



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en los pacientes del servicio
de hemodiálisis de un hospital de Lima Metropolitana, 2024

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

Presentado por:

Autora: Valencia Jauregui, Elisa Teresa


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9903-159X>

Asesor: Dr. Quispe Mejía, Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

Lima – Perú

2025

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

Yo, ELISA TERESA VALENCIA JAUREGUI, Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, EN NEFROLOGÍA, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “**Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción En Los Pacientes Del Servicio De Hemodiálisis De Un Hospital De Lima Metropolitana,2024**” Asesorado por el Docente Quispe Mejía Juan Carlos, DNI 21556133, 0000-0002-1692-6866, tiene un índice de similitud de (18) (dieciocho) %, con código OID:14912:424845921, 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(a)
 ELISA TERESA VALENCIA JAUREGUI
 DNI N° 74626543



.....
 Firma del Asesor
 QUISPE MEJÍA JUAN CARLOS
 DNI N° 21556133

Lima, 14 de Abril del 2025

DEDICATORIA

Este estudio está dedicado al señor todopoderoso que nos ilumina, bendice, cuida y protege. A mis ángeles que partieron de este mundo y ahora están al lado de Dios, a mi tío wilbert que siempre me impulsa y a toda mi familia que me acompaña, celebra mis logros y me motiva en mis tropiezos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dr. Molina Torres, José por su paciencia en el proceso de redacción de mi tesis, así como a los profesores de la especialidad por compartir su sabiduría y proporcionarnos enseñanzas que nos han ayudado a convertirnos en enfermeras especializadas de enfermería con un alto nivel de calidad y excelencia.

JURADOS:

Presidente : Mg. Carmen Victoria Matos Valverde
Secretario : Mg. Maria Rosario Mocarro Aguilar
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLA	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.1.1 Problema general	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1 Hipótesis general	21
2.3.2 Hipótesis específicas	22
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Método de la investigación	23
3.2. Enfoque de la investigación	23
3.3. Tipo de investigación	23
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	24
3.6. Variables y operacionalización	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción de instrumentos	27
3.7.3 Validación	28
3.7.4 Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos éticos	30
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	31
4.1. Cronograma de actividades	31
4.2. Presupuesto	32

5. REFERENCIAS	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Instrumentos	47
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	50
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	51

RESUMEN

El estudio presenta como **Objetivo:** “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis de un hospital de lima metropolitana,2024”. **Metodología:** El método empleado será de tipo hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo, clasificada como aplicada y con un diseño correlacional y transversal. La muestra y la población objeto de investigación estarán compuestas por 80 pacientes. Después de haber reunido la data de la encuesta, se realizarán análisis y se mostrarán en forma de tablas y gráficos estadísticos mediante el uso de Microsoft 365, específicamente con la aplicación Excel y el software SPSS 26. 0. A continuación, se llevará a cabo el análisis e interpretación basándose en la fundamentación teórica y el contexto del estudio, lo cual permitirá desarrollar la discusión, así como establecer conclusiones y sugerencias. Asimismo, se utilizará estadística inferencial sin parámetros, centrándose en la prueba de correlación de Spearman, con el propósito de analizar los datos.

Palabras claves: Calidad, Atención, Satisfacción, Paciente.

ABSTRACT

The study presents as its Objective: “To determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction in patients of the Hemodialysis Service of a hospital in metropolitan Lima, 2024”. Methodology: The method used will be hypothetical-deductive, with a quantitative approach, classified as applied and with a correlational and cross-sectional design. The sample and the population under investigation will be composed of patients. After having gathered the survey data, analyses will be carried out and displayed in the form of tables and statistical graphs using Microsoft 365, specifically with the Excel application and the SPSS 26. 0 software. Next, the analysis and interpretation will be carried out based on the theoretical foundation and the context of the study, which will allow the discussion to be developed, as well as establishing conclusions and suggestions. Likewise, inferential statistics without parameters will be used, focusing on the Spearman correlation test, in order to analyze the data.

Key words: Quality, Care, Satisfaction, Patient.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención se encuentra definida por la OMS como cuan efectivos son las prestaciones de salud en mejorar las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados tanto para personas como para comunidades (1). Entendiéndose como normas de calidad para su cumplimiento (2). La profesional enfermería desarrolla uno de los roles significativos en la atención al usuario, además los enfermeros son los que mantienen atención directa en todo momento con el paciente y con el equipo multidisciplinario (3), Siendo crucial en el grado de satisfacción del usuario que tiene programado el tratamiento de hemodiálisis. En cuanto a cómo el paciente percibe la de la calidad de atención puede cambiar conforme el país y su servicio sanitario. Siendo fundamental comprender la vinculación entre el cuidado del enfermero y el grado de satisfacción de los usuarios (4).

