	.033	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

La **Tabla 14** presenta el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación de la dimensión “características de la enfermera” con la satisfacción. Aquí observamos que existe una relación directa y baja ( $Rho = 0.239$ ), a un nivel de significancia de 0.05 se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $p = 0.033$ ).

Dado que  $p$  valor es  $< 0,05$  es decir  $=0.033$ . Se rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ : se evidencia relación directa, baja entre las características de la enfermera y el “nivel de satisfacción del paciente” en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

Se puede observar que Existe correlación directa, baja de 0.239 esto nos permite afirmar que a mejores características de la enfermera, mayor será la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

#### **4.3.6. Hipótesis Específica 5**

Existe relación entre la Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

#### **Planteamiento de hipótesis estadísticas**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** No Existe relación entre la Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** Existe relación entre la Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

**Tabla 15. Relación entre la dimensión “Cualidades del hacer de la enfermera” correspondiente a la “Percepción del cuidado humanizado” con el nivel de Satisfacción de los pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. Año 2022**

	Satisfacción		Satisfacción	Dimensión cualidades del hacer de la enfermera del cuidado humanizado.
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.406**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	80	80
	Dimensión cualidades del hacer de la enfermera del cuidado humanizado.	Coefficiente de correlación	.406**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

La **Tabla 15** presenta el coeficiente de correlación de Spearman que evalúa la relación entre la dimensión “cualidades del hacer de la enfermera” y el “nivel de satisfacción del paciente”. Aquí observamos que existe una relación directa y moderada ( $Rho = 0.406$ ), a un nivel de significancia de 0.05 se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $p < 0.001$ ).

Dado que  $p$  valor es  $< 0,05$  es decir  $<0.001$ . Se rechazar  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ : se puede evidenciar relación directa, moderada entre las cualidades del hacer de la enfermera y el “nivel de satisfacción del paciente” en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.

Efectivamente Se puede observar que Existe correlación directa moderada de 0.406 afirmando que a mejores cualidades del hacer de la enfermera, mayor será la satisfacción del paciente.

#### 4.4. Discusión de resultados

Con respecto a los resultados sobre el nivel de satisfacción del paciente que acudió a terapia de sustitución renal a la mencionada clínica, el 75 % obtuvieron un nivel de satisfacción media, mientras que en un 25 % el nivel de satisfacción fue alta. Diversas investigaciones muestran porcentajes similares a nuestra investigación como lo presenta Mejía D, Rivera O. (2016) en su estudio y en relación a su objetivo el 46% presentó un nivel de satisfacción en proceso, el 29% por mejorar, mientras que el 25% es aceptable, frente al cuidado del enfermero. (46) término que según SERVQUAL: en proceso – nivel medio, está por mejorar – nivel bajo, aceptable – nivel alto de satisfacción. (47) Porcentaje similar fue hallado por Tello W. (2021) que en relación a su objetivo principal el 46.1% presentó un nivel de satisfacción medio, un nivel de satisfacción alto el 30.8%, mientras que solo un 23.1% tiene un nivel de satisfacción bajo. Donde concluye que en mayor porcentaje prima el nivel de satisfacción medio con respecto a la calidad de atención brindada por los enfermeros. (48). Sin embargo, otros estudios obtuvieron un mayor porcentaje como lo presenta Pizarro F. (2016), que en relación al objetivo planteado tuvo como resultado un 83,58% satisfacción alta de los pacientes, 13.42% satisfacción mediana y 2.99% satisfacción baja. (20). Al igual que Añez L, Llontop A, (2020) en su investigación, mostró como resultados que el 56.0% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción alto, el 35.0% un nivel de satisfacción medio y el 9.0% un nivel de satisfacción bajo con respecto al cuidado que brinda la enfermera. (49). Los resultados presentados difieren en porcentajes ya que hablar de satisfacción es hablar también de elementos de carácter técnico en el que abarcan procesos, objetivos y subjetivos. Mayormente deriva de la vivencia entre el cumplimiento o el incumplimiento de las expectativas que tiene el paciente con respecto a la atención. Por lo que para lograrlo en mayor nivel se considera responsabilidad de todo el equipo multidisciplinario. (50) La

enfermera brinda cuidado y atención directa al paciente, demostrando características propias, habilidades técnicas, conocimiento y actitudes como la empatía y el respeto. (12)

Con respecto la distribución de pacientes que acudieron a terapia de hemodiálisis, a nivel de la Percepción del Cuidado Humanizado en la clínica Centromed de la Humanidad S.A.C. se observa que el 98.7% perciben un cuidado humanizado Bueno, el 1.3% percibe un cuidado humanizado Regular, no se reporta cuidado humanizado Deficiente (0.0%). Los Resultados hallados son sustentados en diversas investigaciones como lo realizado por Pérez M, et al, en el año 2017 en cuyo estudio muestra un resultado que el 86% de los pacientes hospitalizados considera que siempre recibe trato humanizado, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado. Concluyendo que el profesional de enfermería brinda cuidados humanizados y respetan la dignidad del paciente (12). Así mismo Ramirez M, et al, en el año 2016 en su estudio “Percepción sobre el Cuidado Humanizado de la Enfermera en el Tratamiento de Diálisis Peritoneal del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”, que el 94.7% perciben Bueno, el 5.3% Regular, no reportó nivel Deficiente (0.0%). Concluyendo que el profesional de enfermería brinda un cuidado humanizado. (42) Igualmente obtuvo Rodríguez A. (2016) en su estudio “Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo”. Presentando como resultados que el nivel de cuidado humanizado que brinda la enfermera es de 63.3% alto, 36.7% medio, 0% bajo. En el que concluye que el cuidado humanizado brindado por la enfermera es de alto a medio, afirmando que la enfermera pone interés, entrega en su labor estableciéndose una relación favorable enfermera paciente. (51) Dichos resultados presentados demostraron que los pacientes han percibieron que el profesional de enfermería que labora en la mencionada clínica de hemodiálisis brinda un cuidado humanizado. El cuidado humanizado equilibra al paciente hacia la armonía entre

