



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia  
de hemodiálisis en un hospital de Lima – 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Ramos Huamayalli, Luz Janet

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-8659-239X>

**Asesora:** Dra. Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

**Lima – Perú**

**2025**

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

Yo, **Ramos Huamayalli Luz Janet** egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Nefrología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS EN UN HOSPITAL DE LIMA – 2024”** Asesorado por el docente: **Cruz Gonzales Gloria Esperanza**, DNI **08466159** ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446> tiene un índice de similitud de (15) (quince) con código **OID: 14912:465858385** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor  
 RAMOS HUAMAYALLI LUZ JANET  
 DNI N°10432612



.....  
 Firma de la Asesora  
 CRUZ GONZALES GLORIA ESPERANZA  
 DNI N° 08466159

**Lima, 11 de junio del 2025**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis hijos, Valeria y Marco Antonio, quienes han formado parte importante en mi desarrollo como profesional de la salud.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco este trabajo a mis queridos tíos, Nena y Jaime, quienes han confiado en mí y siempre han estado motivándome para lograr mis objetivos.

**ÍNDICE**

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5

1.4.3 Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1 Temporal	7
1.5.2 Espacial	7
1.5.3 Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1 Hipótesis general	20
2.3.2 Hipótesis específicas	20
3. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación	23
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26

3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción de instrumentos	26
3.7.3 Validación	27
3.7.4 Confiabilidad	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos	29
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	30
4.1. Cronograma de actividades	30
4.2. Presupuesto	31
5. REFERENCIAS	33
Anexos	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	1
Anexo 2: Instrumentos	3
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	6
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	7

## Resumen

Los profesionales de enfermería se encargan de la atención integral basada en el cuidado humanizado para poder mejorar la calidad de vida y satisfacción de los pacientes que reciben terapia con hemodiálisis. **Objetivo:** Determinar la correlación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis en un nosocomio de Lima – 2024. **Metodología:** se aplicó enfoque cuantitativo y aplicado, diseño observacional y transeccional. Se obtuvo una muestra censal conformada por 80 usuarios que llevan terapia de hemodiálisis. Se utilizará la encuesta y cuestionarios: para la variable Calidad del cuidado de enfermería del autor Barrera Salazar Kelin Luis (2015) y para la variable Satisfacción del paciente de las autoras Kleeberg y Méndez (2021); serán completados previa firma en el formato de consentimiento informado. **Resultados:** estos se recolectarán y codificarán a través del Microsoft Excel, se procesará una base de datos como el software estadístico SPSS versión 27. Igualmente, para establecer la relación entre las variables se empleará el coeficiente Rho de Spearman. Además, se elaborarán datos estadísticos en gráficos de frecuencia y tablas que servirán para visibilizar la relación entre variables.

**Palabras Claves:** Calidad del cuidado, satisfacción del paciente y hemodiálisis.

## Abstract

Nursing professionals are responsible for comprehensive care based on humanized care in order to improve the quality of life and satisfaction of patients receiving hemodialysis therapy. **Objective:** Determine the relationship that exists between the quality of nursing care and the satisfaction of patients with hemodialysis therapy in a hospital of Lima - 2024. **The methodology:** hypothetical-deductive method with applied quantitative approach, observational design, cross-section. **The sample:** census sample made up of 80 patients undergoing hemodialysis therapy in a Hospital in Lima. **Technique and instruments:** the survey and questionnaires will be used: for the variable Quality of nursing care by the author Barrera Salazar Kelin Luis (2015) and for the variable Patient satisfaction by the authors Kleeberg and Méndez (2021) directed after authorization and consent informed of the patients, one has 28 questions and the other has 15 questions. **Results:** the results will be coded in Microsoft Excel, a database will be processed such as the statistical software SPSS version 27, a statistical program with a value 0.05. Likewise, to calculate the correlation between variables, Spearman's Rho method will be indicated for this statistical task. In addition, obtain statistical data, such as frequency graphs and tables that will be useful for calculating the variables.

**Keywords:** Quality of care, patient satisfaction and hemodialysis.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que la prevalencia de la enfermedad renal crónica (ERC) afecta al 10% de la población mundial. Que si no se trata puede ser mortal. Asimismo, la Organización Internacional sin ánimo de lucro World Kidney Day informa que la tasa de mortalidad aumenta cada año y las comorbilidades más comunes asociadas a esta patología son la hipertensión arterial y la diabetes (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) la señala como la insuficiencia renal crónica, pérdida gradual de la función renal; es incurable, se presenta de forma progresiva y no muestra sintomatología sino hasta etapas avanzadas, cuando las soluciones son diálisis y el trasplante renal. Su prevalencia e incidencia, considerada en la actualidad un problema de salud pública global y devastador, por sus consecuencias médicas, sociales y económicas para los pacientes, sus familias y los sistemas de salud (2).

En este sentido el vacío de conocimiento sobre la enfermedad renal crónica limita su lucha y se ha presentado mayormente inadvertida tanto en autoridades como en instituciones sanitarias, personal médico, usuarios y entre la población. Por lo que se le ha denominado una epidemia silenciosa (3).

En el mismo contexto la Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión (SLANH) informa sobre el continente americano, existen 613 pacientes renales por cada millón de habitantes los cuales tuvieron la posibilidad de acceder a algún tratamiento para sustituir la función renal, como es el caso de la hemodiálisis, diálisis peritoneal y el trasplante de riñón. Sin embargo, la distribución de estos servicios es muy inequitativa (4) y la tasa de personas que necesitan hemodiálisis ha aumentado más del 40% desde 1990, pero el acceso a este tratamiento todavía permanece desigual ya que los sistemas de salud de muchos países no pueden afrontar la alta demanda (5).

