



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis
de un hospital público de La Merced – 2025

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

Presentado por:

Autora: Bartolo López, Indira Pamela

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-8720-4939>

Asesora: Mg. Barrios Cabello, Lucimar Josefina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>

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, INDIRA PAMELA BARTOLO LOPEZ 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 DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN HEMODIÁLISIS DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA MERCED – 2025." Asesorado por el docente: BARRIOS CABELLO, LUCIMAR JOSEFINA DNI 003135336 ORCID <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X> tiene un índice de similitud de (17) (Diecisiete) % con código OID: **:14912:565533784** 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
 INDIRA PAMELA BARTOLO LOPEZ
 DNI: ...45813416



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: 003135336

Lima, 09 de Marzo de 2026

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo principalmente a Dios y a mis padres ya que ellos son la fuente de inspiración de mis proyectos quienes siempre me brindan su apoyo incondicional para lograr mis sueños.

AGRADECIMIENTO:

Gracias a la universidad privada norbert
wiener por haberme permitido formarme
profesionalmente.

ÍNDICE

Portada	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÍNDICE	iv
Resumen.....	iv
Abstrac	vii
1. EL PROBLEMA	8
1.1 Planteamiento del problema	8
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos.....	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificación de la investigación	11
1.4.1 Teórica	11
1.4.2 Metodológica	11
1.4.3 Práctica	13
1.5 Delimitación de la investigación	14
1.5.1 Temporal.....	14
1.5.2 Espacial.....	14
1.5.3 Población o unidad de análisis	14
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Antecedentes internacionales	15
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	16

2.2	Bases teóricas	18
2.3	Formulación de la hipótesis.....	25
2.3.1	Hipótesis general	25
2.3.2	Hipótesis específicas.....	26
3.	METODOLOGÍA.....	27
3.1	Método de la investigación.....	27
3.2	Enfoque de la investigación.....	27
3.3	Tipo de investigación	27
3.4	Diseño de la investigación.....	28
3.5	Población, muestra y muestreo	28
3.6	Variables y operacionalización.....	29
3.7	Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	30
3.7.1	Técnicas.....	30
3.7.2	Descripción de instrumentos	30
3.7.3	Validación.....	31
3.7.4	Confiabilidad	31
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.9	Aspectos éticos	32
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	34
4.1	Cronograma de actividades	34
4.2	Presupuesto.....	34
5.	REFERENCIAS	35
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	46
	Anexo 2: Instrumentos.....	50
	Anexo N° 3: Formato de consentimiento informado.....	54
	Anexo 4: Reporte de Turnitin	56

Resumen

Objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025”, tipo de investigación será aplicado, el método y diseño de investigación será el Hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional y corte transversal, 80 pacientes en hemodiálisis. será la población y muestra, la investigación utilizará una muestra censal. Para ambas variables se empleará a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, para procesar los datos se hará a través de la estadística y análisis de la información, además del método descriptivo y frecuencia plasmadas en gráficos y tablas de porcentaje, para el análisis de inferencia se ejecutará por medios estadísticos en ambas variables, además se empleará el estadístico Rho de Sperman para la prueba de hipótesis.

Palabras clave: “Calidad de atención”, “satisfacción del paciente”, “Hemodiálisis”.

Abstrac

Objective: "To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients undergoing hemodialysis treatment in a public hospital, 2025." The research method and design will be hypothetical-deductive, non-experimental, descriptive, correlational, and cross-sectional. 80 hemodialysis patients will be included. The population and sample will be a census sample. For both variables, a survey will be used as the technique and a questionnaire as the instrument. Data processing will be done through statistics and information analysis, in addition to the descriptive method and frequencies expressed in graphs and percentage tables. For inferential analysis, statistical means will be used for both variables. The Sperman Rho statistic will be used for hypothesis testing.

Key words: "Quality of care", "patient satisfaction", "Hemodialysis".

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La enfermedad renal crónica (ERC) es una de las complicaciones más importantes de la actualidad que afecta en la salud individual de cada persona. La ERC está aumentando debido al crecimiento de la población y los adultos mayores, además de los casos de enfermedades no transmisibles. La expectativa de supervivencia de la persona con ERC avanzada (ERCA) disminuye con la diálisis o el trasplantarse un riñón; por otro lado, es uno de los tratamientos más costosos en este conjunto de pacientes, lo que explica su importancia epidemiológica (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) nombra a la calidad como la asistencia al parámetro de la atención salubrista generando un efecto deseado, en concordancia a la sabiduría del enfermero, evidenciado por información comprobada, medible y que puede mejorar considerando el requerimiento y elección del paciente. Además, considerando los actores y los procesos culturales que influyen en la interpretación en sus múltiples dimensiones, podemos afirmar que la calidad del enfermero en el cuidado es modificada, genérica y abstracta, con características tanto objetivas como subjetivos (2).

Sin embargo, la OMS nos menciona que la calidad de un servicio debe ser efectivo, seguro y centrado, un paciente satisfecho es una medida de la salud de calidad. Por lo que abarca el enfermero y su calidad que puede brindar durante un cuidado, preservando un parámetro elevado en cuanto a la satisfacción, es primordial un servicio con mayor calidad, puesto que puede determinar el grado de satisfacción de la persona hemolizada (3).

La organización World Kidney Day refiere que en el mundo para el año 2024 el 10 % de personas padecerá de enfermedad renal, aumenta anualmente la tasa de muerte y siendo su afrontamiento muy limitado (4). En América tienen la dificultad para ingresar a una terapia dialítica y estos casos de ERC son más la media internacional (09.50% v/s 10.50 %). El 2023 el Atlas Global de Salud Renal refiere que la elevada carga de complicaciones está relacionada

con la ERC y es muy elevada a nivel mundial, como México, El Salvador y Nicaragua, y el coste de vigilancia es desmedido en cotejo con otras afecciones crónicas (5).

El año 2021 el Perú estimo que más de 3 millones de personas entre jóvenes y adultos presentaron ERC hasta un IV estadio y que el 0.77% deben iniciar una terapia dialítica, pese a ello solo el 0.62 % son identificados, presentando una diferencia de 0.15 % de individuos sin una terapia dialítica. De ahí surge la necesidad de un trasplante renal o una terapia dialítica como la diálisis peritoneal (DP) o hemodiálisis (HD) en los últimos estadios de la ERC. En la financiación de unos pocos pacientes, nuestro sistema de salud invierte una gran cantidad de recursos, que oscilan en el rango de 3,35% y el 6% del financiamiento peruano en salud (6).

