



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes
con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología

Presentado por:

Autora: Dueñas Flores, Rocío


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5984-2221>

Asesora: Dra. Rojas Carbajal, Milagros Esther

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9930-3463>

Lima – Perú

2025

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

Yo, **Dueñas Flores Rocío**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, de la especialidad **Nefrología**, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el Trabajo Académico titulado **“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS EN LA CLÍNICA PRIVADA HUANCAYO 2025”**, asesorado por la docente Dra. Rojas Carbajal Milagros Esther, con DNI/CE N.º 46849121, Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0001-9930-3463> tiene un índice de similitud de **10%**, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin oid:::14912:506523484.

Asimismo:

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

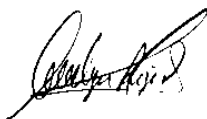
Lima, 10 de octubre del 2025.



.....
 Firma de autor(a)

Dueñas Flores Rocío

DNI/CE N° 76663762



.....
 Firma del Asesor

Rojas Carbajal Milagros Esther

DNI / CE N° 46849121

DEDICATORIA:

Este proyecto de tesis está dedicado primer lugar a Dios por darme fuerzas y permitirme ejercer esta profesión; en segundo lugar, a mis padres que son el motivo que día a día siga en esta lucha constante de crecimiento; y por último a todas las personas que estuvieron apoyándome en este proceso para poder lograr este logro tan ansiado.

AGRADECIMIENTO:

Me gustaría agradecer desde lo más profundo a todos los involucrados que hicieron posible realización,de este trabajo.

ÍNDICE

Título.....	ii
DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO:.....	v
ÍNDICE.....	vi
Resumen	viii
Abstrac.....	ix
1. EL PROBLEMA	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Formulacion del problema	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas especificos	13
1.3 Objetivo de la investigacion.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2 Objetivos especificos	13
1.4 Justificacion de la investigacion	14
1.4.1 Teorica	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2 Metodológica.....	14
1.4.3 Practica	15
1.5 Delimitación de la investigación	15
1.5.1 Temporal.....	15
1.5.2 Espacial	15
1.5.3 Población o unidad de análisis	15
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.2 Bases teoricas.....	20
2.3 Formulacion de la hipotesis.....	27

2.3.1	Hipotesis general.....	27
2.3.2	Hipótesis específicas.....	27
3.	METODOLOGÍA	28
3.1	Método de la investigación	28
3.2	Enfoque de la investigación	28
3.3	Tipo de investigación	29
3.4	Diseño de la investigación.....	29
3.5	Población, muestra y muestreo	29
3.6	Variables y operacionalización.....	31
3.7	Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	32
3.7.1	Técnicas	32
3.7.2	Descripción de instrumentos.....	32
3.7.3	Validación.....	33
3.7.4	Confiabilidad.....	33
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9	Aspectos éticos.....	34
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
4.1	Cronograma de actividades.....	36
4.2	Presupuesto	37
5.	REFERENCIAS	38
	Anexo 1: Matriz de consistencia	45
	Anexo 2: Instrumentos	47
	Anexo 3: Consentimiento informado	50
	Anexo 4: Reporte de Turnitin	51

Resumen

Actualmente, enfermedad renal crónica (ERC) se convierte en una problemática pública de salud de considerable gravedad, a causa de la elevada incidencia de casos en años recientes, que ha generado una considerable brecha en la atención médica debido a la sobredemanda de pacientes, impactando negativamente en cuidado de calidad y un paciente satisfecho. Objetivo: “Determinar relación entre Calidad De Cuidado De Enfermería Relacionado Con Satisfacción En Pacientes Con Terapia De Hemodiálisis En La Clínica Privada Huancayo 2025”.

Métodos: El enfoque cuantitativo se empleará en el estudio, corte transversal diseño correlacional. La población de análisis se constituirá de 60 pacientes en hemodiálisis como terapia. Para obtener la información la encuesta será la técnica y dos cuestionarios serán los instrumentos, el primer cuestionario comprende 15 preguntas en escala de Likert, con 0.845 de confiabilidad; el otro cuestionario a emplear es el CARE Q, compuesta por 32 preguntas y una fiabilidad de 0.881.

Plan de Análisis: para la obtención de la asociación de las variables analizadas, primero se determinará si el resultado logrado teniendo distribución normal, para poder comprobar la hipótesis se empleará la prueba Ji-cuadrado de Pearson. El resultado que obtendremos estará acorde a las dimensiones y de manera general, permitiendo la elaboración de tablas y figuras acorde a los objetivos planteados.

Palabras claves: Calidad de cuidado, satisfacción en pacientes y terapia de hemodiálisis.

Abstrac

Currently, chronic kidney disease (CKD) has become a public health problem of considerable severity due to the high incidence of cases in recent years, which has generated a considerable gap in medical care due to the overdemand of patients, negatively impacting quality care and patient satisfaction. “Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care related to satisfaction in patients with hemodialysis therapy at the Huancayo 2025 Private Clinic.”

Method: A quantitative approach will be used in the study, a cross-sectional correlational design. The analysis population will consist of 60 patients receiving hemodialysis therapy. Data collection will be performed using a survey technique and two questionnaires as instruments. The first questionnaire comprises 15 questions on a Likert scale, with a reliability of 0.845; the other questionnaire to be used is the CARE Q, composed of 32 questions and a reliability of 0.881.

Analysis Plan: To obtain the association between the variables analyzed, we will first determine whether the result obtained has a normal distribution. To test the hypothesis, we will use Pearson's chi-square test. The result obtained will be consistent with the dimensions and, in general, will allow for the creation of tables and figures consistent with the stated objectives.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, and hemodialysis therapy

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

OMS, información año 2024, nivel global, más de 674 millones de individuos tienen enfermedad renal crónica, lo que constituye el 9% de la población total. En España, se estima que al menos el 15% de las personas adultas sufren de esta enfermedad. En ausencia de intervenciones adecuadas, esta enfermedad será la quinta causa de mortalidad a nivel global antes del año 2050., ello debido a que un gran porcentaje son personas adultas y adultas mayores (1).

Según datos de una investigación de la revista estado unidense “Nature Reviews Nephrology” realizado en el 2024 cerca de cuatro millones de individuos alrededor del planeta conviven con una terapia de remplazo renal; siendo la terapia de hemodiálisis la que ocupa un 69% del total de las terapias de remplazo renal y el 89% de todas las diálisis que se realizan, ello es debido a su menor afectación dentro del desarrollo del cuerpo humano (2).

El año 2024, la Sociedad Española de nefrología, afirma que la carencia de calidad del cuidado de enfermería en las personas con terapia de hemodiálisis, es dado principalmente por el bajo control de los síntomas de los pacientes tanto en sus domicilios (fuera del hospital) y dentro del hospital; ello genera que en cierta medida no se lleva de manera correcta dichas terapias (3).

En el 2024, la revista Ciencia Latina realizo una investigación en Brasil, acerca del paciente y su satisfacción, relacionado con el cuidado que realiza el enfermero, la satisfacción de las personas en instituciones de salud públicas, llegando a la conclusión que depende de tres pilares muy importantes los cuales son, la confiabilidad, la comunicación paciente-enfermero, y ambiente donde se realiza la terapia (4).

