



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
NEFROLOGÍA**

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de
hemodiálisis de un hospital de Lima, 2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología

Presentado por:

Autora: Jaimes Mariño, Elvira

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-3303-6228>

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katiusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Lima – Perú

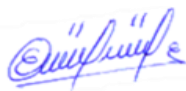
2026

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

Yo, Jaimes Mariño Elvira egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Nefrología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2026”**. Asesorado por el docente: Benavente Sanchez Yennys Katiusca. DNI ...003525040 ORCID...0000-0002-0414-658X tiene un índice de similitud de (Nueve) (9) % con código OID: :14912:582216179 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

Nombres y apellidos del Egresado:

Elvira Jaimes Mariño

DNI:47708026.....



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor:

Benavente Sanchez Yennys Katiusca.

CE: ...003525040.....

Lima, ...19...de.....Julio..... del.....2026.....

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a mis padres por su apoyo, amor y guiarme en este camino de logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios que me dio la vida y la sabiduría para emprenderme en esta etapa profesional, también doy gracias a mi familia por siempre apoyarme y guiarme en cada etapa de vida.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Teórico.....	6
1.4.2 Metodológico.....	6
1.4.3 Práctica	7
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 de la investigación	8
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Formulación de hipótesis	15
2.3.1 Hipótesis general	15

2.3.2 Hipótesis específicas.....	15
3. METODOLOGIA	18
3.1 Método de investigación	18
3.2 Enfoque investigativo.....	18
3.3 Tipo de investigación	18
3.4 Diseño de investigación	18
3.5 Población.....	19
3.6 Variables y operacionalización	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.1 Técnica.....	24
3.7.2 Descripción de instrumentos	24
3.7.3 Validación.....	25
3.7.4 Confiabilidad	25
3.8 Procesamiento y análisis de datos	25
3.9 Aspectos éticos.....	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
4.1 Cronograma de actividades	27
4.2 Presupuesto.....	29
5. REFERENCIAS.....	30
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	36
Anexo 2: Instrumentos.....	43
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	49
Anexo 4: Informe de asesor de Turnitin	52

RESUMEN

Objetivo: “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Lima”. **Metodología:** Se realizará un estudio de método deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-correlacional. **Población:** será 90 pacientes de hemodiálisis. **Instrumentos:** Consta de dos instrumentos, el primero tiene 6 dimensiones que constan de 35 ítems y la escala de respuesta tipo Likert. El segundo es el cuestionario de satisfacción del paciente (SERVQHOS) consta de 3 dimensiones, con un total de 15 ítems, mediante la escala de Likert. Los datos se organizarán y se introducirán en Excel, y posteriormente se transferirán al SPSS actual, con el fin de crear tablas de frecuencia según dimensiones e indicadores. Además, se aplicará la Prueba de Correlación de Spearman (Rho) para identificar la relación entre las variables.

Palabras claves: *Cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, hemodiálisis.*

ABSTRACT

Objective: “to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the hemodialysis unit of the Guillermo Almenara National Hospital, Lima.” **Methodology:** A deductive method study with a quantitative approach and a non-experimental correlational design will be conducted. **Population:** 90 hemodialysis patients. **Instruments:** It consists of two instruments. The first has 6 dimensions comprising 35 items and uses a Likert-type response scale. The second is the Patient Satisfaction Questionnaire (SERVQHOS), which consists of 3 dimensions with a total of 15 items, also using a Likert scale. The data will be organized and entered into Excel, and subsequently transferred to SPSS to create frequency tables based on dimensions and indicators. Additionally, Spearman's rank correlation coefficient (Rho) will be applied to identify the relationship between the variables.

Key words: *Nursing care, patient satisfaction, hemodialysis*

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La enfermedad renal crónica constituye un reto para la salud pública debido a la alta incidencia y prevalencia de la enfermedad y al alto costo del tratamiento. Es la 11va causa de muerte en todo el mundo y responsable de 2,4 millones de muertes anuales, debido a la falta de acceso a diálisis, hemodiálisis y trasplante. En la actualidad, a nivel mundial, 850 millones de personas padecen esta patología y tienen la función renal dañada en forma irreversible (1).

A nivel nacional, según el Ministerio de Salud (MINSA), la tasa de prevalencia por departamento es: Huancavelica con 24.7%, Puno 21.5%, Madre de Dios 21.1%, Apurímac 19.6%, Ayacucho 16.6%, Cuzco 16.4%, Tacna 15.5%, Moquegua 13.8%, Huánuco 12.5%, La Libertad 12.1%, Junín 11.1%, Pasco 11%, Tumbes 10.5%, Ica 9.7% y Lima 9.2%; y el financiamiento de hemodiálisis por ESSALUD es del 78%, SIS 16% y FFAA 5% (2).

La ERC provoca una pérdida gradual de la función renal y puede causar problemas de salud graves si no se trata. Es el resultado de enfermedades crónicas no transmisibles mal atendidas, entre las que se destacan la diabetes y la hipertensión arterial (3). Al ser una enfermedad silenciosa, casi siempre se diagnostica en una etapa avanzada, es decir, cuando los riñones han perdido más del 70% de sus funciones, y cuando esta supera el 85% (etapa terminal), el paciente definitivamente necesita terapia de sustitución para seguir con vida (4).

Los pacientes de hemodiálisis necesitan una atención integral, individualizada y de un cuidado humano; por lo tanto, el tratamiento debe centrarse no solo en las intervenciones derivadas del diagnóstico médico, sino que también debe tener como objetivo promover el autocuidado, brindar apoyo emocional, educar a los pacientes y a su familia. Durante la

hemodiálisis ocurren diversas complicaciones, por lo que el personal de enfermería debe estar pendiente del paciente para detectar a tiempo estas complicaciones (5).