En Estados Unidos se muestra un claro problema en la calidad de atención de salud a sus usuarios es por lo que en encuestas relacionadas con la satisfacción de los usuarios en los servicios de atención recibida destacan los problemas son debido a los altos costos, la inaccesibilidad y la logística confusa de la atención médica (5). La esperanza de vida promedio en este país es menor que en otros países desarrollados, y aproximadamente el 60% de los adultos estadounidenses sufren de enfermedades crónicas. El servicio al cliente es percibido como negativo e insatisfactorio, se sienten tratados como registros médicos electrónicos en lugar de personas que requieren atención. Esta situación desalienta a las personas a buscar atención médica, lo que podría empeorar aún más la situación de su salud (6). De igual manera que en Canadá, los desafíos en la calidad de atención persisten, como lo demuestra una encuesta realizada en 2022 donde el 63 % de los canadienses señaló que la escasez de personal

era el principal problema, Además, se identificaron como preocupaciones urgentes, el acceso al tratamiento y los prolongados tiempos de espera (7).

Incluso en Bolivia, un país de Latinoamérica, se enfrentan desafíos significativos en la calidad de la atención, en la Encuesta de Ipsos Global – Edición Bolivia 2024 informa valiosamente para comprender las vallas de acceso el 52% califican la calidad de atención como muy mala, tres cada cuatro personas siendo un 74% manifiestan que el sistema de salud se encuentra saturado a su vez identifican obstáculos como el no encontrar citas, que la atención sea de calidad, la accesibilidad al centro de atención y la burocracia, lo que muestra una clara insatisfacción por parte de los pacientes e inclusive en la calidad del tratamiento (8).

En Perú, se evidencian problemas frecuentes en los servicios de salud, esto se constató durante una inspección que llevó a cabo la “Defensoría del pueblo” en los centros de salud de atención primaria. En una sola instalación, se registró la atención diaria de aproximadamente 200 personas, la mayoría con tuberculosis, con únicamente dos doctores y seis enfermeras a disposición para proporcionar atención a la gran cantidad de pacientes. También se observó la carencia de materiales necesarios para el laboratorio, las limitaciones presupuestarias en los establecimientos de salud se ven agravadas por trabas burocráticas para adquirir material de limpieza, tanto para el local como para el personal. Según menciona la “Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030, el 77,78% de los establecimientos de salud del primer nivel tienen capacidad instalada inadecuada debido a la precariedad de la infraestructura y el equipamiento obsoleto o insuficiente” (9). En Lima, el 76% de los 838 establecimientos del primer nivel presenta esta misma problemática, según la misma política (9).

Es necesario comprender que nuestro sistema de salud es caracterizado por su fragmentación y complejidad. Aunque únicamente dos subsistemas abarcan casi el

98% de los asegurados (el SIS y EsSalud), estos operan con regulaciones y capacidades muy diversas. EsSalud no tiene cobertura completa para todas las localidades del Perú. El SIS carece de la habilidad requerida para proporcionar y mantener todos sus establecimientos y cumplir con la necesidad de servicios (10).

La “Enfermedad Renal Crónica” (ERC), se define como el proceso de desgaste progresivo y constante de la capacidad renal. Los riñones son responsables de filtrar los desechos y el exceso de líquidos en la sangre, que se expulsan mediante la orina. Cuando la enfermedad es avanzada se acumulan niveles altos de líquidos, electrolitos y desechos que elimina el propio cuerpo (11). LA ERC se considera como una enfermedad de salud pública, EsSalud cuenta con 155 médicos nefrólogos especialistas, además se atienden alrededor de 10,800 pacientes en tratamiento de diálisis, con un gasto promedio de 12,000 dólares estadounidenses por paciente anualmente, sin incluir los costos relacionados con el tratamiento de dificultades. Según los criterios de NHANES, se estima que hay unas 253,355 personas en etapa 1 de enfermedad renal crónica (ERC), 230,322 usuarios en etapa 2, 330,129 usuarios en etapa 3, 15,355 usuarios en etapa 4 y 7,677 usuarios en etapa 5, sumando 838 personas con probable ERC. En el año 2017, se estima que había 2’328,251 usuarios hipertensión arterial, 559,314 con diabetes mellitus y 1’951,500 personas mayores de 55 años en riesgo de ERC (12). para el año 2020 el SIS contaba con 6 mil 268 asegurados diagnosticados con (ERC) que pertenecen al programa de hemodiálisis tanto en Lima y en todo el país (13).