Según la revista Nature Reviews Nephrology actualmente y a nivel global, más del 50% de personas que requieren sustitución renal como tratamiento pueden acceder a ella, con

grandes discrepancias en el acceso entre los HIC (hemodiálisis convencional) y los LIC (hemodiálisis domiciliaria). Hasta el 98% de las personas con insuficiencia renal en los LIC no reciben terapia de remplazo renal, en comparación con hasta el 30% en los HIC. De aquellos pacientes que no pueden acceder a terapia de remplazo renal, el 88% reside en África o Asia. La gran disparidad en riqueza y disponibilidad de nefrólogos impacta enormemente la financiación y los resultados de terapia de remplazo renal (5).

En 2024 la revista nefrología latinoamericana publicó que las causas fundamentales para llegar a una enfermedad renal crónica los más habituales son: diabetes mellitus, hipertensión y sobrepeso/obesidad. Se ha proyectado que la cantidad de individuos ascenderá con diabetes mellitus en Latinoamérica pasando de 31.6 millones del 2019 a 40.2 millones para el 2030 y a 49.1 millones para el 2045 (crecimientos del 27 y 55% respectivamente). En Centroamérica ciertas naciones tienen una gran prevalencia de enfermedad renal crónica de origen no habitual (nefropatía mesoamericana), convirtiéndose en una forma significativa al aumento de la enfermedad (6).

En marzo del 2023 se realizó una entrevista en Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña a los especialistas del área, los cuales precisaron que ellos realizan alrededor de las mil doscientas personas que fueron atendidas ambulatorios y tienen noventa y tres usuarios que llevan un tratamiento hemodialítico continuo, cuarenta y ocho de ellos llevan la terapia de hemodiálisis y cuarenta y cinco llevan la terapia de diálisis peritoneal, la más pequeña es una bebé de seis meses. Todos están en el estadio V (7).

Conforme a un artículo que publicó el año 2024 la “Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública”, se observa la tendencia ascendente en la prevalencia nacional de personas con afección crónica del riñón; en contraposición, se observa una tendencia descendente en el número de médicos especialistas en nefrología por cada 1000 personas con

padecimientos crónicos del riñón. Asimismo, existen regiones en las que la disponibilidad de servicios de hemodiálisis es insuficiente (8).

De acuerdo al estudio ejecutado el 2023, el grado de satisfacción de usuarios que llevan terapia de hemodialítica según la dimensión de confiabilidad fue preponderantemente alta, con una tercera parte de los participantes indicando una satisfacción regular. De acuerdo con la dimensión validez, el 66,7% de participantes indicó un alto nivel de satisfacción (n=40); en la dimensión lealtad, la mayoría indicó tener un nivel de satisfacción regular (9).

En el año 2023 la Revista Del Cuerpo Médico Hospital Almanzor Aguinada Asenjo realizo un estudio respecto a la terapia de hemodiálisis en la región Junín, encontrando un punto preocupante a destacar, los centros de hemodiálisis son solo 04 y se encuentran en lugares dispersos, alejados de la provincia de Huancayo, Jauja (01 hora), Yauli (02 horas), Tarma (02 horas) y la Selva Central (04 a 06 horas), generando que las personas que viven en la región a esperar tiempos prolongados para su atención; conllevando que los paciente y familiares muestren incomodidad, respecto al alta demanda de paciente, y poca oferta respecto a especialistas y maquinaria (10).

Teniendo en cuenta los puntos anteriores podemos decir que la satisfacción de pacientes que llevan la terapia hemodialitica, este ligado a la calidad de cuidado que ofrece el personal enfermero.

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema,general

¿“Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”?

1.2.2 Problemas,especificos

¿“Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”?

¿“Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”?

¿“Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”?

1.3 Objetivo de investigacion

1.3.1 Objetivo,general

“Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”.

1.3.2 Objetivos,especificos

“Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”.

“Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”.

“Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado al paciente y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”.

1.4 Justificación de investigación

1.4.1 Teórica

Tener “conocimiento de nivel de satisfacción” nos muestran a partir del tratamiento de hemodiálisis que perciben de parte del personal encargado de enfermería, siendo este último el terminante para la valoración de la atención brindada por el enfermero y su cuidado brindado, permitiendo ofrecer data que puede llenar vacíos en la teoría sobre el correcto manejo de este tipo de pacientes, agregando de esta manera el enfoque humanístico, gracias a esta investigación podremos ver qué aspectos de los cuidados de enfermería tiene menos grado de satisfacción respecto a la perspectiva del paciente, con ello poder reforzar la teoría que vamos a trabajar.

Trabajaremos referenciando la teoría de Jean Watson, por enfoque holístico que considera a la paciente en cuerpo, mente y alma, además del cuidado humanizado que promueve para dar una mejor calidad de vida y satisfacción del paciente.

1.4.2 Metodológica

Los datos que obtendrán en este trabajo de investigación serán útiles dentro del manejo de los pacientes que lleven terapia de hemodiálisis, debido a que podremos establecer una nueva forma metodológica ya establecida, con ello lograr una mejor satisfacción del paciente y que en el paso del tiempo esta terapia sea más admisible, por otra parte, se lograra una mayor confianza del paciente en acudir al centro de atención a realizar sus respectivas terapias según le corresponda.

Por otra parte, este trabajo de investigación, servirá como guía para otros trabajos de investigación que involucren dentro de sus desarrollos las variables estudiadas las cuales son “calidad de cuidado de enfermería” y/o “satisfacción de pacientes”.

1.4.3 Practica

La información estadística obtenida de la data procesada nos va a dejar que se pueda manejar los procedimientos del personal de enfermería que está encargado de llevar el servicio de terapia de hemodiálisis.

En segundo punto este trabajo de investigación va a permitir el conocer e identificar en que dimensiones del cuidado del cuidado de enfermería tiene más grado de significancia e importancia para los pacientes para los pacientes, ello permitirá tener un mejor enfoque de donde mejorar y optimizar nuestros cuidados como enfermería.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

Dicha investigación se dará en un lapso durante del mes de julio 2024- febrero 2025.

1.5.2 Espacial

El presente trabajo de investigación será realizado en una clínica privada H&S en la ciudad de Huancayo, ubicada en el Jr. Arequipa 655, Huancayo.

1.5.3 Población o unidad de análisis

En este trabajo de investigación tomaremos como muestra al total de la población que en este caso son un total de 60 pacientes que se someterán a la terapia de hemodiálisis.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Según Hellen Jacqueline Ucaña-Cieza, Norma del Carmen Gálvez-Díaz en 2024 en Madrid, donde realizo, trabajo.investigación el cual tuvo,como fin“determinar,la percepción las personas en hemodiálisis como tratamiento con el rol del enfermero al norte de Madrid”; además se realizó el estudio de diseño descriptivo y corte transversal. 85 pacientes conformo la población. Para este trabajo se hizo uso de la encuesta como técnica para obtener la información y se hizo uso del cuestionario como instrumento conformado de 17 preguntas validados por juicio de expertos y un 0.8 de confiabilidad. Se encontró que 85 cuestionarios, tenían un índice de rechazo menor al 1%. El 32,9% poseían edades de 61 a 70 años, realizaron estudios superiores con 49,4% de participantes, predominó el género masculino con 61,2%. concerniente a la percepción en la dimensión rol educativo el 77,6% poseían una buena percepción, en asociación con la percepción en la dimensión rol asistencial el 84,7% tenían una percepción buena, en la dimensión rol administrativo el 77,6% de participantes poseían una buena percepción (11).