Por tal motivo la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con el fin de concientizar organiza el seminario web HEARTS en la Américas el 10 de marzo “Día Mundial del Riñón” evento virtual reúne a la Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión (SLANH) para discutir la salud renal y su manejo en el ámbito de la salud pública implementado en 22 países de América Latina y el Caribe (6).

Por otro lado, en el Perú, se estima que 19 197 personas están en tratamiento de hemodiálisis y trasplante. De esta cifra, 80 % se dializa en EsSalud y 20 % en los hospitales del Ministerio de Salud. Además, entre 22 % y 31 % de los pacientes con hemodiálisis crónica, muestran un alto índice de enfermedades asociadas como hipertensión arterial y la diabetes (7).

Sin embargo, el tratamiento de hemodiálisis es la terapia más frecuente para los pacientes con insuficiencia renal crónica que requiere una permanencia mínima de 3 horas/sesión 3 veces por semana; esto origina un gran impacto en todo paciente y necesitan una óptima calidad en el cuidado a fin de generar alivio y mayor tolerancia frente a la enfermedad. Esto ha motivado a que dicho sistema oriente sus esfuerzos hacia la calidad del cuidado de atención en la relación enfermera - paciente, ofreciendo un servicio integral que comprende conocimiento, trato humano, empatía y respeto con el fin de mejorar los resultados clínicos de la enfermedad, así como el bienestar holístico y la satisfacción de los pacientes con terapias de hemodiálisis (8).

Del mismo modo en una institución de salud en Chiclayo se ha evidenciado que algún profesional de enfermería no brinda la misma calidez de atención a los usuarios para que de esta forma contribuya en su mejoría, perjudicando la atención de calidad que debe recibir cada paciente con terapia de hemodiálisis (9).

En similar situación, a nivel local en un hospital del distrito de San Juan de Miraflores se ha evidenciado cierta insatisfacción en pacientes con terapias de hemodiálisis; en tal sentido algunos de los profesionales de enfermería no cumplen con el protocolo o simplemente no

respetan los procedimientos establecidos, manifestando que a veces las licenciadas los atienden muy rápido y no tienen paciencia, pero cuando son supervisadas por la jefa del área son amables; generando de alguna manera malestar e insatisfacción en los pacientes (10).

Por tal motivo el presente estudio que trata sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios que llevan un procedimiento de hemodiálisis en un nosocomio, busca crear un compromiso en el personal de enfermería del área de hemodiálisis para brindar soporte emocional y mejorar la calidad de vida logrando la satisfacción de los pacientes. Frente a esta problemática planteada surge el interés plantearse la realización de una investigación sobre el tema descrito.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?

¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

Identificar la relación entre la dimensión interpersonal con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

Identificar la relación entre la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

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

### **1.4.1. Teórica**

Desde el punto de vista teórico, la investigación constituirá un aporte de conocimiento que busca dar explicación respecto a la naturaleza de ambas variables y a partir de ello encontrar la relación de la calidad del cuidado del enfermero cuando brinda sus servicios sobre el usuario que se encuentra en terapia de hemodiálisis encaminando dicho cuidado hacia una óptima calidad de vida y satisfacción respectiva.

Asimismo, la teoría de Jean Watson basada en el “cuidado humanizado” como elemento terapéutico básico en la atención del ser humano; Al momento en que la profesional de enfermería interactúa con el paciente, se encuentra en una situación de experimentar y comprender el estado emocional de la persona, llegando al punto de poder darse cuenta y conectar con dichas emociones y expresarlas de manera similar al del paciente; esto lo consigue con el objeto de promover y proteger la salud de quien lo requiere, garantizando un medio ambiente saludable para conseguir una adecuada calidad del cuidado de enfermería.

### **1.4.2. Metodológica**

Desde este punto de vista, se dirigirá por el camino descriptivo correlacional, y esto se da por la razón que fueron hallados antecedentes que presentan algún vínculo con las variables

del trabajo y con junto a ellos, los resultados se utilizarán para explicar trabajos empíricos con métodos de investigación que busquen aportar solución de tipo innovadora y sean de utilidad al personal de enfermería y la consiguiente satisfacción de las personas que llevan terapia de hemodiálisis, lo que da rigor científico a los hallazgos, tomando en consideración la administración de los instrumentos para encontrar alguna problemática específica y responder toda inquietud que se presente.

### **1.4.3. Práctica**

Desde la perspectiva práctica, el resultado que se obtenga permitirá asumir estrategias que van a contribuir con el mejoramiento de atención a los pacientes con terapias de hemodiálisis.

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

### **1.5.1. Temporal**

El período de estudio se desarrollará desde el mes de enero hasta mayo del 2024; a lo largo de este tiempo se administrarán los cuestionarios y se procesarán los datos obtenidos.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación será desarrollada en el área de hemodiálisis en un hospital de Lima.

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

En la investigación, participarán pacientes que padecen enfermedad renal crónica y que se encuentren llevando terapia de hemodiálisis en el hospital de Lima.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

De acuerdo con Ramos (11), en el 2022 en México tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora-México”; La metodología: estudio hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño transversal-correlacional; la población estuvo conformada por 146 pacientes con enfermedad renal crónica, realizado mediante la aplicación del cuestionario SERVQHOS-E, que consta de 16 ítems y una encuesta de opinión y sirve para medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención de enfermería. En cuanto al resultado, la calidad de la atención del enfermero, el 99.3% estuvo satisfechos mientras que el 0.7% estuvo insatisfecho. Sobre la satisfacción global, el 100% manifestó satisfacción y, por otro lado, el 99.3% recomendaría el servicio. Conclusión: los pacientes con hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora se encuentran satisfechos (11).