Para proporcionar un cuidado de calidad a estos pacientes, se necesita una colaboración conjunta entre los profesionales de salud y familiares del paciente. Siendo el personal de enfermería el responsable de identificar las necesidades del enfermo y de garantizar que el cuidado, pueda darse con calidad, calidez y efectividad (6).

La calidad del cuidado de enfermería es una asociación de comportamientos que implican no solo el conocimiento del profesional sino también sus habilidades, destrezas, forma de expresarse, su ética profesional, el trato que brinda, etc. El papel de enfermería en hemodiálisis es muy importante, ya que pasa mayor tiempo con el paciente, por ello debe brindar una atención integral, garantizar la continuidad de los cuidados y seguimiento diario, transmitiendo seguridad y confianza y ayudarlo en la aceptación de su enfermedad (7) .

En el cuidado a estos pacientes, influyen ciertos factores, como la infraestructura hospitalaria, personal disponible, organización del servicio, cantidad de pacientes y los horarios de trabajo; los cuales determinan que la atención de enfermería en esta área sea más exigentes que en otras áreas del hospital. La enfermería tiene un función clave en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, ya que ejercen funciones de tratamiento, educación sanitaria y apoyo psicológico (8).

Los elementos que influyen más en la satisfacción del paciente son la confianza que se brinda, actitud del personal de salud para brindar ayuda, seguridad, trato individualizado, amabilidad, destreza para puncionar la fístula, el interés en resolver problemas, capacidad de brindar información sobre las prácticas de higiene y la rapidez en la atención. Asimismo, varios trabajos de investigación, coinciden en que la falta de personal en las unidades de diálisis sería un factor determinante en el incremento de insatisfacción de los pacientes (9).

La evaluación de la satisfacción y calidad de cuidado de los pacientes permite identificar áreas de deficiencia desde la perspectiva del paciente; asimismo sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales, con el fin de impulsar la creación de proyectos o nuevas intervenciones para mejorar la calidad de atención e incrementar los niveles de satisfacción del paciente (10).

En la unidad de hemodiálisis del hospital Guillermo Almenara se observó la ausencia y déficit de comunicación, empatía y apoyo emocional hacia los pacientes y en muchas ocasiones se percibe que el personal de enfermería realizan sus actividades de forma mecanizada, solo se levantan de su escritorio a tomar funciones vitales, realizar curación o administración del tratamiento, pero no van más allá, no se dan el tiempo de hablar con el paciente, no le brindan apoyo emocional y estos pacientes necesitan ser escuchados para aceptar y enfrentar su enfermedad; todo lo descrito limita que se brinde un cuidado humano. Por tanto, en base a esta realidad descrita, se tiene la necesidad de ejecutar esta investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene una relación de confianza y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis de un hospital de Lima, 2026?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en la unidad del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión confora y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene una relación de confianza y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Dado que el número de pacientes con ERC han aumentado en los últimos años, es necesario estudiar, investigar y dar a conocer de qué se trata esta enfermedad. La investigación es relevante, porque nos permitirá aportar conocimiento sobre el cuidado de enfermería necesario en la práctica clínica y profesional, el cual permitirá mejorar el cuidado que se brinda. El personal de enfermería debe aprender a valorar, reconocer y apreciar el cuidado humanizado que se brinda día a día en los centros de nefrología. Esta investigación se basa en la teoría de Jean Watson basada en los valores humanísticos, lo que permite fortalecer el cuidado que brinda el personal de enfermería.

1.4.2 Metodológico

La investigación contará con instrumentos analizados tanto en su confiabilidad como en su validez, además se sigue un camino metodológico con lo cual poder medir las variables de estudio. Además, la presente investigación se inicia como descriptiva correlacional, debido a que se han encontrado antecedentes previos que tienen relación con las variables

en estudio, en conjunto servirá como modelo para otros estudios que se apliquen en el mismo contexto.

1.4.3 Práctica

Los resultados de la investigación nos permitirán determinar la relación que existe entre las variables de estudio. De igual forma va brindar herramientas para desarrollar nuevas estrategias que orienten el trabajo de enfermería en el cuidado y con ello poder mejorar la satisfacción de los pacientes en las unidades de hemodiálisis.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Se elaborará en el mes de abril a diciembre del 2026.

1.5.2 Espacial

Se llevará a cabo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara, que se encuentra ubicado en la Avenida Grau N° 800. Distrito La Victoria. Lima - Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Se trabajará con 90 pacientes hemodializados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales:

Ramos et al, (11), 2022. México, realizó una investigación con la finalidad de “evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora”. Investigación cuantitativo, descriptivo, transversal-prospectivo. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS-E. El universo fue de 146 pacientes. Resultados: el 99.3% de pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención, y 0.7% insatisfechos; la evaluación de la satisfacción por atributos de calidad de atención, se encontró que los mejores evaluados fueron la tecnología de los equipos, 94.1%, y comodidad de las instalaciones, 88.8%; los atributos poco evaluados fueron el tiempo de espera para ser atendidos 74.0% y puntualidad en el inicio de la sesión 68.1%. Conclusión: los pacientes con hemodiálisis del hospital se encuentran satisfecho con el cuidado de enfermería.