cuerpo, mente y alma, por medio de una relación de ayuda y confianza entre el paciente y la enfermera, el cuidado humanizado reconoce al paciente como un ser integral, no solo se tiene que suplir las necesidades físicas, sino que también necesita cuidados holísticos que favorezcan el lado humano, la calidad de vida. Este actuar permite que los pacientes perciban el cuidado humanizado por parte de la enfermera. El cuidado humanizado es para la enfermería su razón moral, no solo es un procedimiento o un actuar rutinario. (52) por tanto la investigación ratifica que enfermería según sus bases teóricas y disciplinares tiene como esencia el cuidado humanizado y es una de las características principales del profesional de enfermería.

En cuanto a los resultados de las dimensiones del cuidado humanizado percibido por los pacientes que acudieron hemodiálisis, se observó en todas las dimensiones que el mayor porcentaje siempre se presenta en el nivel bueno. Un 90% de los pacientes perciben el sentimiento del paciente como bueno, 100% perciben la característica de la enfermera como bueno, 66.3% perciben el apoyo emocional como bueno, 96.2% perciben el apoyo físico como bueno y finalmente, 90% perciben las cualidades del hacer de la enfermera como bueno. No obteniéndose en ninguna de las dimensiones un cuidado humanizado deficiente. Igualmente, Ramirez M, Pachas N, (2016) es su estudio, con respecto a la percepción del cuidado humanizado de la Enfermera en la Categoría Sentimientos del Paciente, el 94.7% de los pacientes percibió un nivel bueno, el 5.3 % regular, en la Categoría Características de la Enfermera, el 94.7% percibe un nivel bueno, el 5.3 % un nivel regular, así mismo en la Categoría de Apoyo Emocional, el 91.2% tuvieron una percepción buena, el 8.8 % regular, del mismo modo en la Categoría de Apoyo Físico, el 93.0% percibió un nivel bueno, el 7 % un nivel regular, en la Categoría Cualidades del Hacer de la Enfermera el 94.7% obtuvo un nivel bueno, el 5.3% un nivel regular. No se reportó cuidado humanizado deficiente en ninguna de las dimensiones. (42)

Por ello en la categoría sentimientos los resultados determinan que al contacto con la enfermera los pacientes perciben la disposición que tiene la enfermera para brindar el cuidado humanizado, tomando en cuenta los sentimientos del paciente, desarrollando empatía. La percepción buena de las características de la enfermera permite al paciente favorecer y llevar de manera adecuada y con el menor riesgo de complicaciones su tratamiento. Watson en su tercera premisa “El grado sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. el actuar de la enfermera fomenta la credibilidad. Con relación al apoyo emocional los resultados muestran la relación de ayuda de la enfermera hacia el paciente para la aceptación de la enfermedad y la continuidad del tratamiento, logrando mejorar el estilo de vida, el entorno familiar y social. Los resultados de la dimensión apoyo físico nos da a entender que el cuidado enfermero ayuda al paciente a crear seguridad en sí mismo. Tal como lo define Watson que el cuidado humanizado compone de elementos como: la “Provisión de un entorno de apoyo mental, física, y espiritual. En tanto los resultados de la dimensión Cualidades del Hacer de la Enfermera, demuestran que las enfermeras tienen cualidades, conocimientos idóneos que ayudan a mejorar los problemas de salud, disminuir los temores para que el paciente se adhiera la terapia y retome su vida lo más normal posible. El paciente ha percibido el cuidado humanizado enfermero realizado con enfoques de conocimiento, las habilidades, el liderazgo, el trabajo en equipo. Watson en su teoría da a entender “el cuidado humanizado involucra los valores, la voluntad, los conocimientos, el compromiso y las acciones del profesional de enfermería para cuidar”. (52) La investigación realizada toma como referencia la Teoría del Cuidado Humanizado.

Además, en la investigación se determinó que “existe 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”. Esta relación es positiva y moderada, la cual fue demostrada por la prueba estadística Rho de Spearman obteniéndose un coeficiente de correlación ( $\rho=0.503$ ), y un p valor  $< 0.001$ , lo que indica que existe una relación directa y moderada entre estas dos características, donde se afirmó que a mayor percepción acerca del cuidado humanizado, la satisfacción del paciente aumenta y viceversa. Concluyendo que si existe una relación entre la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes. Resultado similar fue hallado por Hilario M, Jancachagua P, (2018) cuyo coeficiente de correlación fue igual a 0.601, y un p valor = 0.000, con un nivel de significancia ( $p<0.05$ ) donde concluye que existe una correlación moderada entre el cuidado humanizado de enfermería y el Nivel de Satisfacción del Usuario, así mismo afirma que a menor cuidado humanizado de enfermería es menor el nivel de satisfacción del usuario. (53) Así mismo López A, (2016) en su resultado obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.408, y un p valor = 0.00 interpretándose como una correlación moderada positiva entre las variables, por el cual concluye que existe relación significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, Hospital Marino Molina Setiembre, 2016. (54) Los resultados de esta investigación son reforzados por Zuñiga R, (2017) en su investigación determinó que “existe una relación moderada significativa entre el cuidado humanizado enfermero y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima – 2017”. Utilizando la prueba estadística Rho de Spearman, y tuvo como resultado una correlación moderada ( $\rho=0,753$ ), muy significativa (bilateral) con un p valor = 0,00. (55) Así mismo Añez L, Llontop A, (2020) en su estudio confirma su hipótesis alterna y concluye que el cuidado humanizado se correlaciona directa y significativamente