En la región de Junín, hasta el año 2022, se han establecido dos centros de hemodiálisis de naturaleza pública y dos centros privados para atender a pacientes diagnosticados con enfermedad renal crónica en etapa 5 “Los centros públicos de atención, como el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé (HNRPP) de EsSalud y el Hospital Docente Médico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión (HDMQDAC) del

Ministerio de Salud, están funcionando al máximo de su capacidad y han tenido que recurrir a la contratación de servicios de centros privados de hemodiálisis para hacer frente a la demanda” (14). En su totalidad, en Junín, hay 402 usuarios recibiendo tratamiento de hemodiálisis en sus tres formas disponibles (15).

El hospital donde se desarrollará el estudio está en Lima metropolitana es un hospital de nivel 3-2, donde se brindan servicios de hemodiálisis tanto a pacientes hospitalizados de diferentes servicios como de unidades críticas, ambulatorios, con las 3 formas de tratamiento para la ERC, HD con 5 turnos diarios de 3 horas por diálisis, y 2 secuencias; con unas 20 máquinas para HD, diálisis peritoneal (DP) y Trasplante renal (TR). Por la alta demanda de pacientes la espera para su próxima diálisis es aproximadamente de 3 días, debiendo ser esta inter diario, teniendo en cuenta que al ser un hospital también se le agregan los pacientes que debutan con dicha enfermedad, ello ocasiona la molestia, ansiedad, malestar e insatisfacción en los pacientes. Si bien es cierto se cuenta con un área de atención al asegurado y la oficina de gestión de la calidad; no se logra un avance en la calidad del servicio brindado. Debido a lo expuesto, surge la necesidad de llevar a cabo un análisis para examinar la calidad de atención y su vínculo con el grado de satisfacción de los usuarios que están bajo tratamiento de hemodiálisis, esperando que los resultados de esta investigación dejen un aporte para mejorar estas deficiencias.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de Enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hemodiálisis?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de los pacientes del servicio de Hemodiálisis?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción de los pacientes del servicio de Hemodiálisis?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción en los pacientes del servicio de hemodiálisis.
- Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción en los pacientes del servicio de hemodiálisis.
- Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno o amenidades y satisfacción en los pacientes del servicio de hemodiálisis.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El actual estudio se justifica por su potencial para mejorar el conocimiento sobre la excelencia en el cuidado proporcionado por los personales de enfermería y la satisfacción de los pacientes que recibe tratamiento de hemodiálisis, este análisis se sustentará en la “Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson para la primera variable y en la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau para la segunda variable. Además, aporta un marco referencial para fundamento en investigaciones posteriores que tengan como el mismo objetivo o profundizar en los conocimientos aportados.

1.4.2. Metodológica

Se elaborará teniendo en cuenta, el diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional dado que este proyecto de tesis se establecerá como un punto de referencia debido al enfoque empleado para analizar la correlación entre la “Calidad De atención De Enfermería Y Satisfacción en Los Pacientes del servicio de Hemodiálisis”. Para la variable calidad de atención se empleará el instrumento y guía modificado por Barreda en el año 2021 denominado “Guía De Observación Sobre La Calidad De Cuidado Que Brinda El Personal De Enfermería” y para la variable grado de satisfacción del paciente se empleará el instrumento empleado por Kleeberg en 2021 denominado “Cuestionario De Satisfacción Del Paciente Con Insuficiencia Renal Crónica” ambos instrumentos validados por juicio de expertos y con una confiabilidad significativa. La utilización del cuestionario será un modelo para investigaciones posteriores que busquen indagar más a fondo en este tema, ofreciendo una visión sobre la percepción de los pacientes respecto al servicio que están recibiendo.