Valdiviezo, (12), 2022. Ecuador, realizó una investigación con el objetivo de “determinar la relación entre satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila – Machala”. Estudio tipo básica, diseño no experimental-correlacional, transversal y descriptivo. La población fue 150 pacientes. Se usó 2 cuestionarios; satisfacción del usuario (22 ítems distribuidos en 5 dimensiones) y, cuidado humanizado (48 ítems distribuidos en 9 dimensiones). Resultados: se observó un alto grado de satisfacción (99.3%) y los cuidados humanizados fueron evaluados como altos (el 100,0%). Conclusión: la satisfacción del usuario es de gran importancia en la percepción del cuidado humanizado.

López et al, (13), 2018. Colombia, realizó una investigación con el objetivo de “evaluar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en Bogotá”.

Estudio descriptivo de corte transversal. Se aplicó el cuestionario Care-Q que se evaluó con la escala Likert. El universo fue de 100 pacientes. Resultados: los cuidados de enfermería fueron evaluados positivamente con un 60 % y 85 %. Conclusiones: se encontró un porcentaje considerable de satisfacción dentro de la población participante, lo cual se contrasta con lo evidenciado en la literatura donde se plantea que el enfermero(a) es el profesional más idóneo para brindar cuidado a estos pacientes.

Vieira et al, (14), 2018. Brasil, realizó una investigación con el objetivo de “analizar la satisfacción de los pacientes en tratamiento de diálisis en relación con los cuidados de enfermería”. Estudio descriptivo, de abordaje cuantitativa de campo. El instrumento que se utilizado fue: la satisfacción del paciente. La muestra fue 37 pacientes. Resultados: el promedio de satisfacción general de los pacientes para los ítems de educación, confianza y teórico-práctico fue de 3,89 puntos. Los pacientes de hemodiálisis presentaron un promedio de satisfacción de 3,69 y los pacientes de diálisis peritoneal de 4,44. Conclusión: los pacientes están satisfechos con la atención de enfermería que se les proporciona.

Otero, (15), 2018. Argentina, realizó una investigación con el objetivo de “describir el nivel de la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente en el Servicio de Nefrología”. Estudio cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo, observacional, transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQHOS modificado. Con un total de 104 usuarios. Resultados: Los atributos mejor valorados fueron: amabilidad en el trato (media 4.73), información referente a la medicación (media 4.72), trato personalizado (media 4.68). Los menos valorados fueron: rapidez en conseguir lo que se necesita (media 3.19), la tecnología en cuanto a los equipos (media 3.32) y tiempo de espera (media 3.37). Conclusión: se hallaron diferencias significativas entre la calidad de la atención y la edad, y hubo una tendencia entre el turno en el que el paciente dializaba con la calidad que percibía.

Nacionales:

Santos, (16), 2022. Trujillo, realizo una investigación que tuvo como “objetivo conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la clínica del riñón Santa Lucía”. Estudio descriptivo – correccional, corte transversal. Se trabajó con 50 pacientes. Se usó los instrumentos: la escala sobre Calidad de Atención de Enfermería y la escala de grado de satisfacción del paciente hemodializado. Resultado: se calificó como alta la calidad de atención con un 92% y el 8% calificaron como baja; con respecto al nivel de satisfacción el 94% se encuentran satisfechos y el 6% de pacientes señalaron encontrarse insatisfechos.

Barreda, (17), 2021. Chiclayo, elaboro una investigación con el fin de “determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo”. Estudio de tipo cuantitativo y correlacional. La población muestral fue 72 pacientes. Se usaron como instrumentos una guía de observación y una encuesta. Resultados: 65,3% de pacientes muestran “Buena” opinión en cuanto a la calidad del cuidado enfermero y el 34,7% muestran “Mala” opinión. Sobre los niveles de satisfacción: el 71% se encuentran satisfechos y el 29% de pacientes se encuentra insatisfechos. Conclusiones: existe una relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el grado de satisfacción que experimenta el paciente durante las sesiones.

Gutierrez et al, (18), 2021. Lima, realizo una investigación que tuvo como objetivo de “determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal”. Estudio de enfoque cuantitativo, no experimental - correlacional, corte transversal. Se trabajó con 60 pacientes. Se aplicó la encuesta SERVQUAL y un cuestionario de satisfacción del usuario. Resultados: ppara la calidad de atención prevaleció el nivel de insatisfacción leve con un 58.3% y un 41.7%

presentan un nivel completamente satisfecho; en cuanto a sus dimensiones: fiabilidad, un 41.7% están satisfechos y 10.0% tienen insatisfacción moderada; capacidad de respuesta, el 60.0% están satisfechos y 13.3% insatisfechos; seguridad, un 40.0% satisfechos y 23.3% insatisfechos; empatía un 53.3% están satisfechos y 10.0% insatisfechos; accesibilidad, el 35.0% están satisfechos y 13.3% insatisfechos. En nivel de satisfacción global prevaleció el nivel bueno 58.3% y el 1.7% presentó nivel de satisfacción malo. Conclusión: existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de Cuidado de enfermería

Es la orientación del cuidado de enfermería para brindar ayuda de forma eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad; con base en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos (19).

Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una preparación continua de sus conocimientos, valores, actitudes, aptitudes y normas, con el fin de asegurar la salud del paciente y la calidad de la atención (20).

2.2.1.2 Cuidado de enfermería

Son aquellas atenciones brindadas por los profesionales de enfermería, de forma holístico, integral y humanizado; quienes garantizarán un cuidado de calidad, que es el fin de enfermería, su mística es asistir tanto a pacientes sanos y enfermeros (21).

Las enfermeras de hemodiálisis tienen un papel fundamental en el cuidado y seguridad del paciente crónico, ya que ejercen funciones de tratamiento, educación sanitaria y apoyo físico, psicológico y emocional (22).