con la satisfacción del usuario de enfermería del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE). Cabe mencionar que el estudio aplicó el Rho de Spearman, cuyo resultado fue ( $Rho = 0,707$ ), obteniendo un p valor ( $0,046$ ) considerando un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . confirmando una relación directa significativa buena. (49) Deduciendo que a mayor cuidado humanizado brinde el enfermero, mayor será la satisfacción del usuario.

En cuanto a los resultados de los coeficientes de correlación de Spearman, con respecto a las dimensiones de la “percepción del cuidado humanizado” con el “nivel de satisfacción del paciente”, se evaluó la relación entre la dimensión “sentimientos del paciente” y el nivel de satisfacción, se obtuvo ( $Rho = 0,372$ ) existe una correlación directa y baja. Con un ( $p < 0.001$ ) considerando que el nivel de significancia de  $0.05$ . En la relación la dimensión “características de la enfermera” con la satisfacción, se obtuvo ( $Rho = 0.239$ ), ( $p = 0.033$ ). Existe una relación directa y baja, considerando un nivel de significancia de  $0.05$ . Y en la relación entre la dimensión “cualidades del hacer de la enfermera” con la satisfacción, se obtuvo ( $Rho = 0.406$ ), ( $p < 0.001$ ). Existe una relación directa y moderada, considerando un nivel de significancia de  $0.05$ . Por lo que existe una relación estadísticamente significativa en los casos mencionados. Aceptando la hipótesis alterna.

Sin embargo, al evaluar la relación “apoyo emocional” con la satisfacción, se obtuvo ( $Rho = 0.094$ ), ( $p = 0.406$ ), En la relación “Apoyo Físico” con la satisfacción, se obtuvo ( $Rho = 0.207$ ), ( $p = 0.066$ ), ya que p valor es  $> 0.05$  no existe relación estadísticamente significativa en ambos casos. Aceptando la hipótesis nula.

Resultados que son reforzados por Añez L, Llontop A, (2020) en su estudio determinó que: Entre la dimensión “sentimientos del paciente” y la “satisfacción de los pacientes hospitalizados, se obtuvo ( $Rho = 0,624$ ), ( $p = 0,00$ ), mientras que entre la dimensión “característica de la enfermera” y la satisfacción, ( $Rho = 0,566$ ), ( $p = 0,00$ ), además se

encontró que entre la dimensión “el hacer de la enfermera” con la satisfacción, ( $Rho=,531$ ), ( $p = 0,00$ ), en la dimensión “apoyo emocional” y la satisfacción, ( $Rho= ,641$ ), ( $p = 0,00$ ), y entre la dimensión “apoyo físico” con la satisfacción, ( $Rho = ,652$ ), ( $p = 0,00$ ). Existiendo en todos los casos que existe una correlación moderada y muy significativa (bilateral) (49). Cabe mencionar que en este estudio se consideró 9 dimensiones y 50 ítems en cuando al cuidado humano y 2 dimensiones con 10 ítems, para la variable satisfacción del paciente trabajando con una muestra de 120, mientras que la investigación realizada por la Autora consideró la variable “percepción del cuidado humanizado enfermero” con cinco dimensiones y 25 ítems y el “nivel de satisfacción del paciente” con dos dimensiones con 22 ítems, la muestra trabajada fue de 80. Estas discrepancias estarían en relación a los diferentes contextos en el que se realizó la investigación y otras mencionadas en las limitaciones, también a posibles otros factores.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. El estudio de investigación concluye que existe relación directa moderada entre la percepción del cuidado humanizado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022, el  $Rho = 0.503$ . A un nivel de significancia 0.05. existe una relación estadísticamente significativa ( $p < 0.001$ ) Afirmando que a más cuidado humanizado enfermero mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
2. Se concluye que Existe relación directa y baja, entre la dimensión “sentimientos del paciente” y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. Donde el  $Rho = 0,372$  A un nivel de significancia de 0.05. existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $p < 0.001$ ).

3. Se concluye que No existe relación estadísticamente significativa en entre la dimensión “apoyo emocional” y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. A nivel de significancia de 0.05. ( $Rho = 0.094$ ), ( $p = 0.406$ ).
4. Se concluye que No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “apoyo físico” y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. A nivel de significancia de 0.05. ( $Rho = 0.207$ ), ( $p = 0.066$ ).
5. Se concluye que Existe una relación directa y baja, entre la dimensión “características de la enfermera” y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. Cuyo  $Rho = 0,239$ . A un nivel de significancia de 0.05. existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $p = 0.033$ ).
6. Se concluye que Existe una en relación directa y moderada entre la dimensión “Cualidades del hacer de la enfermera” y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022. Siendo el  $Rho = 0,406$ . A un nivel de significancia de 0.05. existe una relación estadísticamente significativa entre estas dos características ( $p < 0.001$ ).