1.4.3. Práctica:

El presente proyecto de tesis de este estudio es proporcionar a la institución de salud una comprensión detallada de cómo los usuarios perciben los procedimientos de atención durante la hemodiálisis. Esta información ayudará a identificar áreas de mejora que podrán abordarse mediante acciones correctivas, lo que resultará en la mejoría de la atención ofrecida por los profesionales de enfermería y cuan satisfecho se encuentra el usuario. Además, este estudio contribuirá a optimizar el servicio de hemodiálisis enfermería ofrecido al usuario, como parte de su enfoque en la gestión y la continua mejora.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Espacial

El proyecto de investigación se realizará en un Hospital De Lima Metropolitana

1.5.2. Temporal

El estudio se llevará a cabo entre los meses de noviembre a febrero del 2025.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población será cada paciente que acude a realizar su tratamiento al servicio de hemodiálisis.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Doumare et al, (2024) desarrollaron una indagación en Ecuador con el fin de “Determinar la relación entre la atención que recibe el paciente de diálisis y el nivel de satisfacción en un Hospital Público de Ecuador”, se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y de corte transversal cuya muestra fue de 64 pacientes con enfermedad renal crónica que acuden a someterse a diálisis, el instrumento empleado es SERVIQUAL y el procesamiento de datos fue mediante el programa SPSS, como resultado se obtuvo que el 85,9% de los usuarios se encuentran satisfechos con los equipos tecnológicos médicos, destacando su modernidad y disponibilidad de uso, en caso de nivel de satisfacción con relación en la información que brinda el enfermero es precisa y abarca un grado de satisfacción del 73,4%, en cuanto al trato que brinda enfermería el 90,6% de los usuarios se sienten satisfechos a su vez que el 87,5 % siente que puede confiar en el personal de enfermería. En conclusión, se refleja un notable grado de contento con el servicio proporcionado por los personales de enfermería (16).

Santeas et al, en México (2023) cuya finalidad es “Establecer la relación entre la percepción de la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes ingresados en un centro de salud en México”, se empleó una metodología de estudios cuantitativos, descriptivos-correlacionales, de cortes transversales. En la muestra 37 usuarios hospitalizados, se empleó el instrumento de SERVQHOS-E. Los datos se sometieron a análisis con estadísticas descriptivas y la prueba de Chi-cuadrada y coeficiente de Pearson. Resultados: la atención que ofrecieron los personales de enfermería

ha superado las expectativas en varios aspectos. El 49% de los pacientes reportaron que la calidad en términos de tecnología (equipo) fue mejor de lo esperado, mientras que el 51% destacó la apariencia del personal, el 51% la claridad de las indicaciones (señalética) y el 54% el estado de las habitaciones. En conclusión, se evidencia la capacitación rigurosa y de alto nivel de calidad de los enfermeros que trabajan en este centro. No obstante, también se señalan las deficiencias del centro en términos de equipo tecnológico para ofrecer prestaciones de salud más eficientes (17).

Ramos et al. En México (2022) efectuaron su investigación con la finalidad de “evaluar la satisfacción en cuanto a la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería a pacientes sometidos a hemodiálisis en un hospital especializado en Sonora”. La muestra fue por 146 pacientes. Metodología es de tipo cuantitativa, observacional, descriptiva, transversal y prospectiva, se aplicó el cuestionario SERVQHOS-E. Los datos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas, incluyendo frecuencias absolutas y relativas. Resultados: solo el 0.7% manifestó insatisfacción, con respecto a la satisfacción global, el 100% indicó estar satisfecho, y el 99.3% de los usuarios afirmaron que aconsejaría la por la atención percibida. concluyendo que los usuarios sometidos a hemodiálisis en un hospital especializado en Sonora muestran un elevado nivel de satisfacción (18).

2.1.2 A nivel nacional

Cuchiquiroma R, (2023) La indagación se enfocó en identificar “la relación entre la calidad del cuidado brindado por enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo” (19). Los enfoques metodológicos fueron de tipos básicos, no

experimentales y de alcances correlacionales. Se empleó la encuesta como método para recopilar información, involucrando dos herramientas: un formulario que evaluaba la excelencia del cuidado proporcionado por los enfermeros, y otro sobre la satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis. El grupo de estudio se integró por 44 participantes. En cuanto a los hallazgos, se notó que el 36.36% de los individuos presentó una carencia en el área de comunicación, mientras que el 40.91% demostró dificultades relacionadas con la calidad de la atención proporcionada. Se estableció que existe una relación notable y significativa entre la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes que se someten a hemodiálisis, lo que se manifiesta en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.707. Esto señala que un incremento en la calidad de la atención proporcionada por los enfermeros tiene conexión con un aumento en la satisfacción de los pacientes que están bajo el procedimiento de hemodiálisis (19).