Por lo tanto, la hemodiálisis (HD) como terapia conserva al paciente para escenarios propicios para trasplante de riñón y prolongar su vida. Un trabajo en equipo interdisciplinario, otorga a estos pacientes un cuidado de gran calidad (7). Los pacientes perciben emociones negativas por los constantes cambios físicos, psicológicos y sociales, por lo cual la participación del enfermero es vital porque lo vincula al paciente, lo que genera al paciente a afrontar su nuevo modo de vivir y una pronta recuperación, además con este acuerdo terapéutico dinámico, el paciente mejorara su manejo de las tensiones constantes (8).

Muchas veces se observa que el enfermero brinda un cuidado en las unidades de hemodiálisis, generalmente en la atención física, dejando de lado las emociones. Los enfermeros deben preservar una alianza terapéutica con el paciente identificando sus dificultades y deficiencias. La experiencia es una base fundamental hacia establecer los problemas de exploración científica, ya que accede instaurar una estabilidad y validez en la eficacia de cuidado mostrado (9).

Además, es de importancia la valoración del paciente y cuan satisfecho se siente con la calidad de prestación recibida, su predisposición o no de tomar una atención, su economía y ubicación modifica la satisfacción. Para evaluarla se emplea la responsabilidad del cuidado y

la calidad del servicio, además el mejoramiento continuo es crucial. La satisfacción de los requerimientos del paciente en hemodiálisis requiere de capacitación y actualización continua del enfermero, así como de infraestructura, equipamiento, insumos y materiales (10).

Por lo mencionado en los párrafos precedentes, se decide efectuar el estudio, con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?

Durante el desarrollo profesional en el servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio Cesar Demarini Caro”, se pudo evidenciar que el paciente no recibe una atención de calidad por parte del profesional de enfermería no solo en este servicio, sino que también en los diferentes servicios, ya que muchas veces no se toma en cuenta los demás aspectos que implica una atención de calidad y solo se enfoca al tratamiento.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención técnica con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención interpersonal con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención del entorno con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención técnica con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.
- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención interpersonal con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.
- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención del entorno con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La calidad de la atención tiene un impacto directo en la percepción y satisfacción del paciente, influyendo en su experiencia, adherencia al tratamiento y resultados clínicos.

La relevancia radica en que la enfermedad renal crónica, tratada principalmente con hemodiálisis, es una condición crónica con alta prevalencia y mortalidad, donde el rol de la

enfermera es fundamental no solo en aspectos técnicos, sino también en el soporte emocional y educativo del paciente. Los cuidados de enfermería en hemodiálisis requieren competencia técnica y habilidades humanísticas para mantener un cuidado centrado en la persona, que promueva la seguridad, el bienestar psicológico y la minimización de complicaciones durante el tratamiento.

En cuanto a la contribución, esta investigación aporta evidencia sobre la percepción del paciente respecto al rol de enfermería, destacando la necesidad de fortalecer tanto la calidad técnica como la dimensión relacional y educativa del cuidado para alcanzar niveles óptimos de satisfacción y mejoría en la experiencia del paciente en unidades de hemodiálisis.

La teoría del cuidado humano de Jean Watson es fundamental para sustentar esta justificación. Watson plantea que el cuidado de enfermería se basa en un sistema de valores humanísticos que busca ayudar a las personas a encontrar significado en la vida, evitar el sufrimiento y lograr armonía. Esta teoría enfatiza una relación profunda enfermera-paciente basada en la conexión humana, empatía, respeto y autenticidad, aspectos que se traducen en una mejor percepción y satisfacción del paciente. La práctica del cuidado según Watson no solo abarca procedimientos técnicos, sino también la dimensión emocional y espiritual, que es esencial en pacientes con condiciones crónicas como la insuficiencia renal.

En resumen, la justificación teórica destaca la calidad de atención de enfermería como un elemento crítico que afecta la satisfacción del paciente en hemodiálisis, fundamentada en la importancia del cuidado humanizado y centrado en la persona propuesto por Jean Watson, y en el contexto epidemiológico y social de la enfermedad renal en el Perú actual.

1.4.2 Metodológica

El presente estudio es importante ya que emplea el método científico, en sus diferentes etapas durante su elaboración y cumpla los estándares de calidad de la

universidad. Su relevancia radica en que se empleara un enfoque metodológico hipotético deductivo, concernientes a un cuidado de calidad que brinda el enfermero y a manera que se asocia a la satisfacción de la persona con problemas renales en hemodiálisis, información esencial para brindar un optima asistencia descubriendo excelentes pericias que optimicen los actos y técnicas. Además de contribuir al generar instrumentales para recabar información que midan cada variable estudiada, debidamente reconocidos y con confiabilidad, y sean utilizados por otros investigadores.

1.4.3 Práctica

la importancia de implementar cuidados de enfermería que no solo sean técnicamente competentes, sino que también promuevan la adherencia terapéutica y el bienestar integral del paciente. La relevancia de esta investigación radica en que la hemodiálisis es un tratamiento crónico que demanda un acompañamiento constante, donde la enfermería juega un rol fundamental para mejorar la calidad de vida a través de intervenciones directas, educación y soporte emocional.

Esta investigación contribuye a identificar y fortalecer estrategias efectivas para el autocuidado y la adherencia al tratamiento, lo cual reduce complicaciones y mejora los resultados clínicos y emocionales del paciente. Entre las estrategias que se emplearán destacan la consulta de enfermería personalizada, la educación en dietas y medicamentos, el acompañamiento durante el proceso dialítico y el fomento del autocuidado basado en la confianza y el vínculo terapéutico con el profesional de enfermería. Estas acciones favorecen la reducción de la morbilidad relacionada con complicaciones comunes en hemodiálisis, como trastornos electrolíticos, y mejoran la adherencia al plan terapéutico.

Además, estas estrategias prácticas están alineadas con modelos basados en evidencia, que priorizan la humanización del cuidado, la promoción de la salud y la participación activa

del paciente y su familia, lo cual es crucial para el éxito del tratamiento en un contexto hospitalario público. La implementación sistematizada de estas acciones permitirá no solo elevar la calidad del cuidado, sino también incrementar la satisfacción y experiencia positiva del paciente, lo que a su vez impacta positivamente en la gestión hospitalaria y en la salud pública local.

En conclusión, esta justificación práctica reconoce que mejorar la calidad de atención de enfermería en hemodiálisis mediante estrategias de acompañamiento, educación y promoción del autocuidado es esencial para elevar la satisfacción del paciente y optimizar los resultados terapéuticos en el entorno hospitalario público de La Merced en 2025.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se desempeñará durante los meses de mayo a octubre de 2025.