Navarrete (12), en el 2021 en Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis en una Clínica Privada de Guayaquil en Ecuador”; la metodología hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño transversal-correlacional; la población de 120 pacientes renales, y como instrumentos dos cuestionarios. Entre los resultados se encontró que un 50% como malo, 50% como regular y 45% como buena la calidad de la atención; en cuanto a satisfacción se halló 54.2% como alto, un 25% como medio y un 20.8% como bajo. Se concluyó que hay relación entre las dos variables del estudio ( $Rho = 0.881$  y  $p = 0.002$ ) (12).

Acosta et al. (13), en el 2020 en Argentina, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindada por enfermería y la satisfacción del paciente en hemodiálisis en la Ciudad de Rosario en Argentina”; la metodología fue de método

hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño transversal-correlacional; la población estuvo conformada por 80 pacientes con enfermedad renal crónica, teniendo como técnicas las encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados. Entre los resultados se halló que un nivel bueno en 50%, un nivel regular en 35% y un nivel malo en 14% en la calidad de la atención; además, respecto a la satisfacción se encontró media con 55.6%, alta con 22.5% y baja con 21.9%. Se concluyó en que hay relación entre las dos variables del estudio ( $Rho = 0.758$  y  $p = 0.010$ ) (13).

### **2.1.2. A nivel nacional:**

De acuerdo con Carhuas et al. (14), en el 2023 en Lima tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud percibida en pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público de Perú”; la metodología estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo y correlacional de corte transversal. Intervinieron en la muestra 60 personas con tratamiento de hemodiálisis; ellos resolvieron el instrumento SERVQUAL; y otro instrumento para medir la otra variable. En el resultado se encontró que el 58% están insatisfechos a nivel leve y es necesario mejorar la accesibilidad y seguridad. Conclusión existe una asociación significativa entre las variables de estudio; es decir, que niveles altos de calidad de atención se corresponden con niveles altos de satisfacción en usuarios con tratamiento de hemodiálisis en un hospital público (14).

Camizan et al (15), en el 2021 en Chiclayo presentó como objetivo fue “Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis de la clínica Innenor S.A.C., Chiclayo 2021”; la metodología el enfoque fue cuantitativo con alcance correlacional y el diseño fue no experimental de corte transversal, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario y la población fueron 70 usuarios mayores de 18 años que recibieron el servicio de hemodiálisis. Resultados: Se obtuvo un nivel regular con 43% en la calidad del cuidado porque los enfermeros no mostraron suficiente amabilidad ni solucionaron los requerimientos ni informaron respecto a la enfermedad;

asimismo, se llegó a un nivel bajo en cuanto a la dimensión técnico-científico con 39%; hubo insatisfacción en un 37% porque no experimentaron la escucha del enfermero, no hubo cercanía ni experimentaron comodidad; finalmente, gran parte mostró insatisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales, la accesibilidad a la información, el tiempo y la competencia científico-técnica. Se concluyó que existe relación positiva moderada entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario, lo cual explica que al mejorar la calidad del cuidado enfermero mejora la satisfacción de los usuarios (15).

Requejo et al (16), en el 2021 en Chiclayo presentó como objetivo “Determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021”. Metodología: se optó por lo cuantitativo, descriptivo, transeccional y no experimental con 116 pacientes que recibían tratamiento de sustitución renal y una muestra de 62 pacientes obtenidos por fórmula de población finita y el tipo de muestreo fue el aleatorio simple. La recolección de datos se realizó a través del test de Likert el cual fue sometido a validez de contenido y a prueba de confiabilidad obteniendo un alfa de crombach de 0,735. Se tuvieron en cuenta los principios éticos durante todo el proceso. Resultados: Los resultados demostraron que el mayor porcentaje de los pacientes, perciben una alta calidad del cuidado enfermero, representada por el 75.8% (47), mientras que el 22.5% (14), perciben nivel medio en cuanto a la calidad del cuidado brindado y solo el 1.7% (1) perciben la calidad en un nivel bajo. Conclusión: existe una alta percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis, en las dimensiones científico-técnica, interpersonal y entorno, lo que debe convertirse en un estímulo para lograr la satisfacción total de las personas cuidadas (16).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización Calidad del cuidado**

Calidad del cuidado se define como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad e la prestación de los

servicios, teniendo en cuenta que el usuario engloba a la persona con problemas de salud, a sus familiares y a la sociedad en general (17).

#### **2.2.1.2. Calidad del cuidado de enfermería**

Hace referencia a toda actividad dirigida a originar en los pacientes la satisfacción por medio de la prestación de los servicios de salud. Por ende, para alcanzar este factor es necesario logra cumplir con la satisfacción de las necesidades o requerimientos de los pacientes y ello se evidencia a través de los resultados de la medición de la intervención directa de los profesionales sanitarios. En conclusión, es uno de los deseos de todo paciente o usuario y población en general que desea alcanzar dentro del sector salud (18).

#### **2.2.1.3. Teoría de enfermería de Jean Watson**

Esta Teoría que se refiere al cuidado humanizado conceptualiza la salud como una experiencia individual que implica un equilibrio entre el alma, la psique y el cuerpo. Este enfoque resalta la importancia de una monitorización constante del paciente a lo largo del tratamiento, garantizando un cuidado de calidad que minimice posibles dificultades o complicaciones. Cada persona es considerada un ser único, lo que resulta especialmente relevante en pacientes renales, quienes presentan características particulares desde la evaluación inicial, los parámetros de sus signos vitales, hasta la cantidad de líquido que se les deberá ultra filtrar durante la terapia (19).