Según Gustavo M. Contreras-Martos, María T. Quesada-Armenteros, Andrés Ila-García, Antonio Ochando García en 2023, se desarrolló un trabajo de investigación que tuvo como fin el “identificar la Percepción del paciente referente a la humanización del cuidado de enfermería en un área de hemodiálisis”, el cual utilizo como método de estudio descriptivo con un corte transversal, realizado en el año 2023 en la unidad de hemodiálisis del Hospital Universitario. Empleo el cuestionario PCHE versión (32 preguntas, escala Likert 1-4), obteniendo puntuación respecto a la visión de manera que se vea holísticamente con 3

puntuaciones referentes a otras dimensiones: “Cualidades del hacer de enfermería”, “Apertura a la comunicación para proporcionar educación para la salud a la persona” y “Priorizar el sujeto de cuidado”. Además, se obtuvo las variables: género, edades y tiempo en que se demora realizar la terapia hemodialítica se hizo análisis descriptivo, se comparó la puntuación global de 3 dimensiones con la variable sexo (U-Mann-Whitney) y con las otras variables (Rho-Spearman). Además, en el apartado de resultados se analizaron treinta y ocho cuestionarios, hombres, edad media: $65,2 \pm 15,28$ años con 57,9%, poco tiempo en hemodiálisis: cuarenta y dos meses. El instrumento presentó un 0.91 de fiabilidad. el 73,7% consideró que “siempre” es perspectiva general de cuidado humanizado y un 5,3% “nunca”. Examinando las contestaciones “siempre” y “nunca” de las dimensiones, hallamos: “Comunicación” (63.2% vs 5.3%), “Priorizar al paciente” (63.2% vs 5,3%) y “Cualidades del hacer” (84.2% vs 5.3%). Los pacientes mayores a 1 año en hemodiálisis mostraron peor puntuación total PCHE ($p=0,03$), además se encontró asociación del “tiempo en diálisis” con la dimensión “Cualidades del hacer” (Rho-Spearman: $-0,346$; $p=0,039$) (12).

Según Angi Fernanda Mendoza Arteaga, Gabriela Stefania Cabrera Paladines, Msc. Mariuxi Yamile Ochoa Apolo, en 2024, desarrollaron una investigación proponiéndose determinar las tácticas de intervención del enfermero empleadas en la hemodiálisis, Investigación cualitativa, que determina las estrategias de intervención del enfermero aplicadas durante el tiempo de hemodiálisis de las personas con insuficiencia renal a través de la revisión de la bibliográfica. Adopto como diseño la exploración bibliográfica descriptiva de tipo narrativa, su fin fue indagar críticamente y resumir los datos disponibles referente al rol de enfermería en las personas en el tiempo de hemodiálisis, este diseño respondió al requerimiento de compilar y constituir los datos existentes y permitió destacar patrones e instintos percibidos en la realidad científica útil (13).

Nacionales

Según Noriega el 2024, en Lima, publico un trabajo que busco establecer la asociación de “Calidad del cuidado enfermero con Satisfacción del paciente que se atiende en área hemodiálisis una institución privada de salud Ica, 2024”. Empleo un enfoque cuantitativo, corte transversal y de diseño correlacional. 130 participantes en hemodiálisis como tratamiento conformaron la población investigada. Obtuvieron las informaciones haciendo uso de “ técnica que es la encuesta y como instrumento para realizarla el cuestionario, el primero está compuesta por 24 preguntas con el 0.845 de fiabilidad”, segundo empleara el CARE Q, conformado por 46 preguntas fraccionadas en 6 componentes y con un 0.881 de fiabilidad. Por último, con el fin de ver la asociación de las variables de estudio, previamente se analizará los resultados para garantizar que la información presentara una normal distribución el cual permita un tratado de los datos, y, a partir de ello realizar la prueba hipótesis se empleando la prueba estadística Ji-cuadrado de Pearson, ello para la analítica de los datos. El resultado se generará a través de las dimensiones propuestas y de manera general que permitirá generar tablas y figuras acorde a los objetivos propuestos (14).

Según Mejía en 2024, en Lima, publico un trabajo con el fin de “determinar la asociación de calidad de atención de enfermería con satisfacción de pacientes que se atienden en el área de hemodiálisis de una institución del Callao, 2024”, se empleara un enfoque cuantitativo por la naturaleza de los datos, de tipo aplicativa. Diseño: “no experimental”, ello “debido que no se manejara la variable dependiente e independiente, de corte transversal”, porque tendremos que analizar ambas variables en un momento mismo, descriptiva – correlacional. 80 participantes conformaran la muestra de tipo no probabilístico. “Se hará uso

la encuesta como técnica y como instrumento haremos uso al cuestionario”el cual tendrá función, medir la calidad de cuidado de enfermería que lo creo Disnarda Hidalgo en el año 2022 y para medir la variable satisfacción de los pacientes atendidos, se empleara el creado por Leysi León en el 2020; ambos instrumentos son válidos y confiables. La información se procesará con constataciones estadísticas del programa SPSS versión 27. El análisis estadístico se desarrollará acorde a los resultados y “prueba de hipótesis,con el estadístico Rho de Spearman” (15).

Según Santa Cruz en 2023, en Lima, desarrollo un trabajo de investigación científica el cual tuvo como fin el “Determinar la asociación existente del cuidado de calidad del enfermero y el paciente satisfecho en hemodiálisis como terapia de una Unidad Renal. El estudio fue de método hipotético-deductivo ya que se partió del supuesto, se enfocó a un estudio“cuantitativo,tipo aplicativo,diseño no experimental,nivel descriptivo de corte transversal y correlacional”. 78 participantes conformaran a su población y la muestra.Se empleará técnica de encuesta con dos cuestionarios serán los“instrumentos”, primero una guía,de observación y cuestionario,de evaluación Care-Q, instrumentos válidos y confiables. La información hallada se procesará “en el programa de SPSS V.25.0 y la prueba de hipótesis”se,comprobará con el coeficiente de correlación de Spearman y Alfa de Cronbach (16).

2.2 Bases teoricas

2.2.1 Calidad de cuidado de enfermeria

2.2.1.1 Conceptualizacion del cuidado de enfermeria

“Enfermería” es el estudio y arte del cuidado a las personas, donde la enfermería está centrada en el cuidado del bienestar, salud y vida, buscando ese objetivo se toma la decisión de encaminar los esfuerzos y trabajos que se desarrollan durante la atención del paciente y el entorno del mismo. Los ambientes de cuidado que se dan día a día en la vida diaria del paciente, en tanto es el lugar donde se realizan las actividades del día a día de las personas. Por otro lado, el plan de cuidado también se desarrolla en el centro de cuidado sanitario, no es único lugar donde, se desarrollan las actividades de “enfermería”. Podemos afirmar que “enfermería” abarca distintos lugares y entornos, sin modificar su esencia (17).

Por otro lado, el profesional enfermero debe poseer una posición ética muy importante, ya que el cuidado del paciente, es su razón como profesión, por ello su ligadura con los principios éticos que, cuando no se evidencian, aminora a la profesión como tal (18).

Los cuidados que desarrollan los enfermeros dentro de las unidades de hemodiálisis, donde se evidencia un fuerte lazo entre profesional y paciente, esta conexión tiene como objetivo final la recuperación de la persona. El enfermero no solo tiene la función del cuidado físico, además de ello tiene como objetivo la dimensión espiritual (empatía en creencias religiosas) (19).