1.5.2 Espacial

El foco investigado será la unidad de nefrología del servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio Cesar Demarini Caro”, ubicada en la avenida Daniel Alcides Carrión con la avenida Los Pioneros, Pampa del Carmen, La Merced, provincia de Chanchamayo y región Junín – Perú

1.5.3 Población o unidad de análisis

Serán participes las personas que son hemodializados en el Hospital de la Merced de la región Junín.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Domaure et al. (11), el 2024 en Ecuador, se propusieron “Identificar el nivel de satisfacción del paciente de la unidad de diálisis en asociación con la atención recibida en el Hospital Público de Machala”. Metodología: Cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, muestra de 112 participantes, se aplicó la escala SERVQUAL. Resultados: El nivel de satisfacción de diálisis fue alto con 26%; en las dimensiones de ambiente tangible 85.9%; confiable 73,4%, reactivo 90,6%; seguro 87.5%; comunicador 46,9%, y al final de accesibilidad 73,4%. Conclusión: La satisfacción del paciente de manera general es altísima pese que existen consideraciones fundamentales no cumplidas y que deben ser consideradas por el enfermero; ya que son piezas clave en la interrelación del enfermero con el paciente.

Juarez et al. (12), el 2024 en Honduras, se propuso “Determinar la satisfacción durante el cuidado enfermero y desde la perspectiva del usuario hospitalizado con enfermedad renal crónica en el Hospital General Atlántida, Honduras”. Metodología: observacional, descriptivo de tipo transversal, el instrumento conformado por variables sociodemográficas y dimensiones de la satisfacción. Resultados: La población fue 30 pacientes, con edad promedio de 64,3, las dimensiones mencionadas fueron calificadas en un rango de regular a bueno, con medias de 20,77, 8,80 y 7,73. El puntaje promedio para las tres dimensiones también se calificó en el rango de regular a bueno con 47,30. Conclusión: El 53,3 % de los participantes se mostró satisfecho con los cuidados recibidos y el 46,7 % los recomendarían.

Mohammed et al. (13), el 2023 en Qatar, asumieron con la intención de “Reconocer la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado del enfermero”. Metodología: transversal. La muestra de 400 participantes, usó un cuestionario de satisfacción del usuario con el cuidado de calidad del enfermero. Resultados: el más alto nivel de satisfacción consiguió

una media de 2,31 DE 1,33, en cambio el más bajo nivel de satisfacción fue de 3,9 DE 1,00. En su gran mayoría las apreciaciones del instrumento fluctuaron entre 2,31 y 3,9, con punto medio de 3,26 (DE 0,64). Conclusión: los pacientes se sienten satisfechos con los cuidados de enfermería.

Ramos et al. (14), el 2022 en México, se formuló “Valorar el cuidado de calidad del enfermero y cuanto satisface en su salud al paciente hemodializado en un establecimiento Sonora de especialidades”. Metodología: cuantitativo, observacional, descriptiva, transversal y prospectiva. Manejó SERVQHOS-E, y además de una encuesta; fueron 146 participantes. Resultado: referente al cuidado de calidad, el 99.30 % está bien satisfecho y el 0.70 % insatisfecho. Referente en general si están satisfechos el 100.0 % de los participantes se mostraron conforme y el 99.30 % recomendaría las prestaciones. Conclusión: Participantes afectados en terapia de hemodiálisis del establecimiento de salud Sonora están satisfechos.

Ayovi (15), el 2020 en México, se propuso “Comparar una atención de calidad y cuan satisfecho esta la persona con enfermedad nefrítica que se atendió de emergencia en el instituto de salud Básico Esmeralda”. Metodología: corte transversal, deductiva, descriptiva y cuantitativa. Empleo la encuesta y un cuestionario; la población se conformó por cada paciente atendido; Resultados: el 41,9 % se mostró inconforme con el cuidado y servicio recibido debido a múltiples mecanismos generados en la atención de emergencia, refiriendo que la estancia, la modalidad de atención recibida, la forma de edificación de la institución y demás factores permiten saber la prestación de calidad brindada al usuario en esta unidad crítica del establecimiento.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huamán (16), el 2023 en Lima, con el propósito de “Demostrar la correlación del cuidado médico de calidad que recibe el paciente hemodializado y cuan satisfecho queda en un

hospital peruano”. Metodología: corte transversal, correlacional, diseño no experimental, cuantitativa y tipo descriptiva, se aplicó el SERVQUAL modificado; también se realizó la validación de un cuestionario de satisfacción, la fiabilidad de 0,84 de Alfa de Cronbach fue de 0,91, respectivamente. 60 personas participo en el estudio. Resultados: las edades medio fue de 56,6 a 15,4 años. El factor Rho de Spearman encontró la correlación de la satisfacción del paciente hemodializado y la percepción del cuidado de calidad ($R=0,385$, $p=0,002$). Conclusión: existe asociación significativa de ambas constantes investigadas.

Ramos et al. (17) el 2023 en Huancayo, su fin fue “Buscar la asociación de la calidad del cuidado enfermero y cuan satisfecho está el paciente respecto a la unidad de hemodiálisis”. Metodología: aplicada, nivel correlacional, método científico; empleo la encuesta como técnica para recabar datos y se aplicó a 66 pacientes del servicio de hemodiálisis. Resultados: el 89.4% indicó una calidad alta y eficiente de cuidado de enfermería; el 7.6% un medio nivel, el 97% un nivel bueno, y el 3% observó un nivel regular. Al analizar las variables se encontró una significancia de 0.005, contando con un coeficiente correlativo de 0.641. Conclusión: el cuidado de calidad enfermero y cuan satisfecho está el paciente tiene una relación buena y directa.

Córdova (18), el 2022 en Cajamarca, su intención fue “evaluar los niveles de asociación de la calidad prestación y cuan satisfechos están los que padecen afección del riñón en el establecimiento de salud indagada”. Metodología: descriptiva cuantitativa. 70 participantes fue la muestra. Empleo la encuesta y un cuestionario. Resultados: el 41.00 % de los participantes dijeron que la calidad prestacional es óptima y tienen una media satisfacción. Conclusión: las variables se asocian significativa mediante el estadístico de prueba Gamma. La satisfacción está determinada por la labor de la calidad de atención prestada.

Gutiérrez y Melo (19), el 2020 en Lima, su fin fue “establecer la correlación de la atención clínica de calidad y el paciente satisfecho hemodializado en el establecimiento sanitario Alberto Sabogal Sologuren”. Metodología: Orientación no experimental, cuantitativa, descriptiva, de corte transversal y correlacional. 60 participantes fueron la muestra, utilizó el SERVQUAL y un cuestionario fiable con un Alfa de Cronbach en 0,84 y 0.95 para valorar la categoría de satisfecho. Resultados: El factor asociativo de Rho de Spearman es de 0,385 y se obtuvo un $p = 0.002 < \alpha 0.005$. Conclusión: se asocia la calidad de la prestación médica y la satisfacción de la persona hemodializada.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de la atención brindada por enfermería

2.2.1.1 Definición de la Calidad de la atención brindada por enfermería

Diversos autores de las diferentes áreas de salud, han descrito a la "calidad", con diferentes conceptos. El médico Donabedian plantea definir a la calidad la que se genera al individuo atendido maximizando su bienestar después de valorar el equilibrio asociado del logro y quebrantamiento durante las diversas etapas que tiene el procedimiento. Donabedian además diferencia tres extractos primordiales al referirse de la calidad: el tecnicismo, asociada a lo tecnológico y las ciencias; lo intrapersonal asociada a las interrelaciones sociales contemplando mediciones y valoraciones; la comodidad, asociado a la integralidad de la persona y su hábitat (20).