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería**

##### **Dimensión 1: Calidad del cuidado técnica**

Este enfoque abarca los componentes esenciales del proceso de atención en salud, donde el cuidado brindado se basa en la aplicación de conocimientos científicos, el uso de tecnología y el profesionalismo de las enfermeras, con el objetivo de garantizar una atención de calidad. Esto implica realizar actividades planificadas de manera efectiva, optimizando el tiempo y los recursos disponibles para ofrecer un servicio adecuado al paciente. Para lograrlo, es fundamental contar con una sólida base científica que sustente la atención, garantizar la

continuidad del cuidado y evitar tanto la duplicidad de procedimientos como toda evaluación innecesaria. Otro aspecto relacionado es la accesibilidad del servicio en donde se desarrolla una conexión con el paciente considerando experiencias y habilidades enfocados en resolver problemas y cumplir con necesidades de salud (20).

### **Dimensión 2: Calidad del cuidado interpersonal**

Las cualidades humanas son esenciales para fomentar conductas positivas entre los trabajadores sanitarios. Cuando estas características se integran en la práctica diaria, mejoran significativamente el trato hacia los pacientes, fortaleciendo su confianza y seguridad durante la hospitalización. La calidad humana tiene que considerarse una herramienta clave para optimizar la atención, priorizándose incluso por encima de las habilidades técnicas. Sin estas cualidades, un profesional altamente capacitado y técnicamente competente carece de la capacidad de brindar una atención verdaderamente integral y humanizada. Un profesional calificado y preparado, no vale nada si es que no posee además de cualidades humanas. Las cualidades humanas son evidentes en las relaciones humanas, por lo tanto, todos debemos estar equipados con esta herramienta vital del comportamiento humano (21).

### **Dimensión 3: Calidad del cuidado entorno**

Hace referencia al tiempo de respuesta y el trato personalizado, la importancia de la percepción del usuario que son elementos importantes de la percepción de la calidad. Estas métricas para la calidad vienen a ser fundamentales en la comprensión de la satisfacción del paciente y la mejora constante del servicio. El tiempo de respuesta en los servicios de salud es un indicador del proceso de atención, no es solo un indicador de calidad y percepción de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de la atención, se utiliza para la toma de decisiones globales de los servicios (22).

#### **2.2.2. Satisfacción**

Se puede entender por satisfacción a aquella relacionada con el “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad” (23).

### **2.2.2.1. Conceptualización Satisfacción del paciente**

Es la percepción del paciente en cuanto a los servicios recibidos por el sistema de salud; mide el grado de cumplimiento de las expectativas, así como también la disponibilidad de los recursos e insumos médicos para cubrir las necesidades y requerimientos en el servicio hospitalario (24).

### **2.2.2.2. Niveles de Satisfacción**

**a. Insatisfacción:** Este nivel puede ser detectado cuando el desempeño del profesional no logra alcanzar las expectativas del usuario.

**b. Satisfacción:** Este nivel puede ser detectado cuando el desempeño del profesional logra coincidir con las expectativas del usuario.

**c. Complacencia:** Este nivel puede ser detectado cuando el desempeño del profesional percibido del usuario logra exceder sus expectativas.

Cabe decir que la satisfacción que presenta al paciente es un indicador de la eficiencia de la relación entre el personal de salud y el paciente y del cumplimiento de los tratamientos y servicios que necesita el paciente efectuado con la calidad debida (24).

### **2.2.2.3. Teoría de enfermería de Imogene King**

Según Imogene King en 1971, la Teoría del logro de metas declaró que la enfermera se considera parte del entorno del paciente y que la relación enfermera-paciente es para cumplir metas hacia una buena salud. Se enfoca en este proceso para guiar y dirigir a las enfermeras yendo de la mano con sus pacientes para lograr buenas metas de salud. Relacionando si la atención es adecuada del usuario retornara motivado y con más frecuencia debido a que se logró satisfacer las necesidades (25).

### **2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción del paciente**

#### **Dimensión 1: Comunicación**

La satisfacción es un aspecto fundamental en el proceso de atención en salud. Spellman destacó en su análisis la importancia de la comunicación con los pacientes, ya que

constituye el primer nivel de interacción en la relación entre el equipo sanitario y los pacientes. Este enfoque inicial influye significativamente en el desarrollo de dichas interacciones, lo cual puede determinar tanto la satisfacción como los resultados de las mismas. En contextos institucionales, como los servicios de salud, la calidad de las interacciones resulta crucial, pues un desarrollo inadecuado podría afectar negativamente todo proceso, así como el grado de atención brindado a los pacientes.

En particular, la comunicación juega un rol fundamental en las funciones de la enfermera, ya que permite al profesional interactuar de manera efectiva, impulsar cambios que promuevan la salud, establecer vínculos basados en la confianza tanto con los pacientes como con los colegas, y, sobre todo, fortalecer el vínculo enfermera-paciente. Una comunicación eficaz no solo facilita la construcción de esta relación, sino que también fomenta una mayor reflexión en la atención brindada, permitiendo al enfermero comprender mejor las circunstancias del paciente, incluyendo sus miedos, necesidades y preocupaciones, lo cual es indispensable para ofrecer un servicio de calidad (26).

### **Dimensión 2: Profesionalismo**

El profesionalismo en enfermería implica el desenvolvimiento de competencias y conocimientos que permiten a los profesionales brindar una atención integral y de calidad. Ser un profesional en este campo requiere un elevado nivel de compromiso que se traduce en un cuidado holístico, así como en la adopción de comportamientos que reflejen amabilidad, cortesía, puntualidad y empatía. Estos valores son esenciales para construir relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, manteniendo una apariencia adecuada y proporcionando información precisa y oportuna.