## 5.2. Recomendaciones

En relación a los resultados obtenidos:

1. Se recomienda a la dirección de la clínica motivar a todo el personal que labora e inste a continuar con el buen trato, y cuidado humanizado hacia los pacientes. A la vez a mejorar los procesos en cada nivel de la atención así obtener un nivel de satisfacción del paciente más elevado.
2. Se recomienda implementar estrategias de apoyo que permita la interrelación enfermera paciente para que el paciente perciba el cuidado humanizado brindado por la enfermera más aun por aspectos producto del contexto de la pandemia, no solo en el ámbito privado sino en todas las instituciones de salud.
3. Se recomienda al profesional de enfermería fomentar el cuidado humanizado, ya que enfermería es ciencia del cuidado, aplicarlo en todas las áreas y sectores.
4. Se recomienda realizar investigaciones con metodología analítica sobre la percepción del cuidado humanizado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente y contrastar en una institución pública y privada.
5. Se recomienda a la alta dirección del sector salud, quienes toman decisiones cerrar las brechas del déficit del personal de enfermería, el número de paciente por enfermera, para brinda una atención de calidad, priorizando el cuidado humanizado.

## REFERENCIAS

1. Torres M, Ruiz S, Solís L, Martínez F. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. *Dimens. empres.* 10(2):100-107. 2011
2. Puch Ku F, Uicab GA, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 24(2), 129–136. 2016
3. Tejada M, Partida L, Hernández L. Cuidado coordinado hospital-hogar para enfermos renales en hemodiálisis desde la perspectiva del personal de enfermería. *Rev Latino Am Enfermagem.*;23(2):225-33. 2015
4. Somma C, Trillini M, Kasa M, Gentile G. Managing end-stage renal disease in the elderly: state-of-the-art, challenges and opportunities. In *Aging Health*. Vol. 9, Issue 5, pp. 539–552). 2013
5. Bayoumi M, Alwakeel J. Hemodialysis patients' needs priorities according to Maslows' hierarchy and quality of life. *Journal of Palliative Care Med.* 2:106. 2012
6. Lovink H, Kars C, Man-Van M, Schoonhoven L. Patients' experiences of safety during haemodialysis treatment: a qualitative study. *Journal Advanced Nursing. A review of literature. Journal of Renal Care*, 36(4), 174–179. 2015
7. Hayes B, Bonner A. Job satisfaction, stress, and burnout associated with haemodialysis nursing. *Journal of Renal Care.*;36(4):174-9. 2010
8. McHugh D, Kutney A, Cimiotti P, Sloane M, Aiken H. Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Affairs*; 30(2):202-10. 2011

9. Calabia R, Piñera Haces C, Izquierdo M, Arias Rodríguez MA. Insuficiencia renal aguda (I). Concepto. Epidemiología. Clasificación. Etiopatogenia. Indicadores de gravedad. Dialnet. Medicine, 79(9), 5049–5056. 2007.
10. Ministerio de Salud y Protección Social. Programa Nacional de Salud Renal [internet]. [Consultado: 2016 febrero 22]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/>
11. Ministerio de Salud de Colombia. Contenidos mínimos indispensables para la gestión del riesgo renal en un programa de atención a pacientes adultos con enfermedad renal crónica, sin terapia de reemplazo renal en Colombia. Definiciones técnicas basadas en Evidencia. 2020 [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/CAC/programas\\_ERC.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/CAC/programas_ERC.pdf)
12. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzún G. Jéssica, Seguel P. Freddy, Flores G. Elizabeth. Percepción De Cuidado Humanizado De Enfermería Desde La Perspectiva De Usuarios Hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet]. 2018 [citado 2021 Sep 01] ; 24: 5. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es). Epub 25-Sep-2018. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
13. Ruydiaz Gomez KS, Saldarriaga Genes G, Fernández Aragón SP. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Cienc. Salud Virtual [Internet]. 30 de junio de 2018 [citado 2 de septiembre de 2021];10(1):49-1. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>

14. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché [Tesis de Pregrado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2017. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
15. Martín R. Satisfacción del paciente en HD como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev Mex Urol. 2014;74(5):292-5. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.uromx.2014.09.008>. [ Links ]
16. Escobedo A. Asociación Del Cuidado Humanizado Del Enfermero Y Satisfacción Del Paciente Postoperado Mediato En El Hospital Belén De Trujillo, 2019. Published online 2019.
17. Fernández M del R. Relación Entre La Percepción Del Cuidado Humanizado Y La Satisfacción De La Persona Enferma, Servicio Emergencia H.N.C.A.S.E. Arequipa – 2018. Published online 2018.
18. Urquiza D. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima. Published online 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7617>
19. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc IMSS.;25(4):271-278. 2017
20. Pizarro F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de Hemodiálisis [Internet]. [Trujillo ]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [cited 2020 set 1]. Available from: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11700/2E555.pdf>

21. Saldaña Murayari L, Torres Peñaherrera J, Cuidado Humanizado De Enfermería Y Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional De Pucallpa, 2017. Published online 2017.
22. Pérez M, Pérez Y, Percepción del Paciente Ambulatorio sobre el Cuidado Humanizado que brinda la Enfermera en la Terapia de Hemodiálisis en una Institución de Salud Chiclayo – 2016. Published online 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3041>
23. Herrera P, Pacheco J, Taype A. La enfermedad renal crónica en el Perú: Una revisión narrativa de los artículos científicos publicados. Acta méd. peruana [Internet]. 2016 Abr [citado 2021 Sep 2] ; 33( 2 ): 130-137. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172016000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172016000200007&lng=es).
24. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases. Health Information: Insuficiencia Renal. (consultado 04 Mar 2021). Disponible en: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/informacion-de-la-salud/enfermedades-rinones/insuficiencia-renal>.
25. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases. Health Information: Hemodialisis. (consultado 04 Mar 2021). Disponible en: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/informacion-de-la-salud/enfermedades-rinones/insuficiencia-renal/hemodialisis>.
26. Gomez O, Daza A, & Zambrano, V. Percepción de cuidado de estudiante de enfermería. caracterización e impacto para la formación y la visión del ejercicio profesional. Avances En Enfermería, 26(1), 85–96. Colombia; 2008.