2.2.1.2 Cuidado de enfermería en pacientes en hemodiálisis

El tratamiento de hemodiálisis que se le ofrece a los pacientes debe ser prioritario para el servicio de salud, con la calidad que se requiera, es por ello que este servicio no es apartado,

ya que es importante que los profesionales que lo van a tratar involucren el tiempo necesario para llevar los distintos procedimientos de manera precisa (20).

El servicio de enfermería se encargará de llevar a cabo de manera efectiva la asistencia en el tratamiento del paciente, ello para asegurar que se efectúen todas las actividades de mejor manera. De este modo se logrará una satisfacción del paciente y una mejora del mismo (21).

2.2.1.3 Teoría de enfermería relacionada con la “calidad del cuidado”

Según Kristen M. Sansón la enfermería es la encargada de velar por el bienestar de los otros agentes, es por ello que en 1991 realizó un trabajo de investigación del tema “Teoría de la calidad de Cuidados”, en este trabajo menciona al cuidado como un trabajo integral, tomando como partes complementarias al cuidador y al cuidado (22).

Por otro lado, Kristen Swanson da un giro importante a la enfermería a través de su teoría para que se asuma responsabilidades y compromisos a través de 5 puntos muy importantes que son: conocimiento del tratamiento que se realizara, soporte emocional al entorno, aplicación correcta del tratamiento; respeto a creencias religiosas e informar a la familia del estado del paciente (23).

Otra teoría enfocada al cuidado del paciente es la "Teoría del Cuidado Cultural" propuesta por Madeleine Leininger. Dicha teoría está centrada en tomar como punto importante el conocimiento y respeto de las diferencias culturales durante el cuidado de enfermería, esto con el fin de llevar de mejor manera tanto la satisfacción del paciente y calidad de cuidado del personal (24).

La Teoría del Cuidado Cultural nos dice que el enfoque cultural mantiene una posición importante en la manera de pervivir y experimentar la salud y enfermedad. Por lo tanto, los enfermeros deben de ser altamente sensibles, para brindar un cuidado de “calidad” estar basada

“en el cuidado culturalmente centrado, la competencia cultural, el cuidado transcultural y los encuentros culturales” (25).

De acuerdo con nuestra teórica Watson, la representación del enfermero, salud(atención), persona(comunicación) y ambiente sugiere una iniciación que se llevara implicando los diversos componentes principales e importantes, entre la conceptualización de fundamentación e interacción de los componentes de la teoría. La “persona” se conceptualiza como “un ser espiritual en el mundo”, la “salud” se conceptualiza como “unidad y armonía dentro de la mente, el cuerpo y el alma”, el entorno se define implícitamente como “un ambiente mental, físico, social y espiritual de apoyo, protección y/o correctivo”, y la “enfermería” se define como “una ciencia humana de personas y experiencias de salud humana-enfermedad mediadas por transacciones profesionales, personales, científicas, estéticas y éticas de cuidado humano” (26).

Esta teoría propuesta por Orem proporciona al enfermero las herramientas indispensables en la atención del paciente con calidad alta, así como a los individuos que toman decisiones sobre su salud y a los individuos sanos para modificar o no sus conductas riesgosas para la salud (27).

2.2.1.4 Dimensiones de la calidad de cuidado de enfermería

El concepto de “calidad” de servicio de enfermería, conceptualiza los cuales implican el realizar o atender oportunamente y de manera específica (personalizado), humanizado, continuo y eficaz proporcionada por el enfermero, conforme a normas establecidas para una práctica profesional justa y comprometida. El objetivo es alcanzar la satisfacción tanto a la persona como del proveedor de servicios. (28)

Dimensión comunicación:

La comunicación verbal y no verbal es imprescindible en el campo de la enfermería, constituyendo una aptitud o destreza que facilita el reconocimiento de las prioridades personales, la instauración de una asociación interpersonal significativa y la atención de enfermería (29).

Dimensión cualidades de hacer:

Las nociones de enfermería, entendida como ética y arte, “acompañan el pensamiento” y la actuación de profesionales. con progreso científico técnico y la cotidianidad incorporan matices que transforman. No obstante, resulta imprescindible examinar los componentes de las dimensiones que se manifiestan con desempeño profesional, evidenciándose en investigaciones. (30).

Dimensión cuidada:

Esto es referido a la procedimentación que realiza el personal de enfermería respecto a su atención, ello implica la implementación del método científico en el conocimiento y la labor de la enfermera. En este, la enfermera valora, lleva a cabo un juicio clínico, planifica y lleva a cabo intervenciones, considerando sus competencias relacionales y en el uso de la tecnología. Adicionalmente, evalúa el trabajo efectuado en función del nivel de satisfacción del paciente y su familia (31).

2.2.2 Satisfacción

2.2.2.1 Conceptualización de satisfacción

El grado que se puede satisfacer en el área de salud se refiere a la valoración propia de la persona, ello a partir de la vivencia propia y de lo que pueda llevar a percibir de los servicios de atención médica que un individuo ha obtenido. En consecuencia, la satisfacción en el ámbito sanitario representa la distinción entre la satisfacción o el incumplimiento de las expectativas que un paciente tiene en relación con el servicio o cuidado que recibe (32).

Además, Organización Mundial de la Salud (OMS) encuentra vinculada con el cuidado proporcionado. Este organismo nos señala que nivel de satisfacción del paciente es crucial para calidad del cuidado proporcionado, la cual define como. La entidad internacional considera satisfacción del paciente como elemento esencial de la calidad del cuidado sanitario, cual se define como: "El nivel en que los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados" (33).

De literatura estudiada, se encontró que las dimensiones con mayor estudio y uso en los diferentes análisis de satisfacción son: empatía del profesional, información brindada (calidad) y cuidado (calidad). En la siguiente imagen podemos percibir de mejor manera lo mencionado (34).

2.2.2.2 Instrumentos para medir “la satisfacción”

Medir “la satisfacción” dentro de este campo es un proceso fundamental para saber cuál es la calidad del servicio sanitario y conocer los fallos para implementar mejoras continuas (35). Algunos de los métodos más comunes son:

Cuestionarios:

Esta metodología de recolectar datos es una de las más usadas debido a la facilidad de su aplicación y a su versatilidad (32).

Estas preguntas pueden incluir escalas de valoración en las que se pide al usuario valorar un determinado aspecto del cuidado recibido, por ejemplo, del 1 al 7, para cuantificar así las respuestas y desarrollar el análisis cuantitativo correctamente (32).

Entrevistas

Esta metodología de recolección de información es de las más efectivas, esta radica en efectuar un conjunto de interrogantes de manera persona a persona; este instrumento está relacionado con el cuidado, trato, comunicación con el médico, infraestructuras, el acceso a los servicios, etc. (32).

Estas interrogantes incluyen niveles de evaluación que piden al participante valorar en definitivo el cuidado recibido, por ejemplo, del 1 al 7, mide las respuestas y se aboca al estudio cuantitativo correctamente (32).

Encuestas de valoración

Aplicadas al participante después de haber recibido una atención. Se efectúan vía telefónica o haciendo uso del correo electrónico o por otros medios. Como ejemplo tenemos las llamadas telefónicas al participante del estudio y que valore de uno al diez la atención de calidad recibida (32).