El profesionalismo se reconoce como un componente fundamental en el personal de enfermería para garantizar una atención de calidad en el área de la salud, sustentado en las habilidades técnicas y cognitivas que conforman sus competencias. Además, la especialización de los enfermeros es un proceso complejo influido por factores sociales, donde se conjugan aspectos

como el arte, la ciencia y la autoidentificación profesional. Este proceso está vinculado al estatus social que los enfermeros buscan alcanzar el cual facilita su desarrollo profesional y respalda la noción de especialización y ocupación según el contexto.

En este desarrollo, la práctica de la enfermería debe considerar dimensiones como la economía, la política y la cultura, elementos que influyen directamente en sus actividades. Integrar estos aspectos es esencial para ofrecer un servicio más efectivo y adaptado a las necesidades de los pacientes (27).

### **Dimensión 3: Atención de enfermería**

Para garantizar la satisfacción de los pacientes, las enfermeras necesitan enfocarse en brindar un servicio de calidad que contemple una atención integral. Esto incluye no solo el cuidado directo al paciente, sino también la educación y formación integral de sus familiares, promoviendo el aprendizaje necesario para proporcionar un mejor apoyo. Este enfoque es fundamental, ya que las familias juegan un rol central en la vida y el bienestar de los pacientes, convirtiéndose en un pilar esencial en su proceso de cuidado y recuperación. Por lo tanto, es importante que entiendan y entiendan que los pacientes que se someten a diálisis deben tener la dieta adecuada para que, en última instancia, el paciente maneje una dieta adecuadamente balanceada con los miembros de la familia que pueda aumentar la mejora en los resultados del tratamiento de diálisis (28).

## **2.3. Formulación de la Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

**Hi1:** Existe relación significativa entre la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

**Hi2:** Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

**Hi3:** Existe relación significativa entre la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

### **3. Metodología**

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

El método de la presente investigación será hipotético-deductivo basándose en la observación de diversos fenómenos, encontrando en ello una realidad específica, lo cual es comprobada a través de la hipótesis que se plantea (29).

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

El enfoque que se empleará será el cuantitativo, basándose en el uso de datos estadísticos y cuya medición será ordinal; el resultado final se presentará en porcentajes (30).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo aplicada, teniendo como finalidad la resolución de un problema específicos, enfocándose en la consolidación y búsqueda del conocimiento en su aplicación y con ello el enriquecimiento científico y cultural (31).

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

El diseño de la investigación será de carácter no experimental porque no se manipulará las variables, implicando el estudio de ambas tal como se presentan en la realidad (32).

Por otro lado, será de corte transversal, ya que la información será recogida en un establecimiento determinado y en un momento en específico.

El nivel de la investigación será correlacional con el fin de determinar la relación entre las variables y dimensiones presentadas en el presente estudio (33).

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

##### **3.5.1 Población:**

El planteamiento del presente trabajo está abocado a trabajar con la totalidad de la población conforme encaje dentro de los criterios de selección. En este sentido, la población

estará constituida por 80 personas quienes reciben tratamiento de hemodiálisis en un establecimiento de salud de la ciudad de Lima.

A continuación, los criterios de selección:

**Criterios de inclusión:** Aquellos pacientes de mayoría de edad; pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis por más de un año; pacientes autovalentes.

**Criterios de exclusión:** Aquellos pacientes que no asistan a su tratamiento en el servicio de nefrología del hospital; pacientes con alguna dificultad mental; pacientes que no firmen el consentimiento informado.

### **3.5.2 Muestra**

Muestra Censal: la muestra es de 80 personas que están en tratamiento de hemodiálisis del establecimiento de salud de la ciudad de Lima bajo el criterio de muestreo no probabilístico, por conveniencia por ser una población pequeña.

### 3.6. Variables y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad del cuidado de enfermería	Se refiere a aquellas actividades dirigidas a propiciar estados de satisfacción usuarios con el solo hecho de prestar el servicio sanitario. Por lo tanto, este factor se cumple a través de los resultados alcanzados por la satisfacción de los requerimientos o las necesidades del paciente, en los que el profesional de la salud interviene directamente (18).	Constituyen aquellas actividades encaminadas a conseguir el estado de bienestar del usuario con terapia de hemodiálisis en un hospital lo que se medirá por medio de un instrumento conformado por 28 ítems.	Dimensión Técnica  Dimensión Interpersonal  Dimensión Entorno	Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integridad.  Respeto, información, interés, amabilidad, ética.  Comodidad, ambientación, limpieza y orden.	<b>Ordinal</b>  Si (1 punto) No (0 puntos)	Bueno [15 – 28 puntos]  Malo [ $<$ de 14 puntos]
V2: Satisfacción del paciente	Viene a ser la percepción del usuario sobre el servicio que ha recibido por el establecimiento sanitario; mide el grado de cumplimiento de las expectativas, así como también la disponibilidad de los recursos e insumos médicos para cubrir las necesidades y requerimientos en el servicio hospitalario (24).	La satisfacción del paciente relacionado con los cuidados brindados por los profesionales a los usuarios con terapia de hemodiálisis que será medido por un instrumento constituido por 15 ítems.	Dimensión Comunicación  Dimensión Profesionalismo  Dimensión Atención de enfermería	Empatía Lenguaje comprensible  Destrezas, habilidad, conocimientos. Actitud del personal de enfermería. Información oportuna.  Relación enfermera y paciente. Información acerca del tratamiento.	<b>Ordinal</b>  Siempre (5) Casi siempre (4) Frecuentemente (3) A veces (2) Nunca (1)	Alta (55 – 75 puntos)  Media (35 – 54 puntos)  Baja (15 – 34 puntos)

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

#### **3.7.1. Técnica**

Como técnica en la recolección de datos para ambas variables se utilizará la encuesta, la cual es utilizada mayormente en la investigación social, debido a que tiene una forma estructurada y ordenada que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente (34).