2.2.1.3 Teoría del “cuidado humano” de Jean Watson

La precursora de esta teoría es Jean Watson, y considera al cuidado humanizado como el manejo integral del paciente, considerándolo como una unidad de cuerpo, mente y alma, tomando en cuenta su esfera social, cultural, histórico y psicoemocional, basando los cuidados en los valores bioéticos e integrando a la familia en el cuidado del paciente (23).

Watson refiere que “el cuidado es para el enfermero su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre el enfermero y paciente”. Por tanto, considera que es necesario humanizar los cuidados y establecer un conjunto de valores que ayude a promover una profesión centrada más en lo social, ético y científico. A través de su pensamiento y basándose en las teorías y filosofías de otros profesionales como Nightingale, Henderson, Hall, Leininger, etc. (24).

2.2.1.4 Dimensiones

El modelo de CARE Q fue creado por Patricia Larson en 1981, este delimita el cuidado como acciones intencionales las cuales llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad, consta de seis dimensiones, las que se mencionan a continuación (25):

- a. **Accesibilidad:** se refiere a los comportamientos del cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda dirigido de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo. Lo mejor de esta variable es que los pacientes sienten que son atendidos, escuchados e informados siempre que lo necesitan (25).
- b. **Explica y Facilita:** es el cuidado que brindan la enfermería para sensibilizar a los pacientes sobre aspectos desconocidos para ellos o de difícil comprensión en el

contexto de la enfermedad, tratamiento o recuperación; la información debe proporcionarse de forma clara y comprensible según el nivel socioeconómico (26).

c. Conforta: cuidado que brinda el profesional de enfermería con el fin de brindar comodidad al paciente, tratando de dar confort físico, ambiental y psicoespiritual, motivación y buen trato; involucrando a la familia en todo momento para favorecer un entorno que pueda influenciar en el bienestar del paciente (27).

d. Se Anticipa: la enfermera planifica con anticipación los cuidados en función a las necesidades de cada paciente, para evitar complicaciones que se presente durante las sesiones de hemodiálisis. Explica los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras (28).

e. Mantiene relación de confianza: es crucial para el cuidado transpersonal, basada en fomento de confianza, aceptación de sentimientos positivos y negativos, sensibilidad, empatía, seguridad, congruencia y honestidad. Y de esta forma se crearían lazos de relación entre el profesional y el paciente (29).

f. Monitorea y hace seguimiento: actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente (30).

2.2.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción refleja la importante visión del paciente sobre la atención prestada por el personal de salud. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, como experiencias

previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud, estos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (31).

Como medida de la calidad de atención, la satisfacción del paciente es fundamental, esto se debe a que es un indicador de que si el personal de enfermería puede cumplir con los valores y expectativas del paciente, asuntos sobre los que éste, es la autoridad última (32).

2.2.2.1 Dimensiones

Koos y Donabedian, lo definen como un indicador de los resultados derivados de la relación entre los profesionales de salud y los pacientes. A su vez sugirieron dimensiones para enmarcar el estudio de la satisfacción las cuales se definen a continuación (33):

- a. **Comunicación:** es el proceso mediante el cual el profesional de enfermería establece una relación con el paciente. Para lograr una efectiva comunicación es importante tener en cuenta características como la edad, sexo, religión, nivel educativo y socio económico; conociéndolas podemos definir como acercarnos a él, que términos utilizar para lograr una comunicación adecuada donde se pone en práctica habilidades y destrezas del profesional. La comunicación no solo se da con palabras, las expresiones no verbales y el silencio también son formas de comunicación (34).
- b. **Profesionalidad:** el profesional de enfermería tiene una base teórica que le brinda las capacidades y habilidades requeridas para contribuir a la mejora de la salud. Esta dimensión también implica la actitud del profesional para el

cuidado y la adopción de una conducta amable, comprensiva, cortesía y capacidad de respuesta, también presentar una buena apariencia y ofrecer información oportuna, a fin de crear una relación empática en un ambiente de confianza y respeto mutuo (35).

- c. **Atención de enfermería:** la atención brindada por las enfermeras es medida por medio de su cortesía, experticia, apoyo frente a solicitudes del paciente, interés en el paciente como persona, no enfocarse solo en la enfermedad. Siendo el área de Hemodiálisis un área crítica, la enfermera debe tener conocimientos especializados que satisfagan las necesidades específicas de estos pacientes, los conocimientos adquiridos por la enfermera (o) deben evidenciarse en la atención que brindada (36).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi 1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho 1: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hi 2: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho 2: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hi 3: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho 3: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hi 4: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho 4: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hi 5: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene una relación de confianza y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho 5: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene una relación de confianza y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hi 6: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho 6: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Es hipotético - deductivo. Abreu (37) sostiene que este método permite determinar las características de una realidad que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. A través de la deducción, se obtienen los resultados específicos a partir de las conclusiones generales aceptadas.

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque es cuantitativo. Hernández (38), refiere que este enfoque se fundamenta en el ámbito estadístico, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del problema planteado.

3.3 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, Fonseca (39), refiere que la investigación aplicada se centra en la búsqueda de soluciones de problemas inmediatas. Su propósito es solucionar problemas que afectan al hombre y a su entorno.

3.4 Diseño de investigación

De diseño correlacional, tienen como propósito conocer la relación o grado de conexión que existe entre las variables de estudio. No experimental, ya que no se manipularán las variables, solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural. Corte transversal, porque se medirá la unidad de análisis en un momento dado y de inmediato se procederá a la descripción y análisis (40).