2.2.3 Hemodiálisis

2.2.3.1 Conceptualización de hemodiálisis

Se trata del procedimiento terapéutico que reemplaza la depuración sanguínea, que a su vez complementa la sustitución renal. Este proceso implica la eliminación de los solutos y la regulación del medio ácido-básico mediante las funciones de difusión, convección y adsorción (36).

Este procedimiento se realizará mediante un dispositivo para la diálisis de la sangre. En términos fisiológicos, este dispositivo desempeñará el papel de difusión, observando la distribución de solutos pequeños. En contraposición a la convección, que se encarga de la eliminación de toxinas urémicas vinculadas a las proteínas, también pueden realizar el proceso de estas dos juntas, denominado hemodiafiltración (37).

La hemodiafiltración se fundamenta en la difusión y convección para lograr la aclaración de moléculas pequeñas. Se ha demostrado un menor riesgo de mortalidad en situaciones específicas, tales como anemia, dolor articular, amiloidosis, y en aspectos neurológicos como el síndrome de piernas inquietas (38).

2.2.3.2 Estigmas en la salud física y mental

Es evidente que los pacientes con hemodialización enfrentan una carga emocional de gran diversidad. No solo enfrentan problemas de salud, sino también problemas mentales, tales como el temor. Esta situación, que actualmente está enfrentando, altera su ámbito social, laboral, emocional, sexual y familiar, proporcionándole escasas alternativas para su integración social (39).

El nivel socioeconómico contribuye a la optimización de su tratamiento, provocando estrés mental en el paciente. Por lo tanto, es imperativo que cada profesional de salud que atiende al paciente se involucre activamente, proporcionándole desde la cordialidad hasta el profesionalismo que se adquiere en todos los años de estudio y práctica hospitalaria. Además, si observamos el ámbito físico del paciente, es distinto en cada uno de ellos. No solo depende de su enfermedad de fondo, sino que también será determinado por su edad, nutrición, enfermedades asociadas y algunas enfermedades que afecten al sistema inmunológico (39).

Además, se debe de considerar la parte ética, más que nada en los pacientes más adultos o que tengas un diagnóstico reservado, el principio de no mal eficiencia debe de implicar para la elección del tratamiento que se llevara a cabo. Así que podemos decir que las actividades de la enfermería no solo se enfocan a la asistencia, además tenemos al procedimiento, ya que el enfermero será el que apoye permanente al médico y soporte “del paciente” (40).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis, general

H₁: “Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la Clínica Privada Huancayo 2025”.

H₀: “No existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la Clínica Privada Huancayo 2025”.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: “Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”.

H₀: “No existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”.

Hipótesis Específica 2

H₁: “Existe relación entre la calidad cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”

H0:“No existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”

Hipótesis Específica 3

H1:“Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”

H0:“No existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada Huancayo 2025”

3. METODOLOGIA

3.1 Método de investigación

proyecto que presentara a,continuación emplearemos como “método el hipotético deductivo” según Hernández Sampieri, ello debido a que en primer lugar en la parte de formulación plantearemos las respectivas hipótesis; para a continuación en el capítulo 3 mediante la experimentación pondremos a prueba “la veracidad o falsedad de la hipótesis” (41).

3.2 Enfoque de la investigación

Según Hernández Sampieri adecua mejor esta “investigación el enfoque cuantitativo”, por la naturalidad de los datos, el uso estadístico y matemático para el proceso de datos y el orden secuencial que se llevara a cabo para la presente investigación (41).

3.3 Tipo de investigación

Según Sampieri nuestro “trabajo de investigación” encaja dentro del estudio de alcance “descriptivo”, debido a que tenemos como objetivo es medir cada variable para posteriormente hallar las asociaciones de ambas “variables” (41).

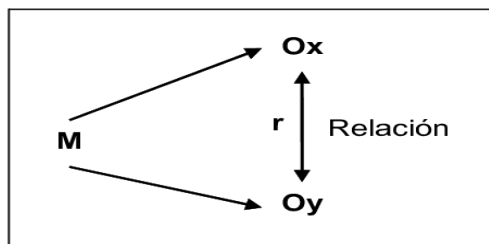
3.4 Diseño de la investigación

Según Sampieri al no,manipular nuestras variables de,manera intencionada llevaremos un diseño de investigación no experimental (41).

Según Sampieri se hará un estudio con corte transversal ello debido a que se analizará ambas variables en un tiempo determinado, además de que no habrá manipulación de las variables (41).

Además, será de alcance correlacional ya que vamos a medir el grado de influencia de la variable independiente con la dependiente (41).

Esquema:



3.5 Población, muestra y muestreo

El siguiente trabajo tiene lo conformara toda la población de pacientes del área de nefrología y que llevan terapia de hemodiálisis que son 60.

La muestra en este trabajo de investigación será la totalidad de la población por ser pequeña y manejable, considerando las características como lugar, tiempo y accesibilidad de la población (41).

“El muestreo será censal porque tomaremos como muestra, total de la población” (41).

Criterio de Inclusion

- Pacientes que hayan firmado consentimiento informado.
- Los pacientes, que estén llevando terapia hemodialítica en el periodo de estudio, (julio a agosto 2025)
- Pacientes que estén dentro del servicio de terapia hemodialítico en la clínica privada de Huancayo.

Criterio de exclusión.

- Pacientes que estén fuera del periodo de estudio, (antes o después del rango)
- Los pacientes que no hayan firmado el formato de consentimiento informado aceptando su participación en la aplicación de los cuestionarios.
- Pacientes que no estén dentro del servicio de terapia hemodialítica en la clínica privada de Huancayo

3.6 Variables,operacionalizacion

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición	Escala Valorativa
Calidad de cuidado	Según Jean Watson es la capacidad de establecer una relación de ayuda y confianza entre el cuidador y el paciente, buscando armonía entre mente, cuerpo y alma.	Se medirá la variable empleando el cuestionario referente a sus dimensiones: cualidades de hacer, comunicación y cuidado conformado por 32 preguntas con cuatro ítems o alternativas que se les asigno valores del 1 al 4 establecidos en una escala según el puntaje obtenido.	Cualidades de hacer	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Interés - Confianza - Dialogo 	Ordinal	Buena Regular Deficiente
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Seguridad - Tiempo - Indicaciones 		
			Cuidado	<ul style="list-style-type: none"> - Voz firme - Respeto por creencias - Cuidado oportuno - Identificación de necesidades - Apoyo y manejo del dolor - Respeto a la intimidad 		
Nivel de satisfacción	Según Jean Watson se refiere a no solo ausencia de problemas o molestias, sino a la experiencia completa de cuidado que promueve el bienestar físico, emocional y espiritual del paciente.	Se mide la satisfacción a través de niveles referente a las dimensiones, con el uso de un cuestionario calificados del 1 al 5 y que son Siempre, Casi siempre, Frecuentemente, A veces y Nunca respectivamente. Los valores de las variables son: Muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho, nunca.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Lenguaje comprensible 	Ordinal	Buena Regular Deficiente
Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> - Destrezas, habilidad y conocimientos - Actitud del personal de enfermería - Brindar información oportuna 					
Cuidado de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Relación enfermero y paciente - Información acerca del tratamiento 					

3.7 Técnica e instrumento recolección de datos

3.7.1 Técnicas

La “técnica que vamos a utilizar durante el proceso del estudio es una encuesta para nuestra variable”, definiéndose como técnicas a los métodos y enfoques utilizados en la investigación para analizar la relación o asociación entre dos variables diferentes. Estas técnicas se emplean para comprender cómo una variable afecta o se relaciona con la otra y para evaluar la fuerza y la dirección de esta relación (41).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: “Calidad de cuidado”

“instrumento que emplearemos es el cuestionario” conformado por escala de Likert, elaborado por Luz N. Rivera Alvares y colaboradores quienes validaron en 2019 en su investigación: “Percepción del paciente respecto al cuidado humanizado” “brindado por enfermería en una institución de tercer nivel de complejidad”. Conformado por información en general y dimensiones con 32 preguntas con 4 ítems posibles y dando los valores del 1 al 4 según la escala de puntaje. El cuestionario está dividido en 3 partes: dimensión cualidades de hacer, de la pregunta 1 a la pregunta 9, dimensión comunicación de la pregunta 10 a la pregunta 14 y dimensión atención de la pregunta 15 a la pregunta 32 (42).