Está definida a los requerimientos de la persona que pueden ser medidos permitiendo diseñar la utilidad o servicio que satisfaga el requerimiento a un costo cómodo personal, según Deming, Este postulado avala un régimen de costos fijos, donde el mejoramiento de la calidad impacta positivamente en vínculos fomentando máxima oportunidad laboral y de usuarios

satisfechos. La calidad implica una incuestionable creencia y una analogía lógica, de costo disminuido adecuadas a los proveedores, logrando satisfacer los estándares del comprador (21).

Desarrollar los conocimientos profesionales del entorno de la salud influencia en la calidad de cuidado que el enfermero pueda brindar. Donabedian lo conceptualiza a manera de un tipo de prestación que quiere conseguir ampliar la mejora de los pacientes logrando el equilibrio entre lo logrado y lo inalcanzable en todo el proceso de prestación (22). De modo que el enfermero ofrece una calidad de cuidado que garantice la confianza de proporcionar prestaciones que satisface al paciente y su requerimiento. Es primordial que el paciente hemodializado este informado de su estado de salud y el mal que le aqueja, además de adquirir información importante que garantice y mantenga una terapia digna, generando al enfermero a buscar métodos efectivos que garantice una efectiva prestación de salud (23).

2.2.1.2 Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería

En el ámbito de la enfermería, alcanzar ciertos estándares de calidad representa un desafío complejo que se ve afectado por múltiples causas. La dotación de personal, monetarios, equipamiento y materiales impacta significativamente en este proceso. Asimismo, la disparidad en la formación académica del personal es un aspecto relevante a considerar. Por consiguiente, es común observar una amplia diversidad en la capacitación del personal enfermero en su centro de labor, lo cual puede incidir de manera determinante en un cuidado de calidad ofrecida en los distintos servicios (24) .

La carga de trabajo es otro factor que influye significativamente en la calidad de atención de enfermería. En la mayoría de las instituciones de salud, el personal de enfermería se enfrenta a una carga laboral elevada, distribuida en los diversos servicios según indicadores administrativos. Estos indicadores consideran el padecimiento del paciente de los pacientes, el servicio asignado y el índice de enfermeras por paciente de la institución. En la actualidad, es

imperativo rediseñar las relaciones en base a la carga profesional efectiva de las enfermeras y su repercusión en la calidad y especificidades de los cuidados necesarios para los pacientes, cuya evolución puede variar.

2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de atención

En el ámbito académico, se pueden encontrar múltiples definiciones de calidad, las cuales presentan una notable convergencia en sus conceptos fundamentales. Cada una de estas definiciones aporta aspectos relevantes que otras pueden llegar a pasar por alto. Por consiguiente, al considerar la noción de calidad, se observa su complejidad, por lo tanto, resulta crucial analizar los diversos elementos que la componen, los cuales son evaluados a través de distintas dimensiones (25), que a continuación se describen (26):

- a) **Calidad de atención técnica:** Esta referida a dominar la parte tecnológica fundamentada científicamente en el cuidado y la atención del paciente tomando en cuenta los principios el compromiso de la ética.
- b) **Calidad de atención interpersonal:** Esta referida al personal enfermero quien mostrara un cuidado empático al momento de realizar una atención.
- c) **Calidad de atención del entorno:** Enfocada en factores múltiples del ámbito mucho más cercano, que incluyen la ventilación, intimidad, etc.

2.2.1.4 Teorías

De la calidad

Una de las constantes con más relevancia en el cuidado con mucha precaución y su avance es la calidad como ciencia y el profesionalismo técnico del entorno de salud, especialmente por el mejoramiento la conducción eficaz del medio, disminuir dificultades asociadas al cuidado percibido y, finalmente el incremento de solicitudes del paciente (27).

Actualmente en este contexto adquiere una gran relevancia la Teoría de la Calidad Total, ya que ofrece el mejoramiento de los servicios, esta ideología propone mejorar continuamente. No se ve como un instrumento de medición estadística ni como un sistema de control de calidad, sino más bien como una mentalidad de excelencia y transformación en la organización (28).

De Cuidado Humanizado de Jean Watson

Una atención humanizada se proporciona con frecuencia para aumentar la conciencia de los trabajadores de enfermería sobre la aplicación adecuada del tratamiento al paciente desde una perspectiva basada en valores humanos. Dado que el ambiente hospitalario está rodeado de un desequilibrio emocional provocado por el sufrimiento y la preocupación que experimenta el enfermo y su familia, para promover el bienestar a través de los procedimientos de atención dentro de los sistemas de salud, humanizar la atención es esencial (29).

Promover la universalidad del derecho a la salud como derecho humano fundamental, libre de cualquier tipo de discriminación, es imperativo para apoyar la atención humanizada en el día a día de los profesionales de la salud. Esto debería ofrecerse como instrucción exhaustiva a todos los estudiantes de enfermería en los cursos universitarios. La tesis de Jean Watson fundamenta el cuidado de enfermería, afirmando que para brindar una atención integral se requiere un alto nivel de capacidades, destrezas y condiciones. El propósito del enfoque y su objetivo es mejorar los servicios de salud mejorando los estándares de atención médica y administrativa para que sea posible un tratamiento completo (30).

2.2.2 Satisfacción del paciente

2.2.2.1 Definición de la satisfacción del paciente

Un punto primordial para estimar un servicio de calidad es cuan satisfecho se encuentra la persona atendida. La atención médica, y satisfacción de la persona atendida, las demandas por desidia galena son afectadas. Las tradiciones en formación académica representan estas variables de modo que pueden ser modificados de acuerdo al ámbito en el cual el paciente recibe una atención, la confianza del cuidado y la percepción de anteriores atenciones (32).

La satisfacción del paciente es considerada como un parámetro relevante de la calidad de cuidado sanitario, ya que sustenta la prestación de cuidados personalizados y potencia la comprensión del y el paciente, la que se fundamenta en actos como la empatía, el saber escuchar y acompañar constante desde la admisión hasta el momento del alta hospitalaria. Es fundamental establecer una comunicación fluida efectiva con el paciente para permitir expresar sus emociones, preguntas e interrogantes, lo cual contribuye a generar un ambiente de calma y satisfacción durante la atención médica (33).

A mayor grado de satisfacción del usuario con la institución, se percibirá una mayor calidad en el servicio recibido. La diversidad del proceso de satisfacción se compone de cuatro elementos notables: las variables del usuario-paciente, las variables del prestador de servicios de salud, el proceso de interacción entre una y otra parte y también los contextos asociativos (34).