3.5 Población

Estará constituida por 90 pacientes que se dializan en el Hospital Guillermo Almenara en el año 2026.

3.5.1 Criterios de inclusión:

- Pacientes que acuden a su sesión de hemodiálisis.
- Pacientes que accedan participar en el estudio.
- Pacientes lucidos y orientados.
- Pacientes entre los 18 a 75 años.

3.5.2 Criterios de exclusión:

- Pacientes que no pertenecen al área de Hemodiálisis.
- Pacientes que se niegan a participar en el estudio.
- Pacientes no orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes menores de edad.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería

Definición conceptual: Son aquellos cuidados brindados por los profesionales de enfermería, las cuales deben ser de manera holística, integral y humanizado; orientados en una supervisión cuya asistencia es oportuno, seguro, continuo y humano (20).

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: La satisfacción refleja la opinión importante del paciente sobre los cuidados dados por el profesional de la salud. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, como experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud (30).

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara	El cuidado de enfermería es la utilización de capacidades, habilidades y valores con el fin de garantizar el bienestar de las personas.	Para medir la calidad de cuidado se usará un cuestionario de 35 ítems, dividido en 6 dimensiones, con 4 opciones de respuesta.	Accesibilidad	Tiempo Frecuencia Oportunidad de ayuda	Ordinal	Malo: 0-35 puntos
			Explica y facilita	Información recibida Educación y prevención		
			Conforta	Bienestar Cuidado individualizado Amabilidad Motivación		Regular: 36-70 puntos
			Se anticipa	Prevención Continuidad Reforzamiento		Bueno: 71-105 puntos

	Confianza	
Mantiene	Respeto	Excelente:
relación de	Empatía	106-140
confianza		puntos
	Organización	
Monitorea y	Dominio	
hace	Eficiencia	
seguimientos	Eficacia	
	Seguridad	
	Evaluación	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara	La satisfacción es el resultado de una experiencias previa e influyen significativamente en el restablecimiento de la salud.	Para medir la satisfacción se usara un cuestionario de 15 ítems, dividido en 3 dimensiones, con 5 alternativas, valorados de 1 a 5 según la tabla de puntaje.	Comunicación	Empatía Lenguaje entendible	Ordinal	Nada satisfecho: 15-35 puntos
			Profesionalidad	Destrezas y habilidades Actitud del profesional Información oportuna		Medianamente satisfecho: 36-55 puntos
			Atención de enfermería	Relación enfermero – paciente Información brindada al paciente		Satisfecho: 56-75 puntos

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para la recopilación de datos se empleará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para el abordaje de la primera variable calidad del cuidado de enfermería se utilizará el “Cuestionario CARE Q”, que fue modificado y adaptado a la unidad de hemodiálisis por Leysi León (2019).

El primer instrumento tiene 35 ítems dividido en 6 dimensiones: accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (4 ítems), conforta (6 ítems), se anticipa (4 ítems), mantiene relación de confianza (8 ítems), monitorea y hace seguimiento (8 ítems), la escala de respuesta es de tipo Likert con las opciones: nunca, a veces, casi siempre y siempre. Se valorarán en los rangos: Malo (0-35 puntos), Regular (36-70 puntos), Bueno (71-105 puntos), Excelente (106 -140 puntos).

Para la segunda variable satisfacción del paciente se utilizará el “Cuestionario SERVQHOS” modificado por Castro y Cadena en el 2018, los cuales modificaron el instrumento, haciéndolo más específico al escenario que son los pacientes que reciben hemodiálisis.

El segundo instrumento consta de 15 ítems dividido en 3 dimensiones: comunicación (4 ítems), profesionalidad (3 ítems), atención otorgada por el profesional de enfermería (8 ítems), la escala de respuesta es de tipo Likert con las opciones: nunca, a veces, frecuentemente, casi nunca y siempre. Se valorarán en los rangos: Satisfecho (15-35 puntos), Medianamente satisfecho (36-55puntos) y Nada satisfecho (56-75 puntos).

3.7.3 Validación

Validación del instrumento de medición de calidad de cuidado:

León (41), en el 2019, realizó la validación del instrumento modificado CARE Q, mediante juicio de expertos, dicha evaluación logro un puntaje de 0.905 por el V de AIKEN.

Validación del instrumento de medición de la satisfacción del paciente:

Mira et al (42), en 1998, validó un cuestionario el SERVQHOS, el cual mide la satisfacción del paciente. Castro E y Cadena G (33), en el 2018, realizaron una modificación del instrumento para ajustarlo a la realidad de los pacientes que cursan hemodiálisis, de esta forma validaron el instrumento, siendo válido con un p-valor menos de 0,05 para cada ítem.

3.7.4 Confiabilidad

El resultado del alfa Cronbach de calidad del cuidado de enfermería ($\alpha=0,89$) y la satisfacción del paciente ($\alpha=0,93$); lo cual demuestra que los cuestionarios son confiables. Fue realizada por la autora del instrumento.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Los datos serán procesados estadísticamente por medio del SPSS (versión 22), obteniendo resultados estadísticos que condujeron a clasificarlos por medio de tablas de frecuencias. Con relación a los cumplimientos de los objetivos de correlación, se procederá con el análisis y la estructuración de los datos acorde a los cuestionarios aplicados.