Instrumento 2: Nivel de satisfacción

La segunda variable se empleó cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira et al, en 1998. Este instrumento fue modificado a través de la técnica que será analizada factorialmente su Mecanismo Principal, continuado para rotar a Varimax, que mejorara logrando un mejor entendimiento de la matriz obtenida en mencionada investigación

que examinara su validez factorialmente adaptada al castellano del mencionado instrumento. El cuestionario se compuso de 3 categorías: Comunicación, se compone de la pregunta 1 a la pregunta 4, Profesionalidad de la pregunta 5 a la pregunta 7 y Atención de enfermería de la pregunta 8 a la pregunta 15 y la escala de medición que se emplea es de tipo ordinal que va del 1 al 5 de forma que 1 es (Nunca) satisfecho, puntaje 2 (A veces) satisfecho, puntaje 3 (Frecuentemente) satisfecho, puntaje 4 (Casi siempre) satisfecho, puntaje 5 (Siempre) satisfecho (42).

3.7.3 Validación

El instrumento N° 01 se validó por Luz N.Rivera A, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H. fue validado a través de 3 expertos (42).

El instrumento N° 02, en el año 2018 por Kleeberg K.E y Méndez L.C, en su estudio “Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis referente al cuidado brindado por el enfermero del centro Nefrológico CENESA- Jesús María 2021”, se validó en idioma español aplicado a un grupo, obteniéndose una la validación del instrumento por 3 expertos (42).

3.7.4 Confiabilidad

instrumento “N° 01 que mide la calidad de cuidado de enfermería”, obtuvo un α de Cronbach con valor superior 0.897, que indica que es confiable (42). El instrumento N° 02 que “mide el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, empleó el coeficiente alfa α de Cronbach, con valor superior 0.93 siendo un instrumento confiable”. (42) lo cual indica su “confiabilidad”.

3.8 Plan procesamiento y análisis de datos

“obtener los datos realizara después de que el usuario”(paciente) haya pasado por la terapia de hemodiálisis, personal de enfermería de otras áreas previamente capacitadas, procederán con la explicación y firma del formato de consentimiento de los pacientes; seguido a ello el personal de enfermería explicaran y apoyaran a los pacientes a completar con los cuestionarios 1 y 2; terminando con esa labor, el personal que aplico los cuestionarios archivara y derivara dichos cuestionarios para seguir con el procesamiento de la data.

Terminando usar estas herramientas, se hará la conformación en una base de información con el uso del Microsoft Excel de los cuestionarios aplicados tabulados en matrices del SPSS V. 25.0; Para el estudio de la información utilizará técnicas cuantitativas, como la estadística descriptiva utilizando figuras de barras simples y diagrama de torta. Se utilizará estadísticas que ayuden a establecer la asociación de las variables estudiadas a través del coeficiente de “correlación de Spearman”.

3.9 Aspectos éticos

Según aspectos éticos nuestros presentes proyectos de investigación son fundamentales para garantizar la integridad y la calidad de la investigación.

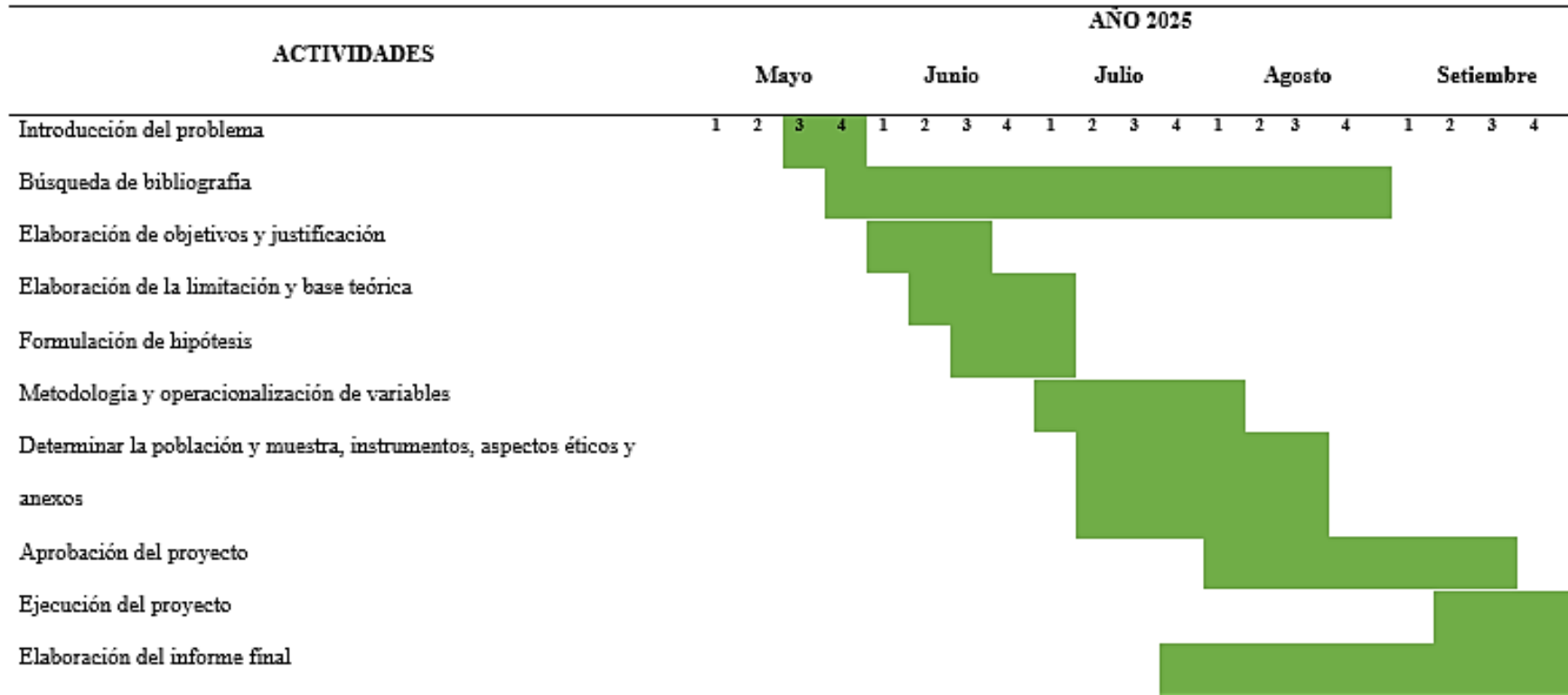
Respeto: Se mantendrá un respeto a los pacientes que conforman la población de nuestro trabajo de investigación; teniendo en cuenta creencias y opiniones que tengan.