Para lograr la satisfacción del paciente se requiere de:

- Averiguar factores relevantes que establecen a la calidad.
- La atención tomando en cuenta la opinión de las personas.
- El fortalecimiento y garantizar la confianza de la persona atendida.
- Brindar información a los usuarios.
- Instituir técnicas confiables de soporte.

- Ofrecer siempre lo mejor.
- Solucionar rápidamente cualquier queja.

2.2.2.2 Elementos que conforman la satisfacción del usuario

El principal propósito de las organizaciones es conseguir una satisfacción plena usuario, se manifiesta después de cumplir o superar las expectativas asociadas a las prestaciones salubristas recibidas, por lo cual es necesario conocer los requerimientos que se basan en (35):

- a) El rendimiento percibido:** referido al producto que percibe el usuario en el provecho o asistencia que obtuvo.
- b) Expectativas:** las expectativas son las ilusiones que el usuario presenta para alcanzar algo.
- c) Niveles de satisfacción:** Aluden al proceso de obtener o conseguir un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: insatisfacción: ocurre cuando el desempeño percibido no cumple con las expectativas del cliente.

La satisfacción se produce cuando el rendimiento percibido coincide con las expectativas del cliente. El nivel de lealtad hacia una marca o empresa puede determinarse a partir del grado de satisfacción del usuario. La complacencia se produce cuando el desempeño percibido supera las expectativas del usuario. Por otra parte, el cliente satisfecho demostrará fidelidad, la cual será temporal hasta que identifique a otro proveedor con una propuesta más atractiva. Por el contrario, el consumidor satisfecho demostrará fidelidad hacia una marca o proveedor debido a una conexión emocional que va más allá de una simple preferencia racional.

2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción

La satisfacción es un parámetro crucial para el usuario en lo que respecta a la calidad de la atención en los servicios de salud, por lo cual es necesario conocer las 5 dimensiones, que se describen a continuación (36):

- a) **Fiabilidad:** La pericia de cumplir de carácter exitoso con la asistencia prestada.
- b) **Capacidad de Respuesta:** La voluntad de ayudar a los clientes y ofrecerles una asistencia veloz y puntual frente a sus necesidades, con una atención de excelencia y en un plazo apropiado.
- c) **Seguridad:** La familiaridad que inspira el personal de salud al brindar servicios se evalúa a través de su exhibición de sabiduría, respeto a la intimidad, amabilidad, destreza en la comunicación y habilidad para generar confianza.
- d) **Empatía:** La empatía es la destreza de una persona para percibir y satisfacer de carácter adecuado a los requerimientos de otra persona al ponerse en su lugar.
- e) **Aspectos Tangibles:** referido a lo físico que el usuario observa de la institución son aquellos que se encuentran a la vista y que pueden influir en la percepción que tiene el individuo sobre la misma. Los contextos y aspecto físico de las infraestructuras, dispositivos, personal, limpieza y bienestar están interrelacionadas.

2.2.3 Teoría de enfermería relacionada a la satisfacción del paciente

La asociación pacientes y enfermeros es una cuestión básica, significativa y beneficiosa, lo que refiere Hildegart E. Peplau en su teoría de relaciones interpersonales. Logrando exigir al paciente a tener una respuesta provechosa y no destructiva al fracaso, el problema, la escasez y la angustia, explora 4 puntos psicobiológicos: estar orientado, identificado, el aprovechamiento y la resolución. La persona en la búsqueda de un cuidado con profesionalismo siente esa necesidad de estar orientado. Si se quiere demostrar que la persona

requiere atención, es el enfermero quien acude a su asistencia examinando y entendiendo las complicaciones que se pueden generar (37).

La persona independientemente se adhiere al profesional que le da cuidado, en este sentido los enfermeros son los que propician generar sentimientos asociados a su patología y que logren estar satisfechos en base a sus requerimientos. Cada paciente requiere incrementar la asociación generando muchos beneficios en el aprovechamiento. Por último, la resolución se genera cuando la persona enferma opta al abandonamiento de sus anteriores propósitos y plantearse nuevos propósitos, sin tomar en cuenta la asociación con el profesional. Si se quiere iniciar una mejora terapéutica intrapersonal, la teorista Peplau recalca al enfermero y su asociación con el paciente. El enfermero emplea a Peplau y su teoría con el propósito de proveer una atención individualizada y total a la persona con un padecimiento, contemplando su incesante mejoramiento, encontrando transformar sus temores en un aspecto positivo que contribuya en el restablecimiento de su salud emocional y física a través de su experiencia (38).

2.3 Formulación de la hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Hi 1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.
- Hi 2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.
- Hi 3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención del entorno y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

La investigación maneja el método hipotético/deductivo, donde la hipótesis son el punto de partida que genere formular nuevos supuestos, plantear una hipótesis generada de un principio, ley o información, se aplican las normas deductivas que generan predecir un hecho. Estos son consecutivamente comprobados a través de la experiencia, y si no coincide con lo real, se afirma válido la hipótesis de inicio. Implícitamente si el pronóstico empírico procedente de una hipótesis es opuesto, estos resultados son significativos. Por lo que muestra la fragilidad lógica de la hipótesis original, que tiene que ser reformulada (39).

3.2 Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, que se caracteriza por analizar hechos que se puedan medir con el método estadístico que serán analizados con la información recabada. Su propósito es relatar, exponer, pronosticar y fiscalizar de una forma imparcial las causas de los fenómenos descritos, también como se predice en fenómeno desde que se descubre. El presente enfoque está basado cuando concluye en la aplicación precisa en medir y cuantificar todas las etapas del estudio, desde la recogida de información hasta el proceso, análisis y paráfrasis de los efectos, alcanzando el método hipotético deductivo (40).

3.3 Tipo de investigación

El estudio hará uso de la investigación aplicada, que se orienta en la transformación del conocimiento práctico y provechoso. La intención del presente es conocer, mejorar, indagar y fortalecer los conocimientos, además de aplicarlos enriqueciendo el aspecto cultural y científico. También se quiere generar tecnologías que logren el desarrollo global (38). También será un

estudio prospectivo de diseño transversal, ya que recopila información en un solo periodo de tiempo (40).

3.4 Diseño de la investigación

Se empleará un diseño no experimental en la investigación, La investigación se contempla en elementos como cualidades, nociones, variables, acontecimientos, colectividades o tramas que se manifiestan de forma espontánea, sin la participación inmediata del investigador, es indicar, sin alteración la esencia de estudio. Además de un diseño de investigación correlacional, se considerarán otros enfoques metodológicos. El fin del estudio es instaurar el nivel de evaluación estadística entre dos variables que han sido analizadas. Es factible analizar el nivel de asociación entre dos variables desde un enfoque funcional (39).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población que se estudiara en la investigación serán 80 participantes que se hemodializan en un hospital de la Merced comprendido en los periodos de mayo a octubre del 2025. El estudio hará uso de una muestra censal, el cual se emplea en el caso de que la población es minoritaria, en la cual la muestra es la misma cantidad a la población (40).