27. Agoglia L, Camacho E, Gonzáles K, Juárez K, Techera M, Tirelli C. Percepción de los usuarios sobre el quehacer de la Licenciada en Enfermería en el Primer Nivel de Atención Costa Rica (2011).
28. Ángel E, Duque A, Tovar L. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2016 Sep [citado 2021 ago 12] ; 19( 3 ): 202-213. 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).
29. Moya Ruiz María Auxiliadora. Estudio del estado emocional de los pacientes en hemodiálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017 Mar [citado 2021 ago 21] ; 20( 1 ): 48-56. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100007&lng=es).
30. Beltrán C, López A, López L, Ramírez A, Vallejo Y. Cuidados de enfermería humanizados en el servicio de urgencias. Coloquio nacional de investigación en enfermería. 2003; XVI: p. 394-406
31. Alvis T, Moreno M, Muñoz S. Experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización. En: *El arte y la ciencia del cuidado*. Bogotá: Unibiblos, 2002. p. 207-216
32. Walker CA. Coalescing the theories of two nurse visionaries: Parse and Watson. *Journal of Advanced Nursing*, 1996; 24: 988-996.
33. Rivera LN y Triana A. Percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en la Clínica del Country. *Rev. Av. Enferm*, 2007;25(1):54 – 66.

34. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, González F. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*; 6 (2):95-101. 2009
35. Donabedian A. Exploración de la calidad: asesoramiento y monitorio con respecto a calidad de los servicios. Serie prospectivas en salud publica 1era Ed, México, 1990.
36. Alteco Consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. 2016. Disponible en: <http://www.aiteco.com/modelo-servqualdecalidad-de-servicio/>
37. Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
38. Pabón I, Cabrera C. La Humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. *Unimar*. 45, 31 - 35. 2008, [www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/unimar/article/download/77/63](http://www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/unimar/article/download/77/63).
39. Vargas L. Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8) 47-53. (1994). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
40. Ramirez M, Pachas N, Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de la enfermera en el tratamiento de diálisis peritoneal. Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. [cited 2020 set 1].
41. Santana J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, & Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *revista Latino- Americana de Enfermagem*, 22(3), 7. (2014).
42. Pinheiro L. Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la Familia en el municipio de Ibicuí, Bahía, brasil, Universidad Peruana Unión 2014.

43. Rivera Álvarez LN, Triana Álvaro. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country. Av. enferm. [Internet]. 1 de enero de 2007 [citado 12 de agosto de 2021];25(1):56-68. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35901>
44. George D, & Mallery P. SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon p. 231 (2003).
45. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. 6a. ed. México D.F.: McGraw-Hill. 2014. p. 305. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
46. Mejía D, Rivera O. “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016”. Universidad Señor De Sipán. 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/128>
47. Centro de Estudio de Opinión. Una Herramienta para evaluar el servicio: SERVQUAL. Editorial Universidad de Turquía. Turquía; 2011
48. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
49. Añez L, Llontop A, Cuidado Humanizado De Enfermería Y Satisfacción Del Usuario Atendido En El Sistema De Transporte Asistido De Emergencia Essalud, Jesús María, 2018. [Tesis]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1860>

- 50.** Llantá María del Carmen, Peña M, Ortiz R, Massip C, Infante I, La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008;34(4):1-10. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
- 51.** Rodriguez A. Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2016. [Tesis]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2746>
- 52.** Watson J. Teoría de la Enfermería Ciencias Humana y Cuidado Humano. For Nursing. 1998; p. 27-35-147.
- 53.** Hilario M, Jancachagua P, Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma – 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Del Callao 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5302>
- 54.** López A, Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. [Tesis]. Lima: Universidad Cesar Vallejo 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8662>
- 55.** Zuñiga R, Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Cesar Vallejo 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8788>

## ANEXOS

## Anexo 1 : Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b>           Cuál es la relación entre la percepción del cuidado humanizado enfermero con el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.</p> <p><b>Problemas Específicos</b>            ¿Cuál es la relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?            ¿Cuál es la relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?            ¿Cuál es la relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?            ¿Cuál es la relación entre las Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?            ¿Cuál es la relación entre las Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b>            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.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>            Identificar la relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Identificar la relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Identificar la relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Identificar la relación entre las Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Identificar la relación entre las Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b>            Existe 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.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b>            Existe relación entre los sentimientos del paciente y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Existe relación entre el apoyo emocional y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Existe relación entre el apoyo físico y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Existe relación entre las Características de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.            Existe relación entre las Cualidades del hacer de la enfermera y el nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b>            Percepción del cuidado humanizado.</p> <p>Dimensiones, Items            Sentimientos del paciente.            1-5            Características de la enfermera.            6-10            Apoyo emocional.            11-15            Apoyo Físico.            16-20            Cualidades del hacer de la enfermera.            21-25</p> <p><b>Variable 2:</b>            Satisfacción del paciente.</p> <p>Dimensiones:            Estado Afectivo.            1-17</p> <p>Estado Cognitivo.            18-22</p>	<p>Tipo de Investigación:            Aplicada</p> <p>Enfoque de la investigación            Cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación            Deductivo            No experimental:            Transversal            Correlacional</p> <p>Población Muestra            La población será de 80 pacientes que acuden a terapia de hemodiálisis a la Clínica. Centromed de la Humanidad S.A.C</p> <p>Cálculo del tamaño de muestra:            No es pertinente hacer el cálculo de la muestra por tener una población pequeña.</p>