Consentimiento informado: Se trabajará con datos de las personas que nos brinden de manera voluntaria su autorización para hacer uso y análisis de sus datos y opiniones.

Confidencialidad: Los datos que las personas involucradas nos brinden en este trabajo de investigación serán resguardadas, además de que garantizaremos que solo los involucrados tendremos acceso a la misma

4. ASPECTOS,ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma,actividades



4.2 Presupuesto

Características	Precio por		
	Cantidad	unidad	Precio final
Material			
- Internet			300
- Fotocopias			2500
- USB	1	50	50
- Hojas bond A4	2 millar	35	70
- Material de escritorio			200
Servicios			
- PC-Computadora	200 horas	1.2	240
- Impresiones	2000	0.30	60
	02		
- Anillados	ejemplares	100	200
	02		
- Empastados	ejemplares	30.0	60
- Asesoría	1	1000	1000
Pasajes			
- Movilidad local			750
- Alimentación			500
		Total	5930

5. REFERENCIAS

1. Sociedad Madrileña Nefrología. Salud renal para todos en la comunidad de Madrid. [Online].; 2025 [cited 2025 mayo 15. Available from: <https://www.somane.org/>.
2. nephrology, nature reviews. Nature Clinical Practice Nephology : un informe de progreso. [Online].; 2025 [cited 2025 junio 18. Available from: <https://www.nature.com/>.
3. SEN, Sociedad Española de Nefrología. Sociedad Española de Nefrología. [Online].; 2024 [cited 2025 mayo 20. Available from: <https://www.senefro.org/>.
4. Domaure S., Vera Bust., Mora V. DR. "Satisfacción del paciente" de diálisis en la atención de enfermería en un Hospital Público. [Online].; 2024 [cited 2025 junio 20. Available from: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12243/17773>.
5. Pub Med. Enfermedad renal crónica y la agenda mundial de salud pública: un consenso internacional. [Online].; 2024 [cited 2025 junio 25. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38570631/>.
6. Sociedad Española de Nefrología. Documento de consenso SEN-semFYC sobre la. [Online].; 2024 [cited 2025 junio 25. Available from: <https://www.revistanefrologia.com/es-pdf-X0211699508005614>.
7. Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña. 93 pacientes del INSN necesitan trasplante de riñón para volver a nacer. [Online].; 2025 [cited 2025 junio 26. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/insn/noticias/1125697-93-pacientes-del-insn-necesitan-trasplante-de-rinon-para-volver-a-nacer>.
8. Herrera A.P, Atamari A., Flores B.V. Número de nefrólogos, "servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de enfermedad renal crónica en el Ministerio de Salud de Perú". [Online].; 2024 [cited 2025 junio 26. Available from:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000100009.

9. Huaman C., Melo F., Gutiérrez C. "Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú". [Online].;2023 [cited] 2025 junio 25 Available,from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007.
10. Arellan B, León G. "Situación de la enfermedad renal crónica en la Región Junín, Perú". [Online].; 2023 [cited] 2025 junio 26. Available,from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312022000200024.
11. Ucaña Cieza , Gálvez Díaz dC. Percepción de los pacientes con terapia de hemodiálisis respecto al rol de enfermería en Perú. [Online].; 2024 [cited] 2025 junio 26. Available,from:https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842024000300007.
12. Ucaña Cieza J. Percepción de los pacientes con terapia de hemodiálisis respecto al rol de enfermería en Perú. [Online].; 2024 [cited 2025 junio 27. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842024000300007.
13. Mendoza Arteaga F, Cabrera Paladine , Ochoa Apolo. ol Enfermero "en Pacientes con Enfermedad Renal Crónica" Durante el Proceso de "Hemodiálisis". [Online].; 2024 [cited] 2025 junio 28. Available,from: <https://www.reincisol.com/ojs/index.php/reincisol/article/view/314/647>.
14. Noriega Flores R. Calidad del cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente atendido en la Unidad de Hemodiálisis de un hospital privado de Ica, 2024.

- [Online].; 2024 [cited 2025 junio 28. Available from: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/16796>.
15. Mejía Solis FCY. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis de un hospital del Callao, 2024. [Online].; 2024 [cited] 2025 junio 28. Available,from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/4ebf0892-495c-4f08-b418-f25f715ee9b2>.
16. Santa Cruz Campos EC. "Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente con Hemodiálisis en la Unidad Renal del Hospital Regional - Huánuco". [Online].; 2023 [cited 2025 junio 30. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/6488166b-e3c9-41f5-bab6-d017784b1215>.
17. León Román. Enfermería ciencia y arte del cuidado. [Online].; 2006 [cited 2025 junio 30. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400007.
18. Escobar Castellanos , Cid Henriquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. [Online].; 2018 [cited 2025 junio 30. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039.
19. De Arco Canoles DC, Suarez Calle. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. [Online].; 2018 [cited 2025 junio 30. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>.
20. PubMed. Mejorando los resultados de los pacientes con enfermedad renal crónica: Parte 1. [Online].; 2017 [cited 2025 junio 30. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28085685/>.

21. Estivill Alberich. El rol de enfermería en los servicios de emergencias médicas. [Online].; 2022 [cited 2025 junio 30. Available from: <https://www.npunto.es/content/src/pdf-articulo/6295c32fb39dbart4.pdf>.
22. Revista Cubana de Medicina. Teoría de Kristen M. Swanson vinculada al cuidado del cuidador principal de pacientes con enfermedad de Alzheimer. [Online].; 2020 [cited 2025 junio 30. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v36n4/1561-2961-enf-36-04-e3491.pdf>.
23. Rodríguez Campo , Valenzuela Suazo. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. [Online].; 2022 [cited 2025 julio 1. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>.
24. Leno González D. Buscando un modelo de cuidados de enfermería para un entorno multicultural. [Online].; 2006 [cited 2025 julio 2. Available from: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=2681>.
25. Castillo Mayedo A. EL CUIDADO CULTURAL DE ENFERMERIA. NECESIDAD Y RELEVANCIA. [Online].; 2008 [cited 2025 julio 2. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2008000300003.
26. Valencia Contrera. , Melita Rodríguez.. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. [Online].; 2021 [cited 2025 julio 2. Available from: https://www.researchgate.net/publication/358126932_Reflexion_de_la_humanizacion_de_la_atencion_teor%C3%ADa_de_Jean_Watson_y_propuesta_de_su_aplicacion_Reflection_on_the_humanization_of_care_Jean_Watson's_theory_and_proposal_for_its_application.