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

##### **Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería**

En la aplicación de este instrumento se utilizará el cuestionario del autor Kelin Luis Barrera Salazar en el 2015. Asimismo, contiene 28 ítems divididos en tres dimensiones: técnica con 8 ítems; interpersonal con 10 ítems y entorno con 10 ítems con una escala de Likert. La escala de medición será la siguiente: Si equivale a 1 punto y No equivale a 0 puntos. Evaluando como calidad del cuidado, nivel “bueno” (de 15-28 puntos) y nivel “malo” (menor a 14 puntos) (35).

##### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

En la aplicación de este instrumento se empleará un cuestionario cuyas autoras son Kleeberg y Méndez. Asimismo, consta de 15 ítems los cuales se distribuyen en tres dimensiones: Comunicación con 4 ítems; profesionalismo con 3 ítems y atención de enfermería con 8 ítems. La escala de medición será la siguiente escala de Lickert: siempre (5 puntos), casi siempre (4), frecuentemente (3), a veces (2), nunca (1). Evaluando como satisfacción del paciente, nivel “alta” (de 55-75 puntos), nivel “media” (de 35-54 puntos), nivel “baja” (de 15-34 puntos) (36).

#### **3.7.3. Validación**

##### **Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería**

En la aplicación de este instrumento se considerará el cuestionario (Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatorias del 2016 en Lima) por el autor Barrera Salazar Kelin Luis en el 2015 (35), este fue amoldado a los requisitos de la investigación por la autora Barreda Montalvo Angelina Lizeth en su investigación “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020” que consta de 28 ítems divididos en tres dimensiones: técnica (8 ítems); interpersonal (10 ítems); y ambiente (10 ítems). Se realizó a través del juicio de 3 expertos y se utilizó la prueba KR-20 para evaluar la validez del instrumento y los hallazgos mostraron que era adecuado y suficiente con un coeficiente de 0,95. (37).

### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

En la aplicación de este instrumento se utilizará el cuestionario de las autoras Kleeberg y Méndez en su investigación “Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA Jesús María, 2021” Universidad Cesar Vallejo (36), este fue amoldado a los requisitos de la investigación por la autora Garagundo Campean, Liliana, “Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022” que consta de 15 ítems divididos en tres dimensiones: Comunicación (4 ítems); profesionalismo (3 ítems) y atención de enfermería (8 ítems). Se realizó a través del juicio de 4 expertos que dieron por valido el instrumento y aplicable a la muestra de estudio (38).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

##### **Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería**

En este caso de la calidad del cuidado de enfermería se tomará como apoyo por el autor Barrera Salazar Kelin Luis en el 2015 (35), realizó una prueba piloto a una población de 20 pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis, en otra institución de salud, con las

mismas características del estudio; calculada el Coeficiente de Kuder Richardson; según variables calidad de atención ( $KR-20=0.95$ ).

### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

En el caso de la satisfacción del paciente se tomará como apoyo por las autoras Kleeberg y Méndez (36), realizaron una prueba piloto en una muestra de 15 pacientes en una Clínica Nefrológica denominada unidad de prevención y tratamiento renal. Se empleó el Alfa de Cronbach el cual obtuvo el coeficiente de 0,93 lo que permite deducir que el cuestionario puede aplicarse.

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

### **3.8.1. Plan de procesamiento**

En primer lugar, se realizará los trámites administrativos ante la universidad. Luego, se enviará la documentación escrita al director del establecimiento de salud y al servicio correspondiente para obtener la autorización para poder aplicar los instrumentos. Una vez se haya realizado la autorización, se coordinará una reunión con los profesionales a quienes se les explicará los motivos de la investigación y se procederá a la firma del formato del consentimiento informado.

### **3.8.2. Análisis de Datos**

Los datos obtenidos serán procesados a través del programa Microsoft Excel. Utilizando una metodología cuantitativa, se procesará una base de datos como el software estadístico SPSS versión 27. También, para el cálculo que determinará la correlación entre variables se aplicará Rho de Spearman. Los resultados serán evidenciados a través de gráficos de frecuencia y tablas.

En cuanto al tratamiento de los datos, se utilizará estadística descriptiva para generar tablas y gráficos de frecuencias que reflejan los resultados obtenidos. Debido a la naturaleza y

tipo de variables, las pruebas realizadas serán no paramétricas. Por lo tanto, la estadística inferencial se aplicará para calcular parámetros y verificar las hipótesis planteadas para la población en estudio

### 3.9. Aspectos éticos

Los pacientes con terapia de hemodiálisis que participarán han sido cuidadosamente informados de manera previa sobre la ética personal. En cuanto a los principios éticos, estos se encuentran señalados en las normas de tipo académico y administrativo para las investigaciones. El enfermero informará de forma óptima según los siguientes principios: **Autonomía:** se respeta la libre voluntad de los pacientes. Se proporcionará información sobre el cuestionario a fin de que realicen la debida firma del consentimiento informado. **No maleficencia:** Los resultados obtenidos serán usados exclusivamente por el investigador y su tratamiento de hará de forma confidencial. **Justicia:** los participantes serán tratados sin discriminación y se respetará su anonimato. **Beneficencia:** Se verá favorecida para fomentar y promover una atención de calidad por parte del personal de enfermería para con los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