Carhuas et al, (2023) desarrollaron una investigación con la finalidad de “identificar el nivel de satisfacción y su relación con la calidad de atención de salud del profesional de enfermería en usuarios que reciben atención de hemodiálisis en el hospital Alberto Sabogal Sologuren” (). Aplico la metodología cuantitativa, diseños no experimentales, descriptivos y correlacionales de cortes transversales, el instrumento empleado es SERVIQUAL, la muestra se desarrolló a 60 usuarios, mediante la entrevista y el análisis estadístico se desarrolló mediante el programa Ms Excel y Stata, los resultados obtenidos con un coeficiente de Rho de Sperman identifico una correlación directa en ambas variables con $R=0,385$, $p=0,002$. Conclusión:

obtuvieron que a mayor nivel en la atención por el profesional de enfermería incrementa el grado de satisfacción del usuario (20).

Thorres B. (2022) elaboró un estudio con el propósito de “establecer la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un servicio de Hemodiálisis de un Hospital privado especializado”. El enfoque metodológico descriptivo correlacional con diseños no experimentales y transversales. La población consistió en 64 pacientes. Se emplearon encuestas basadas en la escala de Likert y entrevistas para el recojo de data, ambas con una confiabilidad y validez aceptables. Los resultados revelaron 92% de los usuarios consideró la calidad de en la atención como normal, y el 7.8% la calificó como alta; además, El 92.2% demostró un grado alto de satisfacción. En conclusión, se confirma la conexión entre estas variables y cómo influye en la satisfacción del cliente, particularmente en lo que respecta a la habilidad para responder y la empatía, a diferencia de los aspectos materiales que revelaron una conexión menos evidente (21).

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Primera variable: Calidad De Atención:

Durante muchos años, los expertos en el ámbito científico han debatido sobre el significado de calidad de la atención médica. Este debate ha abordado diversas facetas de la atención sanitaria, como la dimensión interpersonal y técnica del cuidado, los resultados obtenidos para los pacientes, la organización y los procedimientos, junto con la creación de criterios de calidad. De igual manera, se ha reconocido que la satisfacción de los pacientes, la seguridad, la atención enfocada en el sujeto, las competencias de los equipos y la colaboración activa de los pacientes en la toma de decisiones son aspectos

esenciales para medir la excelencia en la atención médica en entornos clínicos (22).

Para la OPS define la calidad de atención se caracteriza por brindar atención basada en familias, comunidades y sujetos, asegurando niveles ideales de efectividad, seguridad, eficiencia, acceso equitativo y prontitud (23).

En el Perú la Ley General de Salud en Perú (Ley N° 26842) establece disposiciones generales que son relevantes para garantizar y promover la calidad en las prestaciones de servicios de salud (24).

Entre los principios y disposiciones relevantes que podrían relacionarse con la calidad de atención en salud se encuentran:

- Acceso Universal: La ley establece el derecho de toda persona a acceder a servicios de salud integrales, oportunos y de calidad, sin discriminación (24).
- Calidad de los Servicios de Salud: Si bien la ley no determina específicamente la calidad de atención, indica que la atención médica debe ser ofrecida de manera completa e integrada, humanizada, equitativa y con calidad técnico-científica (24).
- Participación Social: La normativa promueve el involucramiento de la población en la gestión y control de las prestaciones de salud, lo que puede aportar a mejorar la calidad de la atención mediante la retroalimentación y el monitoreo ciudadano (24).
- Evaluación y Supervisión: La ley contempla la necesidad de establecer sistemas de evaluación y supervisión de los servicios de salud para garantizar su calidad y adecuado funcionamiento (24).

2.2.1.1 Calidad De Atención de Enfermería:

La Asociación Estadounidense de Enfermeras (ANA) delimita calidad como “el grado en que los servicios de enfermería para consumidores, familias, grupos, comunidades y poblaciones de atención médica aumentan la probabilidad de obtener resultados deseables y son consistentes con la evolución del conocimiento de enfermería”. Se enfoca en tres elementos principales: los cuidados de enfermería ofrecidos a individuos, hogares, colectivos, comunidades y grupos poblacionales en el ámbito de la salud; la habilidad de dichos cuidados para aumentar las posibilidades de lograr resultados favorables; y su alineación con los progresos en el campo del conocimiento enfermero, especialmente en términos de práctica basada en la evidencia (25).

Las enfermeras son cerca del 70 % de la fuerza laboral global en salud, destacando como el grupo ocupacional más numeroso. Su papel fundamental en la atención sanitaria se refleja en su participación en todos los niveles de atención, el cual está representado más del 25% los gastos operacionales anuales y el 40% de los de la atención directa. Su aporte es de vital importancia para asegurar la calidad de