Criterios de inclusión:

- Pacientes con edad mayor a 18 años.
- Pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital de la Merced.
- Pacientes voluntarios que acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con edad menor a 18 años.
- Pacientes sin tratamiento de hemodiálisis de un hospital de la Merced.
- Pacientes que no acepten participar en la investigación.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención de enfermería	La atención se enfoca en las personas, las familias y las comunidades, destacando atributos como la seguridad, la efectividad, la oportunidad, la eficiencia y el acceso equitativo en niveles óptimos (21).	La variable independiente en cuestión es la satisfacción o superación de las expectativas percibidas por los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis.	Calidad de atención técnica Calidad de atención interpersonal Calidad de atención del entorno	Rapidez y destreza Curación del catéter Técnica de asepsia Monitorización Educación al paciente Coordinación Cordialidad Comunicación Amabilidad Respeto y paciencia Materiales y equipos Horarios accesibles Ambiente cómodo y limpio Privacidad Sala de espera confortable	Ordinal	Bueno: 54-72 pts. Regular: 36-53 pts. Malo: 18- 35pts
Nivel de satisfacción del paciente	Es la cuantificación de los resultados de la asociación entre el profesional de la salud y el paciente, quien experimenta una mejora en su estado como resultado de la atención de salud recibida (33).	Las pruebas de la satisfacción del paciente están vinculadas a la atención y supervisión proporcionadas por la enfermera.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Señalización Orientación Equipos Limpieza Interés Comprensión Privacidad Respeto Cuidado minucioso Capacidad respuesta Confianza Paciencia Comprensión Materiales de orientación Personal capacitado Comodidad Limpieza de ambiente	Ordinal	Alta: 81-110 puntos. Media: 51-80 puntos. Baja: 22-50 puntos.

3.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

La técnica seleccionada para la recopilación de información será la encuesta para ambas variables, la cual posibilitará la exploración de las opiniones de la población en relación con un tema determinado (40).

3.7.2 Descripción de instrumentos

En artículos publicados "Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2015", Kelin Luis Barrera Salazar ha desarrollado y validado dos instrumentos para evaluar la calidad de la y la satisfacción del afectado en hemodiálisis (41).

Instrumento 1: Cuestionario de calidad de atención

El cuestionario consta de 28 interrogantes que evaluarán sus tres dimensiones: calidad de atención técnica (08 ítems), interpersonal (10 ítems) y del entorno (10 ítems). Se trata de un instrumento dicotómico que utiliza el grado de medición siguiente: En este sistema, se asigna el valor de 0 a la respuesta "No" y el valor de 1 a la respuesta "Sí". Posteriormente, se clasifica el valor final en las categorías de mala, regular y buena (42).

Instrumento 2: Cuestionario para evaluar la satisfacción

El cuestionario consta de 20 interrogantes que evaluarán cinco dimensiones: confiabilidad (04 ítems), capacidad de respuesta (04 ítems), seguridad (04 ítems), empatía (04 ítems) y elementos tangibles (04 ítems). Se trata de un instrumento dicotómico que utiliza la siguiente escala de medición: En el sistema binario, se asigna el valor de 0 a la negación y el valor de 1 a la afirmación. Posteriormente, se clasifica el resultado final en categorías de bajo, medio y alto (42).

3.7.3 Validación

Los instrumentos utilizados en el estudio fueron sometidos a un proceso de validación por parte de un panel de expertos, quienes evalúan su relevancia, pertinencia y claridad siguiendo los criterios establecidos. La probabilidad fue determinada mediante el uso de la Prueba Binomial en relación a la variable de calidad de atención ($p=0.22$) y la satisfacción del paciente ($p=0.25$) (43).

3.7.4 Confiabilidad

Uno y otro instrumento fueron sometidos a una prueba piloto con 20 pacientes que por una enfermedad crónica renal y vivían recibiendo tratamiento de hemodiálisis. Estos pacientes presentaban características similares a la población del estudio. La confiabilidad de los instrumentos se evaluó utilizando el coeficiente de Kuder Richardson (KR-20), obteniendo un valor de 0,95 para la variable de calidad de atención y de 0,98 para la variable de satisfacción (44).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos se tomará las siguientes actividades (45):

- Se elaborará y presentará una solicitud al hospital de la Merced, para el otorgamiento del permiso y coordinación para la ejecución de la aplicación del instrumento de recolección de datos a los pacientes de manera presencial.
- Una vez obtenido la aprobación del permiso, en coordinación con la jefatura de nefrología, se programará las fechas y horas para la aplicación del cuestionario.
- Se realizará el ingreso al servicio de nefrología en las fechas y horas programadas, para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

- Ya en el servicio se dará inicio con la presentación del instrumento de recolección de datos, en este punto se les explicara que, para el inicio del relleno, primero completaran el formato de consentimiento informado para continuar, también se les informara que cada encuesta será de forma anónima, y que además deberán de realizar de la manera individual cada respuesta, en el tiempo establecido.
- Una vez que los pacientes hayan terminado el relleno de las encuestas, se les hará recordar la verificación de haber marcado todas las respuestas de cada pregunta, y que después se procederá al recojo, sin antes dar las gracias por participar en el estudio.
- Terminado el recojo de los cuestionarios se procederá a retirar de servicio para después realizar la contabilización del total de cuestionarios rellenos para su respectivo procesamiento estadístico en los programas de SPSS versión 29 y Microsoft Excel 2024.

3.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se cumplirán los principios éticos como la autonomía donde se instará a los investigadores a otorgar a los estudiantes la libertad de ejercer sus propias decisiones después de haber sido debidamente informados sobre la investigación.

En el principio de no maleficencia se garantizará la confidencialidad de los estudiantes al mantener de manera anónima sus datos personales; asimismo, se asegurará que no habrá riesgo de un uso inapropiado de la información.

En el marco del principio de beneficencia, se proporcionará orientación a los participantes destacando las ventajas que surgirán como consecuencia de esta

investigación, asegurando así que serán plenamente informados sobre los aspectos positivos que pueden derivar de su participación.