#### 4. Aspectos Administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024			2025		
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR
Descripción del problema	X					
Planteamiento del objetivo	X					
Justificación y delimitaciones	X					
Antecedentes nacionales e internacionales		X				
Planteamiento del marco teórico		X				
Hipótesis		X				
Método y enfoque del trabajo			X			
Operacionalización de las variables				X		
Técnicas e instrumentos del estudio					X	
Validación y confiabilidad de los instrumentos					X	
Procesamiento de la información						X
Resultados y referencias						X
Anexo						X
Aprobación						X
Sustentación						X

## 4.2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO
<b>Recurso humano</b>			
Asesor	1	350	350
<b>Servicio</b>			
Servicio de Internet	1	80	80
Servicio eléctrico	1	30	30
Viáticos	1	50	50
<b>Bienes</b>			
Computadora	1	2500	2500
Dispositivo memoria	1	60	60
Bolígrafos	3	2	6
Papelería	100	0.30	30
<b>TOTAL</b>			<b>3106</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Noticias: OPS-OMS Día Mundial del Riñón: HEARTS en las Américas y Salud Renal para todos. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/9-3-2022-dia-mundial-rinon-2022-hearts-americas-salud-renal-para-todos>.
2. Oliel S, Baldwin A y Linn L. La OPS y la Sociedad Latinoamericana de Nefrología piden una mayor prevención y un mejor acceso al tratamiento de la enfermedad renal. Rev. Salud [Internet] 2017; 2(1): 1. [Citado el 13 jun 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/9-3-2022-dia-mundial-rinon-2022-hearts-americas-salud-renal-para-todos>.
3. Loza c, Ramos C. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú, 2015 [Internet]. Perú: Ministerio de Salud del Perú; 2016 [revisado 2016; citado 2022 Jun 13]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermedad-cronica-rinon>
4. Flores S, Larrea K. Apoyo familiar y calidad de vida del paciente en hemodiálisis en la clínica: Instituto Nefrourológico del Norte Chiclayo, 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020. [Citado el 13 jun 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/10-3-2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-llaman-prevenir-enfermedad-renal>.

5. La OPS/OMS y la Sociedad Latinoamericana de Nefrología llaman a prevenir la enfermedad renal y a mejorar el acceso al tratamiento: Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/10-3-2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologia-llaman-prevenir-enfermedad-renal>.

---

6. Infosalud. La demanda de diálisis ha crecido un 40% en una década. [Internet]. [citado 2022 Jun 18]. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-demanda-dialisis-crecido-40-decada-20200214074947.html>.
7. Santamaría N, Rodríguez K, Mabel G. Percepción del comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería Nefróloga]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2019[citado 2022 Jun 18] Disponible en: <https://enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4085/911>
8. Garagundo Campean, Liliana: Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8313/T061\\_09801149\\_S.pdf](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8313/T061_09801149_S.pdf).
9. Barreda Montalvo: Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>.
10. Garagundo Campean, Liliana: Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022. Disponible en: [file:///C:/Users/fycohead/Downloads/V2%20Garagundo%20Liliana%20auxiliadora%20-%20Wiener%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fycohead/Downloads/V2%20Garagundo%20Liliana%20auxiliadora%20-%20Wiener%20(1).pdf).

11. Ramos Ramírez María Elena en el 2022 en México en su estudio “Satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora-México”.  
Disponibile en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>.
12. Navarrete N. “La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil. Universidades Católica de Santiago de Guayaquil. Tesis 2021. [Fecha de acceso: 13 junio de 2022].  
Disponibile en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POS MGSS173.pdf>
13. Acosta M. Percepción de la calidad de atención brindada por enfermería y la adherencia al tratamiento en pacientes en hemodiálisis en la ciudad Rosario. Universidad Nacional de Rosario. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 14 junio de 2022]. Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/22376/PTE2190-AcostaME-2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
14. Carhuas et al. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú, en Lima en 2023. Enfermería Nefrológica, Revista Scielo.  
Disponibile en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842023000200007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007).
15. Camizán Mendoza y Vásquez Salazar. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de Chiclayo, 2021. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11213/Camizan%20Mendoza%20Anahi%20%26%20Vasquez%20Salazar%20Evelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

16. Requejo Chávez, en su estudio Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una institución de salud privada, Chiclayo – 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11913?show=full>.
17. Ramirez C.; et al; Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, Colombia 2011; [Citado el 16 de jul. Del 2022]  
Recuperado a partir de:  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35861/37067#:~:text=El%20cuidado%20se%20puede%20definir,alteraci%C3%B3n%20de%20sus%20funciones%20>.
18. Camizan Mendoza y Vasquez Salazar. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de Chiclayo, 2021. Disponible:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11213/Camizan%20Mendoza%20Anahi%20%26%20Vasquez%20Salazar%20Evelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
19. Jean Watson: teoría del cuidado humano. <https://enfermeriavirtual.com/jean-watson-teoria-del-cuidado-humano>.
20. Barreda Montalvo Angelina Lizeth en su investigación “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020” Disponible:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Echegaray RA. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. Universidad

- Cesar Vallejo; 2019. [citado el 19 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39590#>.
22. Camizan Mendoza y Vasquez Salazar. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de Chiclayo, 2021. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11213/Camizan%20Mendoza%20Anahi%20%26%20Vasquez%20Salazar%20Evelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>.
24. Garagundo Campean, Liliana, “Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022” [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8313/T061\\_09801149\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8313/T061_09801149_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Teoría del logro de metas de Imogene King, iografía de Imogen King. (Dakota del Norte). Recuperado el 7 de julio de 2014. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas>.
26. Grados B. Características de la comunicación enfermero - paciente postquirúrgico mediato : servicio de cirugía : Hospital Nacional Dos de Mayo 2013. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. [citado el 19 de enero de 2023]; Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3515/Grados\\_ab.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3515/Grados_ab.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
27. Luengo C, Paravic T, Burgos M. Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enferm Univ [Internet]*. 2017 [citado el 19 de enero de 2023];14(2):131–42. Disponible en: <https://revistaenfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/44>.

28. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017 [citado el 19 de enero de 2023];25(4):271–Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi? Idarticulo=7599>.
29. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
30. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/404307349/Clase-invertida-Fidias-G-Arias-El-proyecto-de-investigacion-Introduccion-a-la-metodologia-cientifica-pp-13-26-pdf>.
31. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
32. Dzul Escamilla M. Diseño No-Experimental. Aplicación Básica de los Metodos Científicos. [Internet]. 2013 [citado 2022 Oct 28].
33. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas. Tópicos en Investigación Clínica. [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: [file:///C:/Users/MARCO/Downloads/368-Texto%20del%20art%C3%ADculo-646-1-10-20210506%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/MARCO/Downloads/368-Texto%20del%20art%C3%ADculo-646-1-10-20210506%20(10).pdf)
34. Barreda Montalvo Angelina Lizeth en su investigación “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020” Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
35. Barrera Salazar Kelin Luis, (2015) en su investigación “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del

hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. Disponible en:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_534ca8b7d73798b6f794fd4b78aa605f](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_534ca8b7d73798b6f794fd4b78aa605f).

36. Kleeberg y Méndez en su investigación “Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro y Nefrológico CENESA Jesús María, 2021” Universidad Cesar Vallejo; 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg\\_CHK-Mendez\\_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Barreda Montalvo Angelina Lizeth en su investigación “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020” Disponible:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
38. Garagundo Campean, Liliana, “Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022”  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8313/T061\\_09801149\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8313/T061_09801149_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1.

### Matriz de Consistencia

#### Título: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima - 2024?</p>	<p><b>Objetivos general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024. <b>H0:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.</p>	<p><b>V1:</b> <b>Calidad del cuidado de enfermería</b> Dimensión Técnica. Dimensión Interpersonal. Dimensión Entorno.</p>	<p><b>Método de investigación</b> Hipotético deductivo Enfoque será cuantitativo <b>Tipo de investigación</b> Aplicada <b>Diseño de la investigación</b> No experimental, Corte transversal Correlacional</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima - 2024? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima - 2024? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima - 2024?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024. Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi1:</b> Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024. <b>Hi2:</b> Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024. <b>Hi3:</b> Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.</p>	<p><b>V2:</b> <b>Satisfacción del paciente</b> Dimensión Comunicación. Dimensión Profesionalismo. Dimensión Atención de enfermería.</p>	<p><b>Población y muestra</b> La población conformada por 80 pacientes con terapia de hemodiálisis en un hospital de Lima. Como objeto de estudio la muestra será censal 80 pacientes. <b>Técnica e Instrumentos:</b> Encuesta/Observación Cuestionario/Lista de verificación.</p>

## Anexo 2. INSTRUMENTOS

### V 1: GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

**INSTRUCCIONES:** la presente guía de observación tiene por finalidad registrar la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis.

**ENCUESTADO:** Paciente.

**SI= 1**

**NO= 0**

ITEMS	SI	NO
<b>DIMENSION TECNICA</b>		
<b>1. La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza</b>		
<b>2. Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento</b>		
<b>3. La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento</b>		
<b>4. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fistula y su funcionamiento</b>		
<b>5. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central</b>		
<b>6. La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas</b>		
<b>7. La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento</b>		
<b>8. La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento</b>		
<b>DIMENSION INTERPERSONAL</b>		
<b>1. La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario</b>		
<b>2. La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario</b>		
<b>3. La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares</b>		

<b>4. Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud</b>		
<b>5. Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si</b>		
<b>6. El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia</b>		
<b>7. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</b>		
<b>8. El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención</b>		
<b>9. El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud</b>		
<b>10. El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí</b>		
<b>DIMENSION ENTORNO</b>		
<b>1. El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención</b>		
<b>2. Los horarios son accesibles y disponibles</b>		
<b>3. El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio</b>		
<b>4. El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado</b>		
<b>5. Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD</b>		
<b>6. La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables</b>		
<b>7. La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos</b>		
<b>8. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada</b>		
<b>9. El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado</b>		
<b>10. Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes</b>		

**VALORACION:****CALIDAD BUENA= 15 a 28 ptos****CALIDAD MALA= < de 14 ptos****V 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su atención.

**Siempre (5)****Casi siempre (4)****Frecuentemente (3)****A veces (2)****Nunca (1)**

Nº	ítems	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN</b>						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamó por su nombre					
4	Le explicó lo que le iba a realizar					
<b>PROFESIONALISMO</b>						
5	Considera que el personal está capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7	Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
<b>ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</b>						
8	Tiene buena presentación persona					
9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informó lo referente a la dieta					
15	Le informó lo referente al cuidado de catéter					

### Anexo 3.

## 6.3. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora :Licenciada enfermera Luz Janet Ramos Huamayalli.

Título :“Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Ramos Huamayalli, Luz Janet**, El propósito es: “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en un Hospital de Lima – 2024.

#### Procedimientos:

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

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

La encuesta puede demorar unos 15 a 20 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario. Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

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

#### Costos e incentivos

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

#### Confidencialidad:

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

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la **Lic. Luz Janet Ramos Huamayalli**, al **962731691** y/o al Comité que validó el presente estudio para la investigación, Universidad Norbert Wiener, telf. **7065555** anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**Investigadora**

**Nombre:**

**DNI:**

## ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	3%
2	<b>uwiener on 2023-12-23</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2024-06-14</b> Submitted works	1%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>Submitted on 1692322992490</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-10-12</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-03-05</b> Submitted works	<1%