3.9 Aspectos éticos

Se tomará en cuenta la aceptación del paciente mediante la firma del consentimiento informado; los cuatro principios éticos en los que se fundamenta este proyecto son:

- **Beneficencia:** El estudio beneficiará a los pacientes, ya que los profesionales de enfermería modificarán y/o mejorarán los cuidados.
- **No maleficencia:** No se pondrá en riesgo la salud, ni la dignidad de los pacientes, ya que la información que se obtenga será de carácter confidencial y de uso exclusivo para esta investigación.
- **Autonomía:** Los pacientes de la unidad de hemodiálisis aceptan voluntariamente participar en la investigación, firmando un consentimiento informado, respetando su decisión de participar en la investigación, asimismo se le informará que pueden retirarse de éste en cualquier momento.
- **Justicia:** Todos los pacientes contarán con la misma posibilidad de participar en la investigación y serán tratados con respeto y confidencialidad.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2026								
	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPTIEMB	OCTUB	NOVIEMB	DICIEMB
Identificación del problema	X								
Búsqueda bibliográfica	X								
Redacción del problema general y específico		X							
Objetivos y justificación			X						
Delimitación de la investigación				X					
Elaboración del marco teórico y antecedentes				X					
Redacción de la base teórica				X					
Formulación de la hipótesis					X				
Metodología					X				
Población y muestra					X				
Operacionalización de las variables						X			

Técnicas e instrumentos	X			
Procesamiento y análisis de datos		X		
Elaboración de aspectos administrativos			X	
Aprobación del proyecto			X	
Evaluación por Turnitin				X
Presentación del trabajo final				X

4.2 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO POR UNIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Asesor	1	250.00	250.00
SERVICIOS			
Internet	5	1.00	500.00
Biblioteca	2	20.00	40.00
Electricidad	1	50.00	150.00
INSUMOS			
Laptop	1	2.800.00	2.800.00
USB	1	60.00	60.00
Lapiceros	10	1.50	15.00
Hojas	300	0.20	60.00
TOTAL			3,875.00

5. REFERENCIAS

1. Loza CA, Ramos WC. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú, 2015. [Online]. Lima: Sinco Diseño EIRL; 2016 [cited 2022 Junio 24. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342568/An%C3%A1lisis_de_la_situaci%C3%B3n_de_la_enfermedad renal cr%C3%B3nica_en_el_Per%C3%BA_201520190716-19467-1w36r85.pdf.
2. Alvarado DX. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en un Centro Tercerizado de Hemodiálisis en Lima, 2022. [Online].; 2022 [cited 2023 Mayo 27. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7390/T061_71319370_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
3. Machado PM, Tierra VR, Robalino ME, Chuquicondor SI, Espin ME. Esquema de cuidados de enfermería ante posibles afecciones psicológicas en pacientes con enfermedad renal cronica. Revista Eugenio Espejo. 2021; 15(2).
4. Carrillo RM, Bernabe A. Mortalidad por enfermedad renal cronica en el Peru: tendencias nacionales 2003-2015. Peru Med Exp Salud Publica. 2018; 35(3).
5. Montalvan LD, Villavicencio JM. Cuidados de enfermería en personas que reciben hemodiálisis. [Online].; 2020 [cited 2023 Mayo 29. Available from: <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5204>.
6. Partida KL, Tejada LM, Chavez Y, Hernandez O, Lozano M, Anguiano AC. El cuidado de enfermería a los enfermos renales en hemodiálisis: desafíos, dilemas y satisfacciones. Rev Esc Enferm USP. 2019 Febrero 26;; p. 9.
7. Caiza MP. Atención de enfermería a pacientes con enfermedad renal crónica y su relación con las complicaciones derivadas del proceso de hemodiálisis en el centro de diálisis Cendialcon del cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi en el periodo agosto – diciembre 2013. [Online].; 2014 [cited 2023 Mayo 30. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8347>.

8. Martin RA. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. *Rev Mex Urol*. 2014 Noviembre; 74(5).
9. Bravo LY, Palacio VA, Garcia KN, Chancay AM. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodialisis. *Revista Científica Multidisciplinar*. 2021; 5(5): p. 15.
10. Hernandez E, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, Lopez K. Satisfacción del paciente en en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermeria. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*. 2005; 8(5): p. 9.
11. Ramos EE, Mendez JA, Castro KI, Flores YK. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2022 Abril 28; 30(3): p. 6.
12. Valdiviezo JA. Satisfacción del paciente y cuidado humanizado de enfermería en el área de hemodiálisis del Hospital Teófilo Dávila – Machala - Ecuador - 2021. [Online].; 2022 [cited 2023 Junio 5. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102742#:~:text=Abstract%20La%20prese,nte%20investigaci%C3%B3n%20tuvo%20como%20objetivo%20general%3A,no%20experim,ental%2C%20de%20corte%20transversal%20descriptivo%20y%20correlacional.>
13. Lopez VA, España EA, Hernández AE. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2018; 15(1): p. 12.
14. Vieira IF, Kaezer F, Costa FV, Lins SM, Cunha NC. A satisfação de pacientes em tratamento dialítico com relação aos cuidados do enfermeiro [Dialysis patient satisfaction with nursing care] [La satisfacción de pacientes en diálisis en relación con los cuidados del enfermero]. *Rev enferm UERJ*. 2018; 26(2): p. 6.
15. Otero J. Calidad de atención en nefrología desde la perspectiva del paciente en un Hospital Público de Rosario en el año 2015. [Online].; 2018 [cited 2023 Mayo 27. Available from:
<https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/14303/CEI%20-%20MSP%20-%20Tesis%20OTERO%20Jesica.pdf?sequence=3.>
16. Santos EA. Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado. [Online].; 2022 [cited 2022 Junio 24. Available from:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_f6d47c2ffcc641eb3d2950cec490010/Det

[ails](#).