## **Anexo 2: Instrumentos**

### **“PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022.”**

#### **Estimado paciente:**

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es 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

Es aplicado por la Lic. En Enfermería Ennia Maria Callegari Silva, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Magister En Gestión En Salud. Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá conocer los resultados en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis.

Para participar usted ha sido seleccionado para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Completarla le llevará alrededor de 30 minutos. Además, se le está alcanzando otro documento **CONSENTIMIENTO INFORMADO** en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Este cuestionario es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:

ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA

[mary\\_casi@hotmail.com](mailto:mary_casi@hotmail.com)

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER**

**E.P.G**

**INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO**

Este consta de preguntas sobre sus datos básicos (código, edad, sexo.) y 25 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque en el casillero lo que mejor representa su respuesta: 1 nunca, 2 algunas veces o 3 siempre.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

**Ficha:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE LA  
ENFERMERA EN HEMODIALISIS”**

Código:

Edad:

Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Estado civil:

Casado ( ) Soltero ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

Nivel de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitaria ( ) Técnica ( )

## INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (V. independiente)

### “PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE LA ENFERMERA EN HEMODIALISIS”

ITEMS	Nunca	Algunas Veces	Siempre
<b>SENTIMIENTO DEL PACIENTE</b>			
1. La enfermera lo llama por su nombre cuando asiste a la Unidad de hemodiálisis.			
2. La enfermera lo recibe con una sonrisa o un abrazo			
3. La enfermera le explica con paciencia para que usted comprenda los procedimientos			
4. La enfermera comprende su preocupación personal y familiar relacionado con su enfermedad renal y le ayuda a buscar soluciones			
5. Usted desea agradecer a la enfermera después que recibe la atención			
<b>CARACTERISTICAS DE LA ENFERMERA</b>			
6. La enfermera lo atiende con amabilidad			
7. La enfermera le pregunta si tiene problemas con su tratamiento			
8. La enfermera está dispuesta a solucionar problemas que se presente con su tratamiento			
9. La educación que le brinda la enfermera le permite tomar decisiones diarias sobre su tratamiento			
10. La enfermera es respetuosa con sus opiniones			
<b>APOYO EMOCIONAL</b>			
11. La enfermera le habla con voz suave.			
12. La enfermera escucha con atención sus dudas y problemas y le da palabras de ánimo.			
13. La enfermera hace participar a su familia en un ambiente agradable y tranquilo.			
14. La enfermera atiende de inmediato a su llamado cuando se le presenta alguna complicación.			
15. La actitud de la enfermera le inspira confianza.			
<b>APOYO FISICO</b>			
16. La enfermera lo mira a los ojos cuando usted le habla.			
17. La enfermera lo sostiene de la mano frente a algún peligro.			
18. La enfermera le brinda comodidad durante los Procedimientos.			
19. La enfermera lo mantiene informado sobre beneficios, riesgos y complicaciones en su tratamiento.			
20. La enfermera hace el seguimiento de las complicaciones hasta su mejoría.			
<b>CUALIDADES DEL HACER DE LA ENFERMERA</b>			
21. La enfermera se muestra humilde y sencilla cuando lo atiende.			
22. Usted observa que la enfermera tiene conocimientos y habilidad en su trabajo.			
23. La enfermera coordina su atención con los demás profesionales de la salud.			
24. La actitud de la enfermera le inspira confianza.			
25. La atención de la enfermera en hemodiálisis es un ejemplo a seguir.			
<b>PUNTAJE</b>			

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER  
E.P.G  
INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO**

Este cuestionario consta de preguntas sobre sus datos básicos (código, edad, sexo.) y 22 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque en el casillero lo que mejor representa su respuesta: 1 se considera totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

**Ficha:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO”**

Código:

Edad:

Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Estado civil:

Casado () Soltero () Viudo () Divorciado ()

Nivel de instrucción:

Primaria () Secundaria () Universitaria () Técnica ()

**INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (V. dependiente)**  
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

	<b>Declaración</b>	<b>Alternativas</b>				
<b>A</b>	<b>DIMENSION COGNITIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite.					
<b>2</b>	El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención.					
<b>3</b>	La atención fue inmediata por parte del personal de Salud					
<b>4</b>	El personal de salud siempre explicó acerca de su estado de salud.					
<b>5</b>	Fui informado con detalle y me pidieron mi consentimiento antes de realizar un procedimiento.					
<b>6</b>	El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención.					
<b>7</b>	El personal de salud supo escuchar con paciencia.					
<b>8</b>	Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.					
<b>9</b>	El personal de salud siempre me explicó sobre la evolución y/o tratamiento a seguir.					
<b>10</b>	El personal de salud tuvo muchos errores en su Diagnóstico.					
<b>11</b>	La atención de salud siempre fue oportuna.					
<b>12</b>	Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable.					
<b>13</b>	El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa.					
<b>14</b>	El personal de salud me atendió sin prisas.					
<b>15</b>	El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad.					
<b>16</b>	El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud.					
<b>17</b>	Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato.					
<b>B</b>	<b>DIMENSION AFECTIVA</b>					
<b>18</b>	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.					
<b>19</b>	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso.					
<b>20</b>	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.					
<b>21</b>	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.					
<b>22</b>	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio.					
	<b>PUNTAJE</b>					