En concordancia con el principio de justicia, se garantizará un trato imparcial a todos los participantes en esta investigación, asegurándose de respetar sus derechos no solo durante su participación activa, sino también antes y después del proceso. Esta perspectiva busca establecer un marco equitativo que salvaguarde la integridad y la igualdad de todos los involucrados, promoviendo así la equidad y el respeto a lo largo de todas las fases de la investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

N°	Actividades	2025					
		MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
1	Elección del tema						
2	Planteamiento del problema						
3	Construcción el marco teórico						
4	Formulación de hipótesis y marco metodológico						
5	Presentación de la propuesta del proyecto de investigación						
6	Presentación de la propuesta del proyecto de investigación						
7	Revisión del proyecto de investigación por asesora						
8	Aprobación del proyecto de investigación						
9	Inscripción del proyecto de investigación						
10	Sustentación del proyecto de tesis						

4.2 Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unidad	Precio total
Pale bond de 75 g	Millar	03	S/ 30.00	S/ 90.00
Lapiceros	Docena	02	S/ 5.00	S/ 10.00
Lápices	Docena	02	S/ 3.00	S/ 9.00
Folder manila	Ciento	01	S/ 12.00	S/ 12.00
Resaltador	Docena	01	S/ 36.00	S/ 36.00
USB	Unidad	02	S/ 30.00	S/ 60.00
Fotocopia	Ciento	30	S/ 10.00	S/ 300.00
Impresión	Ciento	30	S/ 20.00	S/ 600.00
Internet	Mes	06	S/ 70.00	S/ 420.00
Total				S/ 1537.00

5. REFERENCIAS

1. Revista de la Sociedad Española de Nefrología. Documento de información y consenso para la detección y manejo de la enfermedad renal crónica. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 10. Available from: <https://revistanefrologia.com/es-pdf-S0211699521001612>.
2. Organizacion Panamericana de la Salud. Día Mundial del Riñón. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 9. Available from: <https://www.paho.org/es/noticias/9-3-2022-dia-mundial-rinon-2022-hearts-americas-salud-renal-para-todos#:~:text=Datos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n%20internacional,la%20enfermedad%20aumenta%20cada%20a%C3%B1o>.
3. Nefrología Latinoamericana. Documento de consenso sobre nuevas terapias para retrasar la progresión de la enfermedad renal crónica con énfasis en los iSGLT-2: implicaciones para Latinoamérica. [Online].; 2024 [cited 2024 agosto 9. Available from: https://www.nefrologialatinoamericana.com/portadas/nefro_24_21_supl-2.pdf.
4. Loza Munarriz. La insuficiencia renal en el Perú. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 9. Available from: https://www.dge.gob.pe/epublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802_0.pdf.
5. Álvarez Ramírez , Santiesteban Miranda D, Gutiérrez García. Factores relacionados con la supervivencia de pacientes que inician tratamiento de hemodiálisis. Instituto de Nefrología. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 9. Available from: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v20n1/1729-519X-rhcm-20-01-e3472.pdf>.
6. Martínez Téllez , Acosta Nordet. Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. [Online].; 2016 [cited 2024 agosto 9. Available from:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n7/san06207.pdf.

7. Cirera Segura , Manzano Angua MdR, Vega Morán. Planificación de cuidados de enfermería: cuidados de enfermería durante la sesión de hemodiálisis. [Online].; 2024 [cited 2024 agosto 9. Available from:
<https://www.enfermerianefrologica.com/procedimientos/article/view/3.10/1695>.
8. Lizana Garcia. Calidad de la Atención de enfermería en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima. [Online].; 2019 [cited 2024 AGOSTO 10. Available from:
chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
9. Fabian-Sánchez , Podesta Gavilano E, Ruiz Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 10. Available from:
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589/1166>.
10. UNIR. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. [Online].; 2024 [cited 2024 agosto 10. Available from:
<https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/#:~:text=El%20organismo%20internacional%20interpreta%20la,de%20resultados%20de%20salud%20deseados%E2%80%9D>.

11. Domaure Salazar , Vera Bustamante G, Mora Veintimilla DR. Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público. [Online].; 2024 [cited 2025 setiembre 20. Available from:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12243/17773>.
12. Juárez León G. Satisfacción con el cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado con enfermedad renal crónica en un hospital de Honduras. [Online].; 2024 [cited 2025 setiembre 25. Available from:
<http://www.scielo.org.co/pdf/muis/v37n3/0121-0319-muis-37-03-9.pdf>.
13. Mohammed Alhussin , A. Mohamed , A. Hassan . Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería: un estudio transversal. [Online].; 2023 [cited 2025 setiembre 25. Available from: <https://assets-eu.researchsquare.com/files/rs-3106384/v1/852f8b1b-f2e2-4425-9d5d-bcaf49eb9414.pdf?c=1690365147>.
14. Ramos Ramírez , Méndez Cázares , Castro-Valverde K, Flores Vidovich. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 10. Available from: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>.
15. Ayoví Valdez. Calidad de la Atención y su Influencia en la Satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 11. Available from:
<chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfb-f36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>.

16. Huaman Carhuas. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 20. Available from:
<https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518/1584>.
17. Ramos Lucas CD, Ramos Rojas. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de hemodiálisis, Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. [Online].; 2023 [cited 2025 setiembre 24. Available from:
<https://repositorio.uncp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5505b72f-42cb-47e1-8ed5-c525ec23fa99/content>.
18. Cordova Puerta LM. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 21. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
19. Gutierrez Carranza , Melo Flores. Relación entre Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del usuario con Tratamiento de Hemodiálisis de un Hospital del Seguro Social de Lima. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 22. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
20. Pérez Rojas. Importancia de la evaluación de la calidad de la atención médica. [Online].; 2024 [cited 2024 setiembre 22. Available from:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2024/amf243a.pdf.

21. Diaz Muñoz , Salazar Duque. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. [Online].; 2021 [cited 2024 setiembre 28. Available from: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaCalidadComoHerramientaEstrategicaParaLaGestionEm-8290165.pdf.
22. Miguel Ojeda , López Lozada. Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. [Online].; 2000 [cited 2024 agosto 25. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf.
23. Díaz Díaz M, Díaz Zamudio. NECESIDADES DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS. [Online].; 2014 [cited 2024 octubre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/16389/DiazDiazAnaMaria2014.pdf?sequence=3.
24. Verdugo Batiz, A, Esparza Betancourt R, Magaña Rosas , Arizona Amador. Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en pacientes con carcinoma mamario. [Online].; 2019 [cited 2024 octubre 19. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2011/vol19/no1/4.pdf.
25. Monzon Fuentes. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 18. Available from: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/am/handle/20.500.13053/7841/T061_70071654_T.pdf?sequence=1.