17. Barreda AL. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodialisis en Chiclayo, 2020. [Online].; 2021 [cited 2022 Junio 22. Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>.
18. Gutierrez MD, Melo CM. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. [Online].; 2021 [cited 2022 Junio 26. Available from: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20Rho%20de%20Spearman,la%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis>.
19. Bautista MC, Ramos Y. Calidad del cuidadp de enfermería y satisfaccion del paciente hospitalizado en el area de medicina general de un hospital estatal de Lima. [Online].; 2021 [cited 2023 Julio 13. Available from: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233>.
20. Guerra V. Calidad del cuidado y acreditación en centros de hemodiálisis. Revista Ciencia y Cuidado. 2019 Sep - Dic; 16(3).
21. Mamani D. Cuidado de enfermería y su relación con el autocuidado del paciente con enfermedad renal crónica portador de Fístula Arteriovenosa, 2020. [Online].; 2021 [cited 2022 Julio 13. Available from: <http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/108/TESIS%20FINAL%20MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
22. Gómez M, Moreno P, Miralles F, Sánchez MD, Sánchez MA, Pérez G. Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis. Enferm Nefrol. 2014; 17.
23. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Séptima ed. Barcelona: Elsevier; 2011.
24. Olivera MR. Cuidado humanizado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado servicio de medicina del Hospital General de Jaén 2017. [Online].; 2018 [cited 2022 Julio 22. Available from: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2142/T016_47050359_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
25. Cardenas RM, Cobeñas CR, Garcia JR. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del

- Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Online].; 2017 [cited 2022 Julio 22. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMattoRosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
26. Anahua PR, Mamani WA. Satisfacción del cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Online].; 2019 [cited 2022 Julio 22. Available from: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4f903ef8-0017-43a7-98f1-6f626a6c6b82/content>.
 27. Calderon M. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermo en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén Cajamarca 2016. [Online].; 2018 [cited 2022 Julio 22. Available from: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2096>.
 28. Castro M. Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la Enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021. [Online]. [cited 2022 julio 22. Available from: <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/20.500.14127/278>.
 29. Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una Institución de Salud Chiclayo – 2016. [Online].; 2017 [cited 2022 Julio 11. Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3041>.
 30. Ramos RF, Tunco YM. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2017. [Online].; 2018 [cited 2022 Julio 11. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8222>.
 31. Pasquel IS. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. [Online].; 2018 [cited 2022 Julio 22. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>.
 32. Canché F.. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. [Online].; 2020 [cited 2022 Julio 22. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>.
 33. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017 Junio; 25(4).

34. Policarpo JN. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del enfermero en el servicio de hemodiálisis Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2012.. [Online].; 2016 [cited 2022 Julio 22. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13652>.
35. Castro LK, De La Cruz PR. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo 2021. [Online].; 2021 [cited 2022 Junio 26. Available from: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/510#:~:text=Este%20estudio%20fue%20determinar%20el%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n,89%20pacientes.%20Resultados%2C%20Es%20satisfecho%20con%2080%2C9%25%20%2872%29>.
36. Arteta LE, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. Salud Pública. 2018 Abril; 20(5).
37. Abreu JL. El Método de la Investigación. [Online].; 2014 [cited 2022 Julio 27. Available from: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf).
38. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Séptima ed. Mexico: Mc Graw Hill Education,; 2018.
39. Fonseca AA, Martel S, Bravo VB, Flores VG, Vela ST. Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo Lima: Grafica DYS EIRL; 2013.
40. Gallardo EE. Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. [Online]. Huancayo; 2017 [cited 2022 Junio 21. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UCO_584_2018.pdf.
41. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019. Trujillo. [Online].; 2020 [cited 2022 Julio 24. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846#:~:text=En%20los%20resultados%20conseguidos%20se%20determin%C3%B3%2C%20que%20la,estar%20satisfechos%20y%20el%2028.6%25%20refieren%20estar%20insatisfechos>.
42. Mirra JJ, Aranaz J, Rodríguez- J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención. [Online].; 1998 [cited 2022 Julio 12.

Available from: https://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	ESTUDIO	
				METODOLOGÍA	
Problema General	Objetivo general:	Hipótesis General:	Variable	1:	Tipo de
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?	Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.	Hi: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026. Ho: No existe relación significativa entre la calidad cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.	Calidad del cuidado Dimensiones: Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento	del	Investigación: Es de tipo aplicada. Método y diseño de investigación: Es correlacional de corte transversal y no experimental.
Problemas específicos 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específicas 1			
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su	Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión				

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión confort y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026?	Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión confort y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.	su dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.
Problemas específicos 4	Objetivo específico 4	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del	Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital	la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.
		Hipótesis específica 3
		Hi3: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión confort y la satisfacción del paciente en la unidad de