27. Prado Solar , González Reguera , Paz Gómez , Romero Borges. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. [Online].; 2014 [cited 2025 julio 02. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>.
28. Puch Ku , Uicab Pool dlÁ, Ruiz Rodríguez , Castañeda Hidalgo. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. [Online].; 2016 [cited 2025 julio 02. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>.
29. Rocha Oliveira T, Faria Simões. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. [Online].; 2018 [cited 2025 julio 02. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n30/clinica5.pdf>.
30. Espinosa Aguilar , Arteaga Armenteros , Elers Mastrapa. Arte y ética como dimensiones del cuidado de enfermería. [Online].; 2021 [cited 2025 julio 2. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n3/1561-2961-enf-37-03-e4552.pdf>.
31. Henao Castaño ÁM. Evaluación de la dimensión científico-clínica del cuidado en el personal de enfermería. [Online].; 2021 [cited 2025 julio 3. Available from: https://www.researchgate.net/publication/359022534_Evaluacion_de_la_dimension_cientifico-clinica_del_cuidado_en_el_personal_de_enfermeria.
32. Unir Revista. La satisfacción del paciente indica en qué medida la atención sanitaria ha cumplido con las expectativas del usuario; es clave para optimizar los servicios de salud y la calidad asistencial. [Online].; 2024 [cited 2025 junio 2. Available from: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>.
33. Oms. En el informe sobre los resultados de la OMS de 2023 se muestran notables logros en materia de salud y se hace un llamamiento a favor de un impulso concertado hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible. [Online].; 2023 [cited 2025 julio 2. Available from:

<https://www.who.int/es/news/item/07-05-2024-who-results-report-2023-shows-notable-health-achievements-and-calls-for-concerted-drive-toward-sustainable-development-goals>.

34. Silva Treviño , Macías Hernández A, Tello Leal , Delgado Rivas. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. [Online].; 2021 [cited 2025 julio 2. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085.
35. Castelo Rivas W, Cueva Toaquiza , Castelo Rivas. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? [Online].; 2022 [cited 2025 julio 3. Available from: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>.
36. Lorenzo Sellarés V, López Gómez. Principios Físicos en Hemodiálisis. [Online].; 2023 [cited 2025 julio 4. Available from: <https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-principios-fisicos-hemodialisis-188>.
37. García Ruiz , Díaz Almagro , Martín Espejo. Elaboracion de un manual de hemodiálisis para el paciente renal. [Online].; 2021 [cited 2025 Julio 5. Available from: <https://www.revistaseden.org/files/Elaboración%20de%20un%20manual%20de%20hemodiálisis%20para%20el%20paciente%20renal.pdf>.
38. Maduell , Jesus Broseta. Dosis de Hemodiálisis. [Online].; 2023 [cited 2025 julio 5. Available from: <https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-dosis-hemodialisis-597>.
39. Moya Ruiz M. Estudio del estado emocional de los pacientes en hemodiálisis. [Online].; 2017 [cited 2025 junio 5. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3598/359850122007.pdf>.

40. Piqueras Rodríguez JA, Ramos Linares , Martínez González , Oblitas Guadalupe. Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. [Online].; 2019 [cited 2025 julio 4. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>.
41. Sampieri H. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Editores I, editor. Mexico: Interamericana Editores; 2018.
42. Valverde Solis FM. Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica que asisten al hospital Nacional de ESSALUD, Lima. [Online].; 2024 [cited 2025 julio 4. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d1a2ee0f-a2e5-4627-beb2-8125301dd004/content>.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería relacionado con la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cualidades de hacer y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p>	<p>VARUABLE 1</p> <p>CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualidades de hacer • Comunicación • CUIDADO <p>VARIABLE 2</p> <p>SATISFACCION DEL PACIENTE</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Profesionalismo • Cuidado de Enfermería 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación: Hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional y corte transversal.</p> <p>Población Muestra:</p> <p>En la presente investigación se consideró sujeto de estudio a 60 pacientes del servicio de nefrología en una clínica privada, mi muestra es censal porque se trabajará con toda la población por ser pequeña y manejable, considerando las características como lugar, tiempo y accesibilidad de la población.</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025?</p>	<p>Identificar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado al paciente y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p>	<p>H1: Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión cuidado y la satisfacción en pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Huancayo 2025</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos**INSTRUMENTO 1**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
LA VARIABLE DE CALIDAD DE CUIDADO

Indicaciones: Marque una casilla con una X la respuesta que más crea conveniente, de acuerdo a su percepción sobre la carga de trabajo dentro de sus labores.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES CON ENFERMEDAD RENAL CRONICA					
N.º	Ítem	1	2	3	4
DIMENSION Cualidades de hacer					
1	Le hace sentir como una persona	1	2	3	4
2	Le trata con amabilidad	1	2	3	4
3	le muestra interés por brindar comodidad durante su hospitalidad	1	2	3	4
4	Le mira a los ojos, cuando le habla	1	2	3	4
5	Le dedica tiempo para aclararte sus inquietudes	1	2	3	4
6	Le hacen sentir bien atendido cuando dialoga con usted	1	2	3	4
7	El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a) cuando esta con usted	1	2	3	4
8	Le genera confianza	1	2	3	4
9	Cuando la(lo) cuidan le facilitan el dialogo	1	2	3	4
DIMENSION Comunicación					
10	Explican previamente los procedimientos	1	2	3	4
11	Le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	1	2	3	4
12	Le indica su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos	1	2	3	4
13	La dedican en tiempo requerido para su atención	1	2	3	4
14	Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted o requiere o según su situación de salud	1	2	3	4
DIMENSION Atención					
15	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	1	2	3	4
16	Le llaman por su nombre	1	2	3	4
17	Le muestra respeto por sus creencias y valores	1	2	3	4
18	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria, etc.)	1	2	3	4
19	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	1	2	3	4
20	Le manifiesta que están pendiente de usted	1	2	3	4
21	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento	1	2	3	4
22	Responde oportunamente su llamado	1	2	3	4

23	Identifica sus necesidades del tipo físico, psicológico y espiritual	1	2	3	4
24	Le escuchan atentamente	1	2	3	4
25	Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo.	1	2	3	4
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado	1	2	3	4
27	Le ayudan a manejar su dolor físico	1	2	3	4
28	Le demuestran que son responsables con su atención	1	2	3	4
29	Le respetan sus decisiones	1	2	3	4
30	Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar	1	2	3	4
31	Respetan su intimidad	1	2	3	4
32	Al acercarse le saludan y brindan un trato amable	1	2	3	4

INSTRUMENTO 2

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN

Indicaciones: Marque una casilla con una X la respuesta que más crea conveniente, de acuerdo a su percepción sobre la carga de trabajo dentro de sus labores.

CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE						
N.º	Ítems	Nunca	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
El profesional de enfermería respecto a la comunicación						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamo por su nombre					
4	Le explico					
El profesional de enfermería respecto a su profesionalidad						
5	Está capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7	Realizo la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
El profesional de enfermería respecto a la atención brindada						
8	Tiene buena presentación personal					
9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informo referente a la dieta					
15	Le informo lo referente al cuidado del catéter					

Anexo 3: Consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: ROCIO DUEÑAS FLORES,

Título : “CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS EN LA CLÍNICA PRIVADA HUANCAYO 2025”

Procedimientos:

Desea usted participar en este estudio, deberá realizar los siguientes pasos:

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregaran a Usted de forma personalizada y respetando la confidencialidad y el anonimato.

Beneficios: Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

Confidencialidad:

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

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

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

Costos e incentivos

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

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Anexo 4: Reporte de Turnitin




10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.upch.edu.pe	1%
3	Trabajos entregados	Submitted on 1685851273528	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-28	<1%
5	Publicación	Gustavo Manuel Contreras-Martos, María Trinidad Quesada-Armenteros, Andrés ...	<1%
6	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-28	<1%
8	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
9	Internet	www.nefrologialatinoamericana.com	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-10-14	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-28	<1%