26. Villar Carhuavilca. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022. [Online].; 2022 [cited 2025 setiembre 20. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9a84ce23-f5f3-422b-bce4-7a705756e873/content>.
27. Cala Chapi CR, Marce Benito J. Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 16. Available from: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://posgradofimnet.umsa.bo/memoria-delposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Cala-Chapi-Carolina-Ruth-Marce-Benito-Estela-Jhakelina-REVISION.pdf>.
28. Chacón Cantos , Rugel Kamarova. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. [Online].; 2018 [cited 2024 octubre 15. Available from: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>.
29. Castelo Rivas , Cueva Toaquiza. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? [Online].; 2022 [cited 2024 setiembre 26. Available from: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20(1).pdf).
30. Nuñez Algalobo , Ninamango Zegarra. Satisfacción del Paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de cirugía de un Hospital de Lima. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 16. Available from: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream>

/handle/20.500.12866/15632/Satisfaccion_NunezAlgalobo_Alessandra.pdf?sequence=1
&isAllowed=y.

31. Rodríguez Gambetta , Reategui Barrera , Pantoja Sánchez. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 20. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1769.pdf.
32. Hernández Vergel , León Román , Miranda Guerra dJ, Hernández Rodríguez. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. [Online].; 2021 [cited 2024 octubre 19. Available from: file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/5186-19767-1-PB.pdf.
33. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [cited 2024 octubre 20. Available from:
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf.
34. Villaseñor Garcia L. Aplicacion de teoría de relaciones interpersonales de Hildegart E. Peplau. [Online].; 2019 [cited 2024 setiembre 30. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/18206/FE-L-2019-1736.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

35. Céspedes Pinto R. Susana, narrativa de enfermería y relato hacia el final de su vida: reflexiones desde el pensamiento de Hildegard Peplau. [Online].; 2019 [cited 2024 octubre 20. Available from:
chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96329/6/CultCuid_54-67-76.pdf.
36. Rodríguez Jiménez , Pérez Jacinto O. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [Online].; 2017 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf.
37. Sánchez Flores. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. [Online].; 2017 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf.
38. Universidad Nacional Abierta o a Distancia - Colombia. Fundamentos de investigacion. [Online].; 2107 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25374w/lectura_UNAD_%20semana1.pdf.
39. Sánchez Carlessi , Reyes Romero , Mejía Sáenz. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Online].; 2018 [cited 2024 setiembre 15. Available from:
chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n1ibro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf.

40. López Roldán P. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. [Online].; 2015 [cited 2024 setiembre 30. Available from:
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf.
41. Estrada Guerra. Calidad de los Servicios en Enfermería. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 18. Available from: file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/116-291-1-PB.pdf.
42. León Dionicio , Arévalo Marcos. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. [Online].; 2023 [cited 2024 octubre 18. Available from: file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaAtencionDelEnfermeroYSatisfaccionDelPac-9586530%20(1).pdf.
43. Sánchez Carlessi , Reyes Romero , Mejía Sáenz. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Online].; 2018 [cited 2024 junio 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf.
44. Barrera Salazar. “Calidad del Cuidado que brinda el personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huanuco ”. [Online].; 2015 [cited 2024 octubre 10. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T_047_72513189_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
45. Canales Rojas. Conocimientos de los Principios Bioéticos y Atención de Enfermería a Pacientes en Uci de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Perú. [Online].; 2022 [cited 2024 junio 13. Available from:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1431/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO-CANALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención técnica con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención interpersonal con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención del entorno con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención técnica con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención interpersonal con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención del entorno con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención técnica y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión atención del entorno y el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico científico • Funcional o Interactiva del entorno • Humana/Interpersonal <p>Variable 2: Nivel de satisfacción del paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones: Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación: Hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional y corte transversal.</p> <p>Población Muestra: pacientes en hemodiálisis. La investigación utilizará una muestra censal, ya que en este caso la muestra es igual a la población.</p>

Anexo 2: Instrumentos

INTRODUCCIÓN

Estimada(o) señor(a), soy la licenciada de enfermería INDIRA PAMELA BARTOLO LÓPEZ, los cuestionarios se realiza con el objetivo de determinar la relación que existe entre la “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis de un hospital público de la Merced – 2025”; es importante contar con su colaboración ya que contribuirá al desarrollo de la profesión con los resultados obtenidos, es anónimo por lo que se le pide la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: A continuación, se detalla serie de preguntas los cuales usted debe marcar con una X de acuerdo a su propia experiencia adquirida.

DATOS GENERALES:

1. Edad:
 - a) 18 a 29 años
 - b) 30 a 39 años
 - c) 40 a 59 años
 - d) 60 a más años
2. Género:
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Estado civil:
 - a) Soltero(a)
 - b) Casado(a)
 - c) Conviviente
 - d) Divorciado(a)
 - e) Viudo(a)
4. Grado de instrucción:
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Superior técnico
 - d) Superior universitario
5. Tiempo de tratamiento en hemodiálisis:
 - a) Menor de 1 año
 - b) Más de 1 año

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN TÉCNICA	NO	SI
1	La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
2	Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
3	La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
4	La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fístula y su funcionamiento		
5	La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6	La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7	La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8	La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
	CALIDAD DE ATENCIÓN INTERPERSONAL		
9	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
10	La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
11	La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
12	Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
13	Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre sí		
14	El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
15	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
16	El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
17	El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
18	El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
	CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENTORNO		
19	El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
20	Los horarios son accesibles y disponibles		
21	El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
22	El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		

23	Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD		
24	La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		
25	La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
26	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
27	El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
28	Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	FIABILIDAD	NO	SI
1	El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de HD		
2	El tratamiento de HEMODIÁLISIS se realiza en el horario programado		
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada		
4	Durante su atención en la unidad de HD se respeta su privacidad		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	NO	SI
5	La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
6	La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
7	La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fistula y su funcionamiento		
8	La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
	SEGURIDAD	NO	SI
9	La enfermera monitoriza sus signos vitales cada dos horas		
10	Los horarios para su atención son accesibles y disponibles		
11	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
12	El personal que lo atiende, le inspira confianza		
	EMPATÍA	NO	SI
13	El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		
14	El personal que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud		
15	Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud		
16	Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió		
	ELEMENTOS TANGIBLES	NO	SI
17	Cuenta la unidad de HD con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención		
18	La unidad de HD y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos		
19	Considera adecuado, el tiempo que esperó para que lo atiendan		
20	Se siente usted satisfecho con la atención recibida		

Anexo N° 3: Formato de consentimiento informado

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador : INDIRA PAMELA BARTOLO LÓPEZ

Título : “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis de un hospital público de la Merced – 2025”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis de un hospital público de la Merced – 2025”, Este es un estudio desarrollado por estudiantes de la Universidad Privada Norbert Wiener”, El propósito de este estudio es: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público, 2025”, permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

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

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

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

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

Confidencialidad:

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

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

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

Costos e incentivos

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse 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 Indira Pamela Bartolo López, Puede comunicarse al 953619190 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:




17% 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

- 13%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  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

- 13% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 15% 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	Universidad Wiener on 2024-09-28	2%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-06-27	2%
4	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-04-01	1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	1%
6	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2024-01-21	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-12-23	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-09	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2025-07-16	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-28	<1%