



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia
de hemodiálisis de un Hospital Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Ayala Barrantes, Bianca Dayhanna

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2507-5116>

Asesora: Mg. Tello Jimenez, Carmen Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>

Lima – Perú

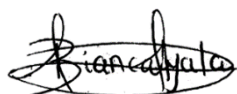
2025

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

Yo, **Bianca Dayhanna Ayala Barrantes** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Nefrología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis de un Hospital Lima, 2025”** Asesorado por el docente: **Mg. Tello Jimenez, Carmen Paula** DNI **10332115** ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208> tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código OID: **14912 465973581** 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
 Bianca Dayhanna Ayala Barrantes
 DNI:77080586



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 Tello Jimenez, Carmen Paula
 DNI: 10332115

Lima, 14 de Marzo del 2025

DEDICATORIA:

Mi proyecto de tesis va dedicada a mi padre Luis y mi tía Bertha, quienes me brindaron su amor incondicional y apoyo constante, y por ser ellos mi mayor inspiración para culminar este trabajo.

A mi hermana por su cariño inigualable, por ser mi compañera en cada etapa de mi vida y por motivarme siempre a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza y la guía necesaria para completar este proyecto. También agradecer a mi asesora, por sus enseñanzas continuas durante todo el curso, así como por su asesoramiento y apoyo durante el proceso de redacción de este proyecto.

JURADOS:

Presidente: Mg. Barrios Cabello, Lucimar

Secretario : Mg. Ramiro Enriquez Mendoza

Vocal : Mg. Jauregui Cardenas, Jocelynn Lisset

ÍNDICE

DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1.Problema general	4
1.2.2.Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1.Objetivo general	4
1.3.2.Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	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	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas	11
2.3.Formulación de la Hipótesis	20
2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2. Hipótesis específicas.....	21
3. METODOLOGÍA	21
3.1. Método de la investigación.....	21

3.2. Enfoque de la investigación.....	21
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación.....	22
3.5. Población, muestra y muestreo.....	22
3.6. Variables y operacionalización de variables	24
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	25
3.7.1. Técnicas.....	25
3.7.2. Descripción de instrumentos	25
3.7.3. Validación	26
3.7.4. Confiabilidad.....	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9. Aspectos éticos	27
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
4.1. Cronograma de actividades	29
4.2. Presupuesto.....	30
5. REFERENCIAS	31
6. ANEXOS	41
Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	42
Anexo 2 Instrumentos.....	43
Anexo 3 Consentimiento informado.	46

RESUMEN

A nivel mundial, la enfermedad renal crónica ha aumentado significativamente, afectando la vida de los pacientes. Asimismo, el 16% de la población calificó los servicios como buenos, mientras que el 37% los consideró malos; posicionando al país entre los de peor valoración. Además, el 50% de los encuestados señalaron que el mayor problema es la falta de personal en los servicios. El objetivo general de este estudio es: Analizar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

Materiales y Métodos: El estudio se basará en un enfoque cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional, que permitirá alcanzar los resultados previstos en los objetivos planteados. La muestra estuvo compuesta por 91 pacientes. Para evaluar las variables se utilizará la encuesta como técnica. Los cuestionarios fueron validados por Altamirano y Kleeberg; y Méndez, la confiabilidad se medirá con la prueba Alfa de Cronbach, resultando un valor de 0.81 para la primera variable y 0.93 para la segunda. Para análisis de la relación entre ambas variables, se empleará los programas Excel y software estadístico (SPSS), utilizando Rho de Spearman.

Palabras clave: calidad de cuidado, satisfacción, pacientes, Enfermedad Renal Crónica

ABSTRACT

Globally, chronic kidney disease has increased significantly, affecting the lives of patients. Likewise, 16% of the population rated the services as good, while 37% considered them bad; positioning the country among those with the worst rating. In addition, 50% of those surveyed indicated that the biggest problem is the lack of personnel in services. The general objective of this study is: Analyze the relationship that exists between the quality of nursing care and patient satisfaction with hemodialysis therapy. Materials and Methods: The study will be based on a quantitative, transversal, non-experimental and correlational approach, which will allow achieving the results foreseen in the stated objectives. The sample was made up of 91 patients. To evaluate the variables, the survey will be used as a technique. The questionnaires were validated by Altamirano and Kleeberg; and Méndez, reliability will be measured with Cronbach's Alpha test, resulting in a value of 0.81 for the first variable and 0.93 for the second. To analyze the relationship between both variables, Excel and statistical software (SPSS) will be used, using Spearman's Rho.

Key words: quality of care, satisfaction, patients, Chronic renal failure

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En todo el mundo la enfermedad renal crónica (ERC) ha aumentado significativamente afectando la vida de las personas, como lo demuestra la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2022, señalo que el 10% de la población sufre de ERC. El tratamiento puede incluir diálisis peritoneal, trasplante renal y hemodiálisis, sin embargo, la gran mayoría de países presentan escasez de recursos para un buen tratamiento de la enfermedad (1).

Por otro lado, un estudio determinó que las mujeres presentan mayor incidencia de Enfermedad renal Crónica, con una prevalencia de 9.69% en comparación con los hombres, cuya prevalencia fue de 8.61%. Este fenómeno ha sido atribuido a factores hormonales y biológicos, mayor esperanza de vida y mayor acceso a servicios de salud, lo que facilita un diagnóstico temprano (2).

Las tasas de Enfermedad renal Crónica varían por regiones y países, dependiendo de factores como el acceso a la atención médica y las condiciones socioeconómicas. En Europa oriental y central registra la prevalencia más alta (12.8%), mientras que en África oscila entre 1.3% y 18%. En países de ingresos bajos como Bolivia la prevalencia es de 5.5% y Sri Lanka 8.2%, pero en naciones de ingresos altos como Canadá y Australia, existe una alta prevalencia ERC en estadio III no diagnosticada (3).

La mortalidad por Enfermedad renal Crónica ha aumentado alarmantemente, transformándose en la tercera causa de muerte de más veloz crecimiento al nivel mundial. La OMS estima que la ERC es culpable de 10 millones de óbito anuales, con una media de 2.4%.

En Latinoamérica, el porcentaje es más elevado, alcanzando un 5.5% de las muertes atribuibles a esta enfermedad (4).

En el Perú, el Ministerio de Salud reportó el 2022 que el 11% de la población presenta enfermedad renal crónica. Por ello, es crucial que las personas que presenta hipertensión o diabetes mellitus se sometan a controles anuales en establecimiento de salud, ya que estas condiciones son factores de riesgo para el desarrollo y progresión de la ERC (5).

En un hospital de Lima, un estudio reportó un aumentado en la demanda de atención, con un promedio de 250 pacientes consultas externas y 200 sesiones de hemodiálisis mensuales. Esta alta influencia de pacientes con enfermedad renal crónica evidencia la necesidad de un cuidado integral que no solo abarca la atención médica, sino también un adecuado trato por parte del personal de enfermería, que debe estar capacitado tanto en los aspectos técnicos como en las relaciones de confianza, respeto y empatía (6).