**Anexo 3: Validez del instrumento**



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

**“PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL  
DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA  
CLINICA LIMA 2022.”**

**Autor: CALLEGARI SILVA, ENNIA MARIA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. Esp. ....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTION EN SALUD requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de MAGISTER.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de CUIDADO HUMANIZADO – ATENCION A PACIENTES EN TERAPIA DE HEMODIALISIS.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

---

ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA

---

D.N.I: 4472697

## Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

### “PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 1: Percepción del cuidado humanizado.</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Sentimientos del paciente.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La enfermera lo llama por su nombre cuando asiste a la Unidad de hemodiálisis.							
2	La enfermera lo recibe con una sonrisa o un abrazo.							
3	La enfermera le explica con paciencia para que usted comprenda los procedimientos.							
4	La enfermera comprende su preocupación personal y familiar relacionado con su enfermedad renal y le ayuda a buscar soluciones.							
5	Usted desea agradecer a la enfermera después que recibe la atención.							
	<b>DIMENSIÓN 2: Características de la enfermera.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La enfermera lo atiende con amabilidad.							
7	La enfermera le pregunta si tiene problemas con su tratamiento.							
8	La enfermera está dispuesta a solucionar problemas que se presente con su tratamiento.							
9	La educación que le brinda la enfermera le permite tomar decisiones diarias sobre su tratamiento.							
10	La enfermera es respetuosa con sus opiniones.							
	<b>DIMENSIÓN 3: Apoyo emocional.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La enfermera le habla con voz suave.							
12	La enfermera escucha con atención sus dudas y problemas y le da palabras de ánimo.							
13	La enfermera hace participar a su familia en un ambiente agradable y tranquilo.							

14	La enfermera atiende de inmediato a su llamado cuando se le presenta alguna complicación.							
15	La actitud de la enfermera le inspira confianza.							
	<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo Físico.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La enfermera lo mira a los ojos cuando usted le habla.							
17	La enfermera lo sostiene de la mano frente a algún peligro.							
18	La enfermera le brinda comodidad durante los Procedimientos.							
19	La enfermera lo mantiene informado sobre beneficios, riesgos y complicaciones en su tratamiento.							
20	La enfermera hace el seguimiento de las complicaciones hasta su mejoría.							
	<b>DIMENSIÓN 5: Cualidades del hacer de la enfermera.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La enfermera se muestra humilde y sencilla cuando lo atiende.							
22	Usted observa que la enfermera tiene conocimientos y habilidad en su trabajo.							
23	La enfermera coordina su atención con los demás profesionales de la salud.							
24	La actitud de la enfermera le inspira confianza.							
25	La atención de la enfermera en hemodiálisis es un ejemplo a seguir.							

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. Esp. ROXANA GABY QUISPE TORRES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTION EN SALUD requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de MAGISTER.

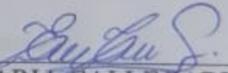
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de CUIDADO HUMANIZADO – ATENCION A PACIENTES EN TERAPIA DE HEMODIALISIS.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA

D.N.I: 44726973

Observaciones: SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Esp: QUISPE TORRES ROXANA GABY  
DNI: 41992786

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ENFERMERIA ESPECIALISTA EN CUIDADOS NEFROLÓGICOS

.....16 de 09 del 2021

- <sup>1</sup>Perfinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Roxana G. Quispe Torres  
LIC. EN ENFERMERIA  
CEP: 73542 RLE: 10005

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. Esp. JENNIFER TATIANA RIOS GODOS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTION EN SALUD requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de MAGISTER.

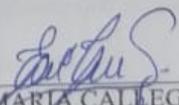
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de CUIDADO HUMANIZADO – ATENCION A PACIENTES EN TERAPIA DE HEMODIALISIS.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
ENNIA MARÍA CALLEGARI SILVA

D.N.I: 44726973

Observaciones: SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable |   X |   Aplicable después de corregir |   |   No aplicable |   |

Apellidos y nombres del juez validador. Esp: JENNIFER TATIANA RIOS GODOS  
DNI: 46853671

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ENFERMERIA ESPECIALISTA EN CUIDADOS NEFROLÓGICOS

17 ..... de ..... del 20...!

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Lic. Tatiana Rios Godos  
ENFERMERA  
CEP: 76861 RNE: 17105

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. Esp. EDER JOHNNY CRUZADO DELGADO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTION EN SALUD requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de MAGISTER.

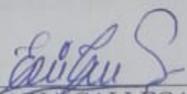
El título nombre de mi proyecto de investigación es: “PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de CUIDADO HUMANIZADO – ATENCION A PACIENTES EN TERAPIA DE HEMODIALISIS.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA

D.N.I: 44726973

Observaciones: SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable |  | No aplicable después de corregir |  | No aplicable |  |

Apellidos y nombres del juez validador. Esp: **EDER JOHNNY CRUZADO DELGADO**  
DNI: 41582847

Especialidad del validador: **LICENCIADO EN ENFERMERIA ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN NEFROLOGIA**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... de 09 del 2021

  
Eder J. Cruzado Delgado  
ENF. ESP. EN NEFROLOGIA  
CEP: 90476 RNE: 25981

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. Esp. MARTHA JACKELINE VIDAURRE BRACO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTION EN SALUD requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de MAGISTER.