Hospital Nacional Guillermo	Nacional	Guillermo	hemodiálisis del Hospital Nacional
Almenara de Lima – 2026?	Almenara de Lima – 2026.	Guillermo	Almenara de Lima – 2026.
Problemas específicos 5	Objetivo específico 5		Ho3: No existe relación significativa
¿Cuál es la relación que	Identificar la relación entre		entre la calidad del cuidado de
existe entre la calidad del	la calidad del cuidado de		enfermería en su dimensión confort y
cuidado de enfermería en su	enfermería en su dimensión		la satisfacción del paciente en la unidad
dimensión mantiene una	mantiene una relación de		de hemodiálisis del Hospital Nacional
relación de confianza y la	confianza y la satisfacción		Guillermo Almenara de Lima – 2026.
satisfacción del paciente en	del paciente en la unidad de	Hipótesis específica 4	
la unidad de hemodiálisis de	hemodiálisis del Hospital		Hi4: Existe relación significativa entre
un hospital de Lima, 2026?	Nacional	Guillermo	la calidad del cuidado de enfermería en
Problemas específicos 6	Almenara de Lima – 2026.		su dimensión se anticipa y la
¿Cuál es la relación que	Objetivo específico 6		satisfacción del paciente en la unidad de
existe entre la calidad del	Identificar la relación entre		hemodiálisis del Hospital Nacional
cuidado de enfermería en su	la calidad del cuidado de		Guillermo Almenara de Lima – 2026.
dimensión monitorea y hace	enfermería en su dimensión		

seguimiento y la satisfacción monitorea y hace Ho4: No existe relación significativa del paciente en la unidad de seguimiento y la satisfacción entre la calidad del cuidado de hemodiálisis del Hospital del paciente en la unidad de enfermería en su dimensión se anticipa Nacional Guillermo hemodiálisis del Hospital y la satisfacción del paciente en la Almenara de Lima – 2026? Nacional Guillermo unidad de hemodiálisis del Hospital Almenara de Lima – 2026 Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hipótesis específica 5

Hi5: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene una relación de confianza y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho5: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene una relación de confianza y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Hipótesis específica 6

Hi6: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Ho6: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026.

Anexo 2: Instrumentos

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT
MODIFICADO 2019)**

Estimado paciente espero que su respuesta sea sincera y veras, los resultados serán totalmente confidenciales por tratarse de un estudio de investigación.

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

Edad:

Sexo:

DIMENSION/INDICADOR		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4
N°	Dimensión: Accesibilidad				
1	Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.				
2	El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.				
3	La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada.				
4	Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería				
5	La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite..				
	Dimensión: Explica y facilita				
6	La enfermera me comunica previamente la actividad que va a				

realizar.

- 7 La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.
- 8 La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento.
- 9 La enfermera me enseña cómo auto cuidarme.

Dimensión: Conforta

- 10 La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.
- 11 La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mí).
- 12 La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis.
- 13 La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia
- 14 La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.
- 15 La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.

Dimensión: Se anticipa

- 16 La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso)
- 17 La enfermera se anticipa a mis necesidades.

- 18 El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).
- 19 La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.

Dimensión: Mantiene una relación de confianza

- 20 El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.
- 21 La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.
- 22 La enfermera me llama por mi nombre.
- 23 La enfermera se identifica y se presenta ante usted.
- 24 La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.
- 25 La enfermera me ayuda a lidiar con mis sentimientos negativos.
- 26 La enfermera me brinda apoyo emocional permanente
- 27 La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario

Dimensión: Monitorea y hace seguimiento

- 28 La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.
- 29 La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención.
- 30 La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.
- 31 La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza
- 32 La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente

durante la sesión de hemodiálisis

- 33 La enfermera me proporciona buen cuidado físico
 - 34 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.
 - 35 La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia
-

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO (SERVQHOS
INSTRUMENT MODIFICADO 2018)**

Estimado paciente el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la satisfacción del paciente, se debe de marcar con total veracidad, los resultados son totalmente confidenciales con el fin único de ser un trabajo de investigación.

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1: NUNCA 2: A VECES 3: FRECUENTEMENTE 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

SEXO: _____ EDAD: _____

DIMENSION/INDICADOR	SIEMPRE CASI	SIEMPRE	FRECUE NTE	TEMEN TE	A VECES	NUNCA
	5	4	3	2	1	
Dimensión: Comunicación						
1. 1. Se presentó por su nombre						
2. Estuvo presente en el tratamiento						
3. Lo llamo por su nombre						
4. Le explico lo que le iba a realizar						
Dimensión: 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

Dimensión: Atención otorgada

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 cortes
 13. Se comunicó con sus familiares
 14. Le informo lo referente a la dieta
 15. Le informo lo referente al cuidado del catéter
-

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Jaimes Mariño, Elvira

Título: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara de Lima – 2026”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Jaimes Mariño, Elvira. El propósito del estudio es determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis.

Procedimientos

- Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:
- Presentación de la investigadora
- Entrega del formato del consentimiento
- Entrega de los instrumentos de la investigación y de lapiceros
- Se dará un tiempo de 30 min al paciente para llenar los instrumentos
- Se resolverá algunas dudas
- Se recogerá los instrumentos

- Agradecimiento a los pacientes por su participación

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

Riesgos

Ninguno, sólo se pedirá responder el cuestionario con sinceridad.

Beneficios por participar

Se tratará de focalizar los puntos débiles en la atención de enfermería y brindará recomendaciones a la institución para mejorar estas actitudes.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Jaimes Mariño, Elvira al teléfono: 916458271 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

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.

Nombres y apellidos del participante

DNI

Firma

Nombres y apellidos de la investigadora

DNI

Firma

Anexo 4: Informe de asesor de Turnitin

9% 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
- 9%  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
- 9%  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		4%
2	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-11-26		<1%
3	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-01-11		<1%
4	Trabajos entregados	
uwiener on 2025-05-02		<1%
5	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2026-02-15		<1%
6	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-10-12		<1%
7	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-02-23		<1%
8	Trabajos entregados	
Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-07		<1%
9	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-02-27		<1%
10	Trabajos entregados	
uwiener on 2024-01-03		<1%
11	Publicación	
Luis Huaman-Carhuas, Catherine Mabel Melo-Flores, Marianela Dayanna Gutiérre...		<1%