La calidad del cuidado de enfermería en pacientes en hemodiálisis depende de varios factores: la capacitación del personal, el estado del equipamiento y la implementación de medidas como el uso de Equipo de protección personal (EPP), el manejo eficaz del catéter y la evaluación exhaustiva de la FAV. También, es indispensable valorar el estado físico del paciente antes de cada sesión y monitorear rigurosamente los parámetros de la máquina y los signos vitales, registrando cualquier anomalía en el expediente clínico (7).

En las instituciones de salud existen diversas limitaciones que impactan negativamente la calidad del cuidado brindado a los pacientes en hemodiálisis. Entre las principales se encuentran: la insuficiencia en la infraestructura, mantenimiento inadecuado de los equipos y

alta demanda de pacientes, lo cual dificulta la prestación de una atención eficiente y oportuna. Asimismo, se evidencia la necesidad de incrementar el número de profesionales capacitados para garantizar un cuidado de calidad (8).

La Enfermedad renal Crónica afecta múltiples aspectos de la vida de los pacientes: emocional, social, físico y económica. Estos impactos incluyen pérdida de productividad, alteraciones en la dinámica familiar, disminución de la autoestima y abandono de actividades laborales o académicas, empeorando la calidad de vida. Por lo tanto, los pacientes necesitan cuidados integrales que promuevan la aceptación, adaptación y adherencia al tratamiento (9).

Por otro lado, la pérdida de una fístula arteriovenosa o catéter venoso puede ser consecuencia de un cuidado inadecuado, lo que compromete su viabilidad. Un estudio reveló que los enfermeros presentan deficiencia de conocimiento sobre el mantenimiento de los dispositivos de acceso vascular, como la correcta monitorización, el manejo de infecciones y la prevención de trombosis, lo que conlleva la necesidad de mejorar la formación educativa. Asimismo, los cursos de actualización sobre prácticas y protocolos contribuirán a reducir las complicaciones y mejorará la calidad de cuidado (10).

En Lima los pacientes y familiares han señalado como principales causas de insatisfacción: la falta de limpieza de los ambientes y la demora en la atención. Además, mencionan que el personal de salud no proporciona explicaciones claras sobre la enfermedad y procedimientos médicos. Estas deficiencias representan áreas importantes de mejora para incrementar la satisfacción de los pacientes y asegurar una atención de calidad (11).

Por lo expuesto anteriormente, el presente proyecto de investigación pretende aportar al mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en hemodiálisis. Para ello, se busca identificar las principales deficiencias en la atención, asimismo proponer estrategias para optimizar la calidad del servicio, fortalecer la capacitación del personal y fortalecer la comunicación entre el personal de enfermería y los pacientes. De este modo, se espera favorecer una mayor satisfacción y adherencia al tratamiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis de un Hospital Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?

¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?

¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La enfermedad renal crónica es una condición de salud que perjudica progresivamente a millones de personas en todo el mundo, asimismo, cada mes se diagnostican aproximadamente 200 casos nuevos, lo que evidencia su impacto creciente. Por lo tanto, el rol de las enfermeras es fundamental para garantizar un cuidado de calidad a estos pacientes. Sin embargo, existe una falta significativa de información sobre como las enfermeras optimizan la calidad de cuidado, especialmente en la prevención de complicaciones antes, durante y después de Hemodiálisis. Esto debido a que diversos estudios señalan que existe una pérdida significativa de accesos

vasculares, como la fistula arteriovenosa, lo que puede generar complicaciones graves y afectar negativamente la salud del paciente.

La calidad de cuidado de enfermería se sustenta en el Modelo de Calidad en salud de Donabedian, que evalúa la calidad a través de la estructura, el proceso y los resultados. Asimismo, la satisfacción del paciente se fundamenta en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que explican como la percepción del servicio influye en la satisfacción del paciente. Estas teorías permiten comprender la relación entre las dos variables de estudio, aportando un marco conceptual sólido para la investigación.

Por otro lado, el presente estudio busca abordar este vacío en la literatura actual, como lo sostiene la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, la cual resalta la importancia de establecer una conexión terapéutica entre el paciente y la enfermera, basada en la comunicación efectiva y el trato digno y respetuoso. Este enfoque permite atender de manera adecuada las necesidades físicas del paciente; generando un ambiente de confianza y seguridad. Asimismo, esta conexión es fundamental para mejorar la percepción del paciente sobre el cuidado recibido, lo que se traduce a una mayor satisfacción.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación es relevante porque sigue un enfoque cuantitativo, lo que permite analizar de manera objetiva la relación entre las variables. Se utilizará un diseño no experimental, de corte trasversal y correlacional, lo que facilitará la recolección de datos en un solo momento.

Asimismo, contribuirá con instrumentos validados que servirán para futuras investigaciones en el área de asistencia de enfermería, especialmente en Nefrología. Estos instrumentos proporcionarán herramientas confiables para la recolección de datos, contribuyendo al avance del conocimiento de la especialidad. También, se aplicará un análisis estadístico que permitirá responder de manera precisa a los objetivos propuestos de la investigación, asimismo, garantizando la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos, y asegurando que las conclusiones sean sólidas y aplicables en la mejora de la práctica clínica.

1.4.3. Práctica

La presente investigación pretende abordar los aspectos cruciales de la calidad de cuidado de enfermería y su impacto en la satisfacción de los pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis. En este contexto se pretende generar procesos de mejora en el manejo de curaciones de catéteres temporales y abordaje de fistula arteriovenosa mediante simulaciones, técnicas adecuadas y protocolos estandarizados. Asimismo, se busca fortalecer las habilidades comunicativas entre enfermeros y pacientes con la finalidad de garantizar la satisfacción de los usuarios durante el periodo de permanencia de la terapia de hemodiálisis.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente estudio de investigación será ejecutado entre los meses de febrero a julio del 2025.

1.5.2. Espacial

El proyecto de investigación se ejecutará en el Hospital Central de la Policía Nacional

1.5.3. Población o unidad de análisis

La investigación contempla una población de pacientes en terapia de hemodiálisis que se atienden en el Hospital de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Ramos et al. (12), en el año 2022, en México desarrollaron un estudio con el objetivo “Evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis”. Estudio cuantitativo – descriptivo, observacional y transversal. La muestra estuvo conformada de 248 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQHOS-E debidamente validado. Los resultados demostraron que el 99.3% de pacientes se encontraron satisfecho con cuidados de enfermería brindados y solo el 0.7% de pacientes se encontraron insatisfecho. Se concluyó que los resultados fueron muy favorables, aunque se identificaron áreas de mejora en el tiempo de espera.

Domaure et al. (13), en el 2024, en México llevaron a cabo un estudio, con el objetivo “Identificar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a diálisis en relación con la atención brindada por el personal de salud”. Estudio, cuantitativa descriptivo, diseño no experimental transversal. La muestra fue de 112 pacientes, quienes participaron en la aplicación del cuestionario SERVQUAL. Los resultados demostraron altos niveles de satisfacción en las dimensiones: Ambiente el 85.9% estuvo totalmente de acuerdo que los equipos eran modernos y adecuados; Confiabilidad el 73.4% percibió información clara y exacta; Reactividad el 90.6% valoró positivamente la cortesía del personal; y Seguridad el 87.5% destacó el cumplimiento de los procedimientos. Sin embargo, en la dimensión comunicación el 46.9% se mostró satisfecho, evidenciando un área de mejora. En conclusión, la satisfacción del paciente se consideró alta

destacándose la importancia de evaluar continuamente la calidad de atención en hemodiálisis para identificar áreas de mejora y fortalecer aspectos que contribuyen a la comodidad y seguridad del usuario.

Juarez (14), en el año 2022, en Honduras desarrollaron un estudio en un Hospital, con el objetivo “Determinar la satisfacción con el cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes hospitalizados con ERC”. Estudio descriptivo, observacional y transversal. La muestra fue de 30 usuarios a quienes se le aplicó una entrevista. Los resultados mostraron que la dimensión estructura recibió una calificación con una media de 20.77; dimensión proceso con una media 18.80 y en la dimensión resultado 7.73. La investigación concluyó que la satisfacción de los pacientes con ERC es moderada y sugiere implementar estrategias para mejorar la calidad de los cuidados.

2.1.2. A nivel nacional

Camizan y Vasquez (15), en el año 2022, en Chiclayo realizaron un estudio, con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en el servicio de Hemodiálisis”. Estudio, cuantitativo de alcance correlacional y diseño no experimental. La muestra fue de 70 pacientes, quienes participaron en la aplicación de los cuestionarios. Los resultados indicaron que la calidad del cuidado enfermero fue el 43% (regular), mientras que el 16% (bajo). En el cual en la dimensión técnico- científica obtuvo un 39% bajo y 28% alto; dimensión humana se clasificó en regular (35%) y bajo (31%), y la dimensión entorno obtuvo un 38% en nivel bajo y 29 % en nivel bajo. Se concluyó, que existe una relación moderada, afirmativa y significativa entre las variables ($Rho=0,535$; $p=0,003$), lo que evidencia que la mejora en la calidad del cuidado incrementa la satisfacción de los usuarios.

León (16), en el 2020, en Trujillo desarrollo un estudio, con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en un hospital”. Estudio, cuantitativa, diseño no experimental transversal. La muestra fue de 56 pacientes a quienes se les aplico dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 48.2% califico como buena la calidad del cuidado, 25 % excelente, 21.4% regular y 5.4% como mala. Por otro lado, en la satisfacción, el 71.4% demostró estar satisfecho, mientras que el 28.6% insatisfecho. Se concluyo que existe una relación positiva, muy alta y significativa entre ambas variables, con un coeficiente 0.970; lo que confirma que una mejor calidad del cuidado enfermero se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción.

Ramos y Ramos (17), en el 2022, en Huancayo realizaron un estudio con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermiza y satisfacción del paciente del servicio de hemodiálisis”. Estudio cuantitativo, correlacional y diseño no experimental. La muestra fue 66 pacientes, quienes participaron en la aplicación del Cuestionarios de CARE Q y SERVQHOS. Los resultados indicaron que el 89.4% de los usuarios consideran la calidad de cuidado en un nivel alto, mientras que el 7.6% medio. Se concluyó que la mayoría de los pacientes están satisfechos con el cuidado de enfermería recibido, lo que destaca la importancia de mantener altos estándares de calidad de atención.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de cuidado

2.2.1.1. Definición

La calidad del cuidado es un conjunto de acciones, intervenciones y actitudes realizadas con el propósito de garantizar una atención segura, efectiva y satisfactoria para los pacientes. Estas acciones se fundamentan en estándares científicos, técnicos y éticos que buscan obtener resultados positivos en la salud y el bienestar de las personas atendidas. En enfermería, la calidad del cuidado no solo se limita a aspectos técnicos, sino que también incluye elementos humanos, como la empatía y el respeto hacia el paciente (18).

La calidad de cuidado en enfermería en hemodiálisis, abarca varios componentes esenciales como es la competencia profesional; que incluye el manejo técnico de equipos, la prevención de complicaciones y la educación al paciente. Por otro lado, la seguridad del paciente es importante en la HD, ya que incluye la prevención de infecciones, el monitoreo durante el procedimiento y la administración adecuada de medicamentos. Asimismo, la relación humana y ética, basada en el respeto y empatía, es fundamental para brindar apoyo emocional y fomentar la adherencia al tratamiento, consolidando así una atención integral y de calidad en hemodiálisis (19).

Por ello, el personal de enfermería realiza procedimientos estandarizados que incluyen la preparación del paciente, el montaje y cebado del circuito, la punción de la FAV, la conexión y desconexión del paciente al equipo de HD, la monitorización de signos vitales, administración de medicación, la programación de la maquina (flujo de la bomba, ultrafiltración, tiempo), y el registro de datos relevantes en la HC. Además, aplica protocolos de control de infecciones mediante medidas de asepsia y antisepsia, protocolo de manejo de acceso vascular y protocolos de emergencia en hemodiálisis para situaciones críticas como shock hipovolémico, anafilaxia, entre otros (20).

2.2.1.2. Teoría de la variable de calidad de cuidado de enfermería

La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, se centra en la relación entre el paciente-cuidador, y en como esta relación puede influir de manera positiva en el bienestar del paciente, no solo desde un enfoque técnico, si no también emocional, mental y espiritual. Asimismo, Watson resalta la importancia de tratar al paciente como una persona integral no solo como alguien que necesita tratamiento, sino como un ser humano con emociones, preocupaciones y una historia personal que influye en su proceso de salud (21).

La enfermera en Hemodiálisis no solo se enfoca en la realización de procedimientos como el monitorio de signos vitales o detección temprana de complicaciones en HD, sino que también se esfuerza por establecer una relación de confianza, ofreciendo apoyo emocional, educando sobre los cuidados en casa y promoviendo la participación activa del paciente. Además, la teoría de Watson abarca múltiples aspectos dentro de la hemodiálisis, con énfasis en el cuidado transpersonal, donde la enfermera busca una conexión genuina con el paciente, teniendo en cuenta sus pensamientos, emociones y necesidades individuales. También promueve un cuidado ético, en el que se respeta la autonomía del paciente, se reconoce su dignidad y se fomenta la participación activa en las decisiones relacionadas con su tratamiento; lo que permite que el paciente se sienta apoyado tanto en su proceso físico como en su bienestar emocional (22).

2.2.1.3. Dimensiones de la variable

2.2.1.3.1. Técnica

La calidad técnica es la capacidad del personal de enfermería para aplicar procedimientos científicos, habilidades prácticas y destrezas clínicas de manera precisa y segura, con el objetivo de garantizar una atención eficaz al paciente. Asimismo, se enfoca en el cumplimiento de protocolos, guías clínicas y estándares de atención, asegurando que cada intervención esté basada en evidencia científica actualizada (23).

El abordaje de enfermería en la punción de fistula arteriovenosa, consiste en un procedimiento que comienza con la colocación del paciente en una posición cómoda. A continuación, la enfermera debe lavar sus manos, utilizar EPP y proceder a inspeccionar y valorar la zona de FAV. Luego, se limpia la zona y se realiza la punción con el bisel de la aguja hacia abajo, manteniendo una distancia mínima de 2.5 cm entre las agujas para evitar recirculación. Por último, se conecta al paciente y se registra en historia clínica (24).

Por otro lado, el procedimiento para el abordaje de un catéter venoso comienza con la preparación del paciente, colocándolo en una posición cómoda. Luego, la enfermera debe lavar sus manos, utilizar EPP y proceder con la asepsia de los lúmenes del catéter, luego se aspira la heparina de los lúmenes, y conectar las líneas a los lúmenes arterial y venoso. Durante todo el procedimiento, se monitorea los signos vitales y se registra en HC la actividad realizada (25).

Por último, el procedimiento para la finalización de la sesión de HD comienza con el lavado de manos y colocación del EPP. Se confirma la finalización en la máquina de HD y se realiza el retorno sanguíneo del circuito extracorpóreo. Luego, se procede a retirar las agujas de la FAV o de los lúmenes del catéter. Finalmente se registran toda la actividad realizada en la HC incluida las incidencias o complicaciones ocurridas durante el proceso (26).

2.2.1.3.2. Humana

La calidad humana se centra en la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente, destacando la importancia de la empatía, respeto y la comunicación efectiva, en el cual, busca establecer un vínculo de confianza en el que el paciente se siente escuchado y valorado. En hemodiálisis, la enferma nefrológica tiene un rol esencial al garantizar la comodidad del paciente durante el procedimiento, mantener una comunicación clara y comprensible sobre el tratamiento, y responder al paciente sus inquietudes. Asimismo, la enfermera fomenta la participación activa del paciente en su cuidado, respetando las decisiones y creencias; lo que ayudara a fortalecer la adherencia al tratamiento y el bienestar del paciente (27).

Por otra parte, la calidad humana en la atención de hemodiálisis se refleja en el compromiso de la enfermera por establecer una relación de confianza con el paciente, mostrando amabilidad, saludándolo y presentándose de manera clara, lo que facilita un ambiente de confianza. Además, es esencial que la enfermera escuche y atienda las inquietudes del paciente, permitiéndole expresar su temores y preocupaciones, y brindándole respuestas claras y sencillas que favorezcan su comprensión del tratamiento. (28).

2.2.1.3.3. Operativa

La calidad operativa se centra en el entorno físico, ya que un ambiente adecuado influye el bienestar y comodidad del paciente. La enfermera juega un papel clave al asegurar que el área este limpia, bien iluminada y ventilada, favoreciendo un ambiente seguro y confortable. Asimismo, en situaciones donde el ruido pueda interferir con la comodidad del paciente, la enfermera debe tomar medidas para reducirlo y crear un entorno más tranquilo. De esta manera,

el personal de enfermería asegura que todos los aspectos operativos del entorno este alineados con los estándares de calidad, lo que contribuye a una experiencia de hemodiálisis más satisfactoria (29).

La enfermera en hemodiálisis tiene la capacidad de monitorear de manera continua la condición del paciente, ajustar los parámetros de la máquina de HD según las necesidades clínicas. Además, se encarga de coordinar con otros miembros de la salud, como médicos y técnicos, para garantizar que todos los aspectos del tratamiento se desarrollen de manera fluida y sin contratiempos. La atención constante y meticulosa contribuye a la eficiencia y seguridad del proceso de HD, optimizando los resultados del tratamiento y asegurando la estabilidad del paciente a lo largo de la sesión (30).

2.2.2. Satisfacción de los pacientes

2.2.2.1. Definición

La satisfacción es la percepción que tiene el usuario sobre la atención recibida, en lo cual refleja la discrepancia entre las expectativas previas del paciente y la experiencia real con el servicio recibido. Asimismo, la satisfacción del usuario está vinculada a la calidad de cuidado proporcionado durante el tratamiento de hemodiálisis; que incluye la percepción de la atención, la eficacia del tratamiento, información brindada sobre los procedimientos realizados y el trato humano recibido por el personal de enfermería (31).

Por otro lado, la eficacia del tratamiento, la atención personalizada y el respeto hacia el paciente; son factores que influyen en el nivel de satisfacción. Por lo cual, para lograr una

satisfacción óptima del paciente, es esencial que los servicios de salud se adapten a las expectativas y necesidades los usuarios, ofreciendo una atención integral y de alta calidad (32).

La enfermera en hemodiálisis desempeña una variedad de funciones que impactan en la satisfacción del paciente. Desde el ingreso del paciente al servicio, se asegura de que el ambiente esté preparado adecuadamente, con la máquina de diálisis calibrada y todos los materiales necesarios. Durante el tratamiento, realiza una constante monitorización de los signos vitales, ajusta los parámetros de la maquina según las necesidades del paciente. Además, mantiene una comunicación constante, explicando cada paso del procedimiento, resolviendo dudas y brindado apoyo emocional para reducir cualquier temor que pueda tener. En otras palabras, la atención personalizada y la empatía de la enfermera son fundamentales para que el paciente se sienta valorado y respetado, lo que contribuye significativamente a su satisfacción (33).

2.2.2.2. Teoría de la variable de satisfacción de los pacientes

La teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard Peplau sustenta la variable de satisfacción de los pacientes al destacar la importancia de la relación enfermera – paciente en el cuidado. Su modelo no solo se limita a seguir ordenes médicas, sino que establece una asociación activa con el paciente, promoviendo su participación en proceso de cuidado. Por lo cual, facilita la comunicación efectiva, mayor comprensión de sus necesidades y una atención más personalizada. La teoría se basa en cuatro componentes: la persona, que busca reducir la ansiedad generada por sus necesidades; el entorno que incluye factores externos e influencias culturales; la salud, entendida como un proceso dinámico de desarrollo personal, y la enfermería, concebida como un proceso terapéutico basado en la cooperación (34).

La relación terapéutica entre la enfermera- paciente es un proceso que evoluciona a lo largo de cuatro fases: 1. La orientación, la enfermera establece el primer contacto con el paciente, brindándole información y aclarando todas sus dudas. 2. Identificación, el paciente comienza a desarrollar confianza en la enfermera y trabaja de manera conjunta. 3. Explotación, el paciente utiliza plenamente los servicios y recursos proporcionados por la enfermera. 4. Resolución, el paciente ha logrado un mayor control sobre su autocuidado y la relación profesional llega a su fin. Asimismo, este proceso terapéutico es fundamental para garantizar un cuidado de calidad, fortalecer la seguridad del paciente y mejorar su satisfacción con la atención recibida (35).

2.2.2.3. Dimensiones de la variable

2.2.2.3.1. Comunicación

La comunicación es un proceso fundamental para la atención de los pacientes con ERC, en lo cual, una comunicación efectiva ayuda a establecer una base de confianza entre paciente – enfermero que influye en la comprensión del tratamiento y cuidados antes, durante y después del HD. Asimismo, una comunicación adecuada mejora la calidad de atención y contribuye al bienestar del paciente; logrando una atención más personalizada y efectiva (36).

Por otra parte, la enfermera en hemodiálisis, a través de una comunicación efectiva, garantiza una relación y continuidad con el paciente, ya que estos acuden de forma ambulatoria a sesiones regulares y prolongadas, a diferencia de los pacientes hospitalizados que suelen tener estancias temporales. Esta interacción constante permite que el paciente comprenda las recomendaciones y los cuidados necesarios del CV o FAV fuera del centro de HD. Entre estos

cuidados se incluye mantener la zona del acceso limpia y seca, evitar cargar objetos pesados con el brazo que se encuentra FAV, no dormir sobre ese brazo y estar atento a signos de infección como enrojecimiento, dolor o fiebre. Asimismo, la enfermera se enfoca en resolver inquietudes del paciente sobre su estado de salud y en brindar apoyo emocional, fomentando una mayor adherencia al tratamiento (37).

2.2.2.3.2 Profesionalismo

El profesionalismo es la competencia técnica, ética y humana, en el cual, es esencial para garantizar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente; además, ser profesional es adoptar actitudes como la amabilidad, cortesía, y puntualidad. En el servicio de hemodiálisis, la enfermera tiene habilidades técnicas, como es el manejo de los equipos de HD, monitorización constante de signos vitales, mantenimiento de los accesos vasculares y los cuidados ante complicaciones HD (hipotensión, hipertensión, infecciones, calambres, etc.). Por otro lado, los enfermeros deben ofrecer información oportuna y precisa sobre el procedimiento de HD, lo cual contribuye significativamente a la percepción del paciente sobre el servicio recibido (38).

De igual forma, el profesionalismo de la enfermera en hemodiálisis se refleja en la atención técnica y ética que brinda durante cada sesión. Esto incluye la puntualidad en la preparación del equipo y del ambiente, asegurando que todos los procedimientos se realicen según los protocolos establecidos. Asimismo, la enfermera demuestra su compromiso al actualizarse de manera constante sobre nuevas técnicas y prácticas en HD, lo que permite ofrecer un cuidado basado en evidencia (39).

2.2.2.3.3 Atención

La atención en hemodiálisis es crucial, ya que los pacientes requieren de un monitoreo constante y cuidados específicos para asegurar el éxito del tratamiento y prevenir complicaciones en HD. Por lo tanto, los profesionales de enfermería juegan un papel esencial, brindando un servicio de calidad que abarca el cuidado directo, el apoyo emocional y educativo tanto al paciente como a sus familiares (40).

El cuidado directo implica las intervenciones técnicas realizadas durante las sesiones de que HD, como la correcta preparación del equipo, la monitorización de continua de SV y la gestión de las complicaciones que puedan surgir durante el tratamiento. Además, la enfermera desempeña un papel crucial en ofrecer apoyo emocional, proporcionando empatía y tranquilidad a los pacientes y sus familiares sobre los cuidados necesarios en el hogar, que incluyen la correcta gestión del acceso vascular, el monitoreo de posibles signos de infección y la importancia de adherirse a una dieta adecuada. Asimismo, este enfoque integral optimiza los resultados del tratamiento y mejora la calidad de vida del paciente; fomentando una experiencia de HD más positiva y satisfactoria (41).

2.3 Formulación de la Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis de un Hospital de Lima - 2025.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis de un Hospital de Lima - 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de investigación es hipotético y deductivo; lo cual se trata de un enfoque lógico utilizado en la investigación científica para probar teorías y formular predicciones. Este método sigue una secuencia lógica de pasos que incluyen la formulación de hipótesis, la deducción de predicciones a partir de esas hipótesis y la verificación empírica de esas predicciones mediante la recopilación de datos y la observación (42).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo porque busca identificar tendencias, plantear nuevas hipótesis y desarrollar teorías a través de la aplicación de técnicas de medición. Además, se emplea la estadística como un recurso fundamental para cuantificar, respaldando así la validez y objetividad de los resultados. (43).

3.3. Tipo de investigación

El estudio que se presenta se clasifica como aplicada, ya que se enfoca en emplear conocimientos científicos para identificar métodos, tecnologías y protocolos que puedan ayudar a resolver una necesidad práctica y específica que previamente ha sido reconocida. (44).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño corresponde a no experimental, debido a que no hay manipulación activa de variables independientes. Asimismo, se empleará un corte transversal, lo que significa que la recolección de datos se lleva a cabo en un único momento del tiempo. Por último, el nivel o alcance correlacional se refiere a la búsqueda de relaciones entre variables, como la correlación entre dos o más variables (45).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población es el global de individuos que poseen una o más características comunes y que son objeto de estudio en una investigación específica. La población puede ser de cualquier tamaño, desde un grupo pequeño y específico hasta un conjunto más amplio y diverso (46).

La investigación contempló una población de 120 pacientes en terapia de hemodiálisis del Hospital de Lima, 2025.

Muestra: La muestra está constituida por una parte del grupo total de la población investigada y es propietario de sus propias características (46).

La muestra representativa del estudio lo conforman 91 pacientes en terapia de hemodiálisis del Hospital de Lima, 2025.

Se aplicó la fórmula estadística a la investigación y se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{Z^2 PQ + (N - 1)E^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 120(0.5)(0.5)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (120 - 1)(0.05)^2} = \frac{115.248}{1.2579} = 91.61$$

Muestreo: El muestreo a realizar será el no probabilístico según conveniencia de criterios:

Criterios de inclusión:

- Todos los pacientes voluntariamente firmen su consentimiento informado.
- Todos los pacientes con diagnóstico de ERC.
- Todos los pacientes que estén recibiendo tratamiento de hemodiálisis en el Hospital de Lima.

Criterios de exclusión:

- Todos los pacientes que tengan condiciones médicas o psiquiátricas graves.
- Todos los pacientes que tengan limitaciones cognitivas severas.
- Todos los pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

3.6 Variables y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativo
V1. Calidad de cuidado	La calidad del cuidado es el conjunto de acciones realizadas por el profesional de enfermería que, basadas en estándares éticos, científicos y teóricos de la profesión, buscan garantizar una atención segura, efectiva, oportuna y centrada en las necesidades del paciente. La enfermería concibe a cada persona como un ser integral y único, y enmarcado en un contexto sociocultural que debe ser respetado y valorado en el ejercicio profesional. (47).	La calidad del cuidado de enfermería es el conjunto de acciones basadas en estándares científicos y éticos para brindar un atención segura, efectiva y centrada en el paciente. Este estudio se aplicará a pacientes con ERC en terapia de hemodiálisis, atendidos en el hospital de Lima. La medición se realizará mediante un cuestionario de Calidad de cuidado de Enfermería de Altamirano, diseñado para medir la percepción de los pacientes sobre la calidad de cuidado brindando por el personal de enfermería en las dimensiones técnica, humana y operativa. Está compuesto de 30 preguntas (48).	Dimensión Técnica	Habilidad en los procedimientos Monitoreo del paciente Cumplimiento de higiene	Ordinal	Nivel bajo 30 – 49 puntos
			Dimensión Humana	Presentación adecuada Amabilidad constante Cumplimiento de horarios Comunicación efectiva		Nivel medio 50 – 69 puntos
			Dimensión Operativa	Condiciones ambientales Privacidad garantizada		Nivel alto 70 – 90 puntos
V2. Satisfacción de los pacientes	La satisfacción del paciente es un indicador fundamental que mide cómo percibe y valora la atención recibida. En el ámbito de la enfermería, está relacionada con una atención segura, oportuna, eficiente y centrada en la persona. También, influye a mejores resultados clínicos, la confianza del paciente en los servicios de salud y la reducción de reclamaciones, siendo un criterio esencial para evaluar la efectividad de los profesionales y las instituciones de salud. (49).	La satisfacción del paciente es un indicador clave que mide la percepción y valoración de la atención recibida. Este estudio se aplicará a pacientes con ERC en terapia de hemodiálisis, atendidos en el hospital de Lima. La medición se realizará mediante un cuestionario de satisfacción del paciente de Kleeberg y Méndez, diseñado para medir la satisfacción de los pacientes con la atención recibida durante el tratamiento de hemodiálisis, en las dimensiones de comunicación, profesionalismo y atención. Está compuesto de 15 preguntas (50).	Dimensión de Comunicación	Presentación adecuada Llamado personalizado Explicación clara	Ordinal	Nivel bajo 15 – 34 puntos
			Dimensión de Profesionalismo	Capacitación adecuada Conocimiento técnico Control de equipos		Nivel medio 35 – 54 puntos
			Dimensión de atención	Presentación personal Puntualidad en la atención Comunicación efectiva		Nivel alto 55– 75 puntos

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Esta investigación utilizará una encuesta como método de recopilación de datos, que implica obtener información mediante preguntas estandarizadas, generalmente escritas o en forma de cuestionario. Esto permitirá obtener datos exactos y relevantes para el análisis estadístico, permitiendo tomar decisiones basadas en pruebas sobre la investigación. La encuesta se utilizará para ambas variables (50).

3.6.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería

El instrumento que se utilizará es del autor Altamirano, quien lo aplicó al nivel nacional en el año 2017 (48). Dicho cuestionario consta de 30 preguntas de las cuales 9 preguntas corresponden a la dimensión Técnica, 13 preguntas a la dimensión Humana y 8 preguntas a la dimensión Operativa. Cada respuesta posible tiene una puntuación asignada: Nivel bajo: 30 – 49, Nivel medio: 50 – 69 y Nivel alto: 70 – 90 puntos.

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

El instrumento que se utilizará es el SERVQHOS que fue creado en 1998 por Mira et al., que permite medir la satisfacción del paciente, asimismo, fue modificado por los autores Kleeberg y Méndez, quien lo aplicó al nivel nacional en el año 2021 (50). Dicho cuestionario consta de 15 preguntas de las cuales 4 preguntas corresponden a la dimensión Comunicación, 3 preguntas a la dimensión Profesionalidad y 8 preguntas a la dimensión Atención. Cada respuesta posible

tiene una puntuación asignada: Nivel bajo: 15 – 34, Nivel medio: 35 – 54 y Nivel alto: 55– 75 puntos.

3.6.3. Validación

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería

El instrumento que se utilizara es del autor Altamirano (48). Dicho cuestionario fue validado por 3 expertos.

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

El instrumento que se utilizará es de los autores Kleeberg y Méndez (50). Dicho cuestionario fue validado por 4 expertos, conformados por especialistas en metodología de la investigación y nefrología.

3.6.4. Confiabilidad

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería

El instrumento que se utilizara es del autor Altamirano (48). Asimismo, dicha autora ejecuto una prueba piloto con un grupo, obteniendo un resultado de 0.81 % para la variable, lo que lo clasifica como aceptable.

Variable 2: Satisfacción de los pacientes

El instrumento que se utilizará es de los autores Kleeberg y Méndez (50). Asimismo, dichos autores llevaron a cabo una prueba piloto con un grupo de 15 personas, obteniendo un resultado de 0.93 % para la variable, lo que lo clasifica como aceptable.

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para dar inicio a la recopilación de datos, se seguirá un procedimiento que comienza con la solicitud de los trámites académicos pertinentes a la Universidad. Posteriormente, se enviará una solicitud formal al director del departamento encargado del servicio de Hemodiálisis en el hospital de Lima, con el fin de obtener la debida autorización. Una vez obtenida la aprobación, se coordinará un calendario para llevar a cabo la recolección de información (50).

La encuesta se empleará como herramienta principal para recopilar los datos necesarios para este estudio. Además, junto con la coordinación de la especialidad, se brindará la hoja de consentimiento informado a todos los pacientes que participen en el estudio (50).

Una vez que se hayan recolectado los datos, se procederá a codificar la información de cada participante en Microsoft Excel. Posteriormente, se generarán datos estadísticos, como gráficos de frecuencia y tablas, que serán útiles para calcular las variables. Finalmente, se realizarán análisis estadísticos descriptivos e inferenciales utilizando el programa estadístico SPSS 27, con un valor de 0.05. Además, se utilizará el método Rho de Spearman para calcular la correlación entre variables (50).

3.8. Aspectos éticos

Los pacientes que colaboran en el estudio son debidamente informados de manera previa al mismo, siguiendo los lineamientos éticos que se detallan a continuación:

Autonomía: Se respeta la libertad de elección de los pacientes para participar. Se les brindará información sobre el estudio a los pacientes en terapia de hemodiálisis, de manera que puedan proporcionar su consentimiento informado mediante su firma.

No maleficencia: La información recopilada en este estudio será utilizada únicamente por el investigador y será tratada de manera confidencial.

Justicia: Los pacientes serán tratados de manera justa y equitativa durante el proceso de investigación. Esto incluye el derecho a dar su consentimiento de manera libre y voluntaria, el derecho a retirarse del estudio sin repercusiones y el derecho a ser tratado con dignidad y respeto.

Beneficencia: Se evita causar daño a los individuos y promover bienestar. Asimismo, se tomaron medidas para reducir al mínimo los riesgos potenciales y garantizar que los beneficios para los participantes sean lo más altos posibles.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025																							
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema de investigación	X	X	X	X																				
Búsqueda de bibliografía	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X												
Elaboración del capítulo de introducción: situación problemática, marco teórico y antecedentes					X	X	X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la justificación										X	X	X	X	X										
Elaboración Objetivos e hipótesis de la investigación								X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la Metodología de investigación							X	X	X	X	X	X	X	X	X									
Elaboración de la población, muestra y muestreo							X	X	X	X	X	X	X	X	X									
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
Elaboración de aspectos éticos						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
Elaboración de Métodos de análisis de información							X	X	X	X	X	X	X	X	X									
Elaboración de los aspectos administrativos								X	X	X	X	X	X	X	X									
Organización de citas y referencias									X	X	X	X	X	X	X	X								
Elaboración de los Anexos											X	X	X	X	X	X								
Organización del proyecto									X	X	X	X	X	X	X	X								
Revisión final																			X					
Aprobación																		X						
Aplicación del trabajo																		X	X	X				
Redacción del informe																			X	X	X	X	X	X

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNITARIO	COSTO
Recursos humanos			
Asesor	1	300.00	300.00
Servicios			
Internet	1	50.00	50.00
Electricidad	1	20.00	20.00
Movilidad	1	30.00	30.00
Insumos			
Laptop	1	1800.00	1800.00
USB	1	25.00	25.00
Lapiceros	4	2.00	8.00
Hojas Bond	100	0.20	20.00
TOTAL			2253.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS), Día Mundial del Riñón 2022: HEARTS en las Américas y Salud Renal para Todos [Internet] Paho.org. 2022 [citado 2023 Oct 24]. Disponible en : <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.>
2. Ruiz A., Arranz E., Iturmendi N., Fernández T., Rivera M., García J. Tasas de prevalencia de enfermedad renal crónica y su asociación con factores cardiometabólicos y enfermedades cardiovasculares. Estudio SIMETAP-ERC [Internet] 2022 [citado 2024 Dec 04]. Disponible en : <https://www.elsevier.es/es-revista-clinica-e-investigacion-arteriosclerosis-15-articulo-tasas-prevalencia-enfermedad-renal-cronica-S0214916822001024>
3. Correa R., Ngigi J., Holt S., Nguyen L., Garcia J., Solorzano J., Goncalves S., Guzek J., Mitchyn M., Webber L., Retat L. Revisiones pragmáticas de la literatura para poblar un modelo a nivel de paciente para proyectar la carga clínica futura de la ERC en países de ingresos bajos y medios. [Internet] 2024 [citado 2025 Ene 17]. Disponible en : <https://doi.org/10.1093/ndt/gfae069.1429>
4. Reyes J., Guzmán L., Hernández M., Milanés C., López A. Mortalidad por enfermedad renal crónica [Internet] 2024 [citado 2025 Ene 17]. Disponible en : <https://mefavila.sld.cu/index.php/mefavila2024/2024/paper/viewFile/776/786>

5. Ministerio de Salud (MINSA). Día Mundial del Riñón: El 11 % de la población del Perú padece una enfermedad renal crónica [Internet] 2022 [citado 2025 Ene 17]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/589662-dia-mundial-del-rinon-el-11-de-la-poblacion-del-peru-padece-una-enfermedad-renal-cronica>
6. Ministerio de Salud (MINSA). Hospital de Lima Este - Vitarte: NEFRÓLOGO DEL HLEV HABLA DE LA IMPORTANCIA DE PREVENIR LAS ENFERMEDADES QUE AFECTAN A LOS RIÑONES [Internet] 2024 [citado 2025 Mar 11]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/heav/noticias/919657-hospital-de-lima-este-vitarte-nefrologo-del-hlev-habla-de-la-importancia-de-prevenir-las-enfermedades-que-afectan-a-los-rinones>
7. Espinoza I., Peña B., Luna D., Lezana M. y Meneses F. Manejo de enfermería en complicaciones de fístula arteriovenosa para hemodiálisis. REV CONAMED [Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=99128>
8. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Boletín Epidemiológico del Perú SE 10-2022 [Internet]. 2022 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802.pdf
9. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado en pacientes sometidos a hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería en Salud Pública]. Colombia: Universidad Antonio Nariño; 2019. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/508/5082331007/5082331007.pdf>

10. Raynak A., Marchionni C., Lok V., Gauthier M., Frati F. Nurses' knowledge on routine care and maintenance of adult vascular access devices: A scoping review. *Journal of Clinical Nursing* [Internet]. 2020 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.15419>
11. MINSA. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos -HSR primer semestre. [Internet] 2021 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://site.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-2.pdf>
12. Ramos M., Méndez J., Castro K. Y Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2022 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
13. Damaure D., Mora G. y Vera A. Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público. *Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2024 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12243/17773>
14. Juárez T. Satisfacción con el cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado con enfermedad renal crónica en un hospital de Honduras. *Rev. MÉD.UIS* [Internet]. 2024 [citado 2024 Dec 13]. Disponible en: <https://doi.org/10.18273/revmed.v37n3-2024001>

15. Camizan A. y Vasquez E. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de Chiclayo. Universidad Señor de Sipan [Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11213/Camizan%20Mendoza%20Anahi%20%26%20Vasquez%20Salazar%20Evelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta. Universidad de Cesar Vallejo [Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
17. Ramos C. y Ramos M. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de hemodiálisis, Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. Universidad de Nacional del Centro del Perú [Internet]. 2022 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/10643/T010_70669912_T%20-%20T010_70206399_T.pdf?sequence=10&isAllowed=y
18. George R., Gámez Y., Matos D., Gonzalez I. y Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Revista de Información científica para la Dirección en Salud INFODIR [Internet]. 2021 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>

19. Organización Panamericana de la salud (OPS). Servicios sanitarios de calidad [Internet] 2020 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
20. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L. y Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. [Internet]. 2020 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
21. Vera M., Urdaneta E., Jimenez M., Contreras Z., Pariaz Z. Cuidar desde la teoría transpersonal de Jean Watson y su implicación en el currículo de la carrera de enfermería. [Internet] 2020 [citado 2024 Dec]. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_50823b76cfbb924de806a0da247cb3b6
22. Gomes A., Serpa P., Braz C., Figueiredo J., Dos Santos J., Marques A., Rodrigues D. Cuidados paliativos realizado por enfermeiros em oncopediatria: reflexões à luz da teoria de Jean Watson. [Internet] 2024 [citado 2024 Dec]. Disponible en: <https://revistas.unipar.br/index.php/saude/article/view/11021>
23. Crespo R., Casas R. Procedimientos y protocolos de hemodiálisis [Internet]. 2024 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/procedimientos/issue/view/299/83>

24. MINSA. Guía de procedimiento asistencial hemodiálisis en el servicio de nefrología[Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 21]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12243/17773>
25. Jung H., Kim H. A health-related quality of life model for patients undergoing haemodialysis. Journal of Clinical Nursing [Internet] 2020 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.15113>
26. Rohollahi Z, Moghaddam S, Hosseinigolafshani S. Hemodialysis Patients and Nurses' Perspective: What Is a Qualified Nursing Care? Journal of Qualitative Research in Health Sciences [Internet] 2022 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://doi.org/10.34172/jqr.2022.16>
27. Araujo M., Pinheiro R., Silva D., Abreu I.. Qualidade de vida de indivíduos em hemodiálise. Rev Recien [Internet] 2022 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://doi.org/10.24276/rrecien2022.12.40.178-184>
28. Valverde F. Calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica que asisten al hospital Nacional de ESSALUD [Internet]. 2023 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8314/T061_4462499_6_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Garagundo L. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliadora 2022. Universidad Norbert Wiener [Internet]. 2022 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8314/T061_4462499_6_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Kokkios T. Quality of life of patients undergoing hemodialysis. *Ellīniko Periodiko tīs Nosīleutikīs Epistīmīs* [Internet] 2023 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://doi.org/10.24283/hjns.202414>
31. Parrado M. y Reyes I. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis del hospital maría auxiliador. [Internet]. 2024 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
32. Helmy N., Hussein A., Kamal M., Minshawy O., Wahsh E. Hemodialysis patients' satisfaction with dialysis care: a cross-sectional prospective study conducted in a non-profitable care facility, Minia Egypt. *BMC Nephrology* [Internet] 2022 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://bmcnephrol.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12882-022-03010-3>
33. Enfermería virtual. Hildegard Peplau: Teoría de las Relaciones Interpersonales [Internet] 2022 [citado 2025 Mar 11]. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/hildegard-peplau-teoria-de-las-relaciones-interpersonales/>
34. Jiménez N., Guerra C. Interpersonal relationship between the nursing professional and the person with an oncological condition. [Internet] 2023 [citado 2025 Mar 11]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509728/16.pdf>
35. Salmani Z, Shiri H., Nikravan M., Nasiri M. The Effect of Nursing Communication Skills Training on Satisfaction of Patients Undergoing Hemodialysis. *Journal of*

- Pharmaceutical Research [Internet] 2020 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <http://www.journaljpri.com/index.php/JPRI/article/download/30383/56985>
36. Afriyie D. Effective communication between nurses and patients: an evolutionary concept analysis. British Journal of Community Nursing [Internet].2020 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32881615/>
37. Vojvodic I. El profesionalismo y la educación médica. Rev SCIELO [Internet] 2023 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://goo.su/rWS7BJ>
38. Georgieva G., Dobrilova P. The need for additional training of nurses working in the dialysis treatment field. MEDIS – International Journal of Medical Sciences and Research [Internet]. 2023 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <http://medisij.com/index.php/mij/article/download/67/61>
39. Nuairi A., Bermamet H., Abdulla H., Simsekler M., Anwar S., Lentine K. Identifying Patient Satisfaction Determinants in Hemodialysis Settings: A Systematic Review. Risk Management and Healthcare Policy. [Internet] 2022 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/RMHP.S372094>.
40. Oceano Medicina La enfermería en la hemodiálisis [Internet] 2022 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://pe.oceanomedicina.com/nota/enfermeria-es/la-enfermeria-en-la-hemodialisis/>
41. Fernandes, M., Guterres C., Amaral D., Monteiro E., Carvalho E. The Relationship Between The Satisfaction Of Patient For Hemodialysis Services In The Nephrology Unit

- Of Hngv, Dili, Timor-Leste. Jurnal Syntax Fusion. [Internet] 2023 [citado 2025 Ene 24].
Disponibile en: <https://doi.org/10.54543/fusion.v3i11.384>
42. Cvetkovic A, Maguiña J., Soto A., Lama J., López L. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021 [citado Dec 2024]; 21(1): 179-185. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312021000100179&lng
43. Vázquez J. Enfoque cuantitativo y sus diseños: descripciones, aplicaciones y procesos [Internet] 2024 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: <https://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2024/03/Enfoque-cuantitativo-y-sus-disenos-descripciones-aplicaciones-y-procesos.pdf>
44. Arispe C., Yangali Y., Gerrero M., Lozada O., Acuña L. y Arrellano C. La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. 1era. Ed. Ecuador: Departamento de investigación y posgrado Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil; 2020. 131 p.
45. Garcia J., Sánchez P. Theoretical design of research: methodological instructions for the development of scientific research proposals and projects. Información tecnológica, [Internet]. 31(6), 159-170. [citado Dec 2024]; Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
46. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta. Ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA; 2014. 634 p.
47. Flores K., Riveros E. y Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería Cuidados Humanizados. Rev. Scielo [Internet] [citado 2024 Dec].

Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003

48. Altamirano S. Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Sergio E. Bernales. Universidad Cesar Vallejo [Internet] 2017 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11982>
49. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet] 2021 [citado 2024 Dec 14]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
50. Kleeberg K. y Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María. Universidad de Cesar Vallejo [Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 24]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1.

5.1. Matriz de Consistencia

Título: “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis. de un Hospital Lima, 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis de un Hospital Lima, 2025?</p>	<p>Objetivos general Analizar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis de un Hospital de Lima - 2025. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis de un Hospital de Lima - 2025.</p>	<p>V1: Calidad de cuidado de enfermería</p> <p>D1: Dimensión técnica</p> <p>D2: Dimensión Humana</p> <p>D3: Dimensión Operativa</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada Enfoque: cuantitativo Método de investigación Hipotético deductivo Diseño de la investigación No experimental, Corte transversal Correlacional</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis? ¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis? ¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis. Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis. Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis.</p>	<p>Hipótesis específicas H1: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis. H2: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción en pacientes en terapia de hemodiálisis.</p>	<p>V2: Satisfacción de los pacientes</p> <p>D1: Dimensión Comunicación</p> <p>D2: Dimensión Profesionalismo</p> <p>D3: Dimensión Atención</p>	<p>Población y muestra La población objeto estudio se tomará en cuenta a 91 pacientes con enfermedad renal crónica en la Unidad de Hemodiálisis de un Hospital de Lima.</p> <p>Técnica e Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos

Variable I: Calidad de cuidado

Instrumento: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS.

1=Nunca	2=A veces	3=Siempre
---------	-----------	-----------

PREGUNTAS		Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1 : Técnica				
1	¿La enfermera presenta habilidad al realizar los procedimientos?			
2	¿Observa que la enfermera emplea conocimientos durante los cuidados que le brinda?			
3	¿La enfermera le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados?			
4	¿La enfermera le explica cómo mejorar su autocuidado?			
5	¿La enfermera lo examinó varias veces durante el turno?			
6	¿La enfermera se lava las manos antes de realizar algún procedimiento?			
7	¿La enfermera se muestra segura al brindarle el tratamiento indicado?			
8	¿La enfermera lo cambió de posición durante el turno?			
9	¿La enfermera presenta organización en sus actividades durante el turno?			
DIMENSIÓN 2 : Humana				
10	¿La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente?			
11	¿La enfermera se identifica con su nombre?			
12	¿La enfermera lo llama por su nombre?			
13	¿La enfermera se muestra amable al momento de atenderlo?			

14	¿Piensa usted que la enfermera se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada?			
15	¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?			
16	¿La enfermera le brindó orientación cuando usted ingresó al servicio?			
17	¿Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado?			
18	¿La enfermera responde sus dudas con términos sencillos y de fácil entendimiento?			
19	¿Cuándo la enfermera se dirige a usted, lo mira directamente y realiza gestos amables?			
20	¿La enfermera pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular?			
21	¿La enfermera solicita su colaboración cuando va a realizarle un procedimiento?			
22	¿Cuándo presenta dolor y pide la atención de la enfermera, acude de manera inmediata?			
DIMENSIÓN 3 : Operativa				
23	¿La enfermera le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingresó al servicio?			
24	¿El ambiente donde está hospitalizado lo observa limpio?			
25	¿El ambiente donde se encuentra está bien iluminado?			
26	¿El ambiente donde se encuentra tiene buena ventilación?			
27	¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad?			
28	¿Si hay mucho ruido la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
29	¿La enfermera ha preservado su intimidad durante el aseo personal?			
30	¿La enfermera se preocupa de que su velador y su ropa de cama estén limpios y organizados?			

Variable II: Satisfacción de los pacientes

Instrumento: CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS

Enunciados		Nunca	A veces	Frecuente mente	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1 : Comunicación						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamo por su nombre					
4	Le explico que le iba a realizar					
Dimensión 2: 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 3: Atención						
8	Tiene buena presentación personal					
9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informo referente a la dieta					
15	Le informo lo referente al cuidado del catéter					

1=Nunca	2=A Veces	3=Frecuentemente	4= Casi Siempre	5= Siempre
----------------	------------------	-------------------------	------------------------	-------------------

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores :
Título : “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis. de un Hospital de Lima, 2025”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis de un Hospital de Lima, 2025”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Bianca Dayhanna Ayala Barrantes*. El propósito es: “Analizar la relación de la calidad de cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción en pacientes con enfermedad renal crónica”.

Procedimientos:

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

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

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

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

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

actividad profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. **Bianca Dayhanna Ayala Barrantes** al 000000000 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 voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2025-05-02 Submitted works	2%
3	Universidad Wiener on 2024-09-28 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	1%
5	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-04-01 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-07 Submitted works	<1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%
8	uwiener on 2023-09-10 Submitted works	<1%