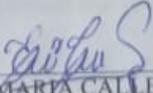
El titulo nombre de mi proyecto de investigación es: "PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de CUIDADO HUMANIZADO – ATENCION A PACIENTES EN TERAPIA DE HEMODIALISIS.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA

D.N.I: 44726973

Observaciones: SUFICIENCIA

No aplicable | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | X | Aplicable después de corregir | |

Apellidos y nombres del juez validador. Esp: VIDAURRE BRACO MARTHA JACKELINE

DNI: 10022492

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ENFERMERIA ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN NEFROLOGIA

..... de 10 de ..... del 20...21

  
LIC. JACKELINE VIDAURRE BRACO  
Enfermera Asistencial  
CEP: 067420 RNE: 21466

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....  
Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. Esp. JOHANNA MARIA MALATESTA VELÁSQUEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTION EN SALUD requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de MAGISTER.

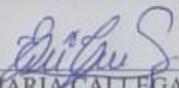
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de CUIDADO HUMANIZADO – ATENCION A PACIENTES EN TERAPIA DE HEMODIALISIS.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA

D.N.I: 44726973



**Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética (*solo para egresados*)**

## **Anexo 5: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “GESTION EN SALUD”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el (la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “PERCEPCION DEL CUIDADO HUMANIZADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN HEMODIALISIS EN UNA CLINICA LIMA 2022.”

Nombre del investigador principal: Ennia Maria Callegari Silva

Propósito del estudio: 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.

Participantes: Pacientes que acuden a terapia de hemodiálisis a la Clínica. Centromed de la Humanidad S.A.C

Participación voluntaria: dicha investigación está realizada con fines de estudio. No está realizada con ningún tipo de lucro personal.

Beneficios por participar: Promoverá que los profesionales de enfermería basen sus cuidados fortalecimiento del cuidado humanizado para fomentar la satisfacción del paciente para la adherencia al tratamiento.

Inconvenientes y riesgos: No se prevén ningún tipo de riesgo al ser partícipe del estudio.

Costo por participar: Usted no realizará ningún tipo de pago por participar en el estudio.

Remuneración por participar: No recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar en aras de la investigación.

Confidencialidad: se guardará su información de forma codificada y no con datos personales.

Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes en este estudio. Sus datos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento. Por lo tanto, se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede decidir no participar y que puede retirarse del estudio en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo [mary\\_casi@hotmail.com](mailto:mary_casi@hotmail.com) y teléfono 998666609

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Norbert Wiener al teléfono 706-5555 anexo 3236

## **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personalo institucional: .....

## Anexo 6: Carta de solicitud a la institución para la recolección y uso de los datos

### CARTA DE SOLICITUD A LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN Y USO DE LOS DATOS

Lima, 05 de Abril del 2021

Solicito ingreso a la institución para recolectar  
datos para tesis de postgrado

Sr(a)

NOMBRE: JHON HARRY RODRIGUEZ AGUILAR

CARGO: GERENTE GENERAL

INSTITUCIÓN: CLINICA CENTROMED DE LA HUMANIDAD SAC.

Presente. -

De mi mayor consideración: Yo, ENNIA MARIA CALLEGARI SILVA egresado de la EPG de la Universidad Norbert Wiener, con código N° a2020900280, solicito me permita recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el grado de "MAGISTER" cuyo objetivo general es "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"; asimismo, solicito la presentación de los resultados en formato de tesis y artículo científico. La mencionada recolección de datos consiste en aplicar los instrumentos del estudio de investigación en mención y son 2 cuestionarios / escala (1 para cada variable) a los pacientes de dicha institución.

Cabe mencionar que los cuestionarios serán completamente Confidencial, voluntario y anónimo, se guardará la información del paciente de forma codificada.

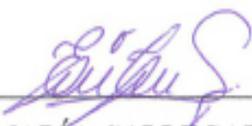
Los resultados del estudio serán netamente con fines académicos, contribuyendo e incentivando a futuras investigaciones para la mejora del profesional de la salud en beneficio del paciente.

RICARDO SALDÍAS CADENA  
CENTROMED DE LA HUMANIDAD SAC  
ADMINISTRADOR  
Recibido

Adjunto:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Consentimiento informado.
- Instrumentos de recolección de datos.

Atentamente,

  
ENNIA MARÍA CALLEGARI SILVA

Estudiante de la E.P.G.

Universidad Norbert Wiener

  
RICARDO SALDIAS CÁRDENAS  
CENTRO DE LA HUMANIDAD S.A.  
ADMINISTRADOR  
Recibido

**Anexo 7: carta de aprobación de la institución para la recolección de datos, publicación de los resultados, uso del nombre**



**CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZACION DE ENCUESTA**

San Juan de Miraflores, 08 de abril del 2021

Señorita:

Lic. Callegari Silva Ennia

De nuestra consideración.

Es grato dirigirme a usted para expresarles mis más sinceros saludos y comunicarle que en referencia al documento presentado autorizo la realización de la encuesta solicitada, siempre tomando en cuenta el cumplimiento de los protocolos y normativas establecidos por la clínica Centromed de la Humanidad.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

**CENTROMED DE LA HUMANIDAD S.A.C.**  
RUC N° 20601111544  
John Harry Rodríguez Aguilar  
Gerente General

**Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin *solo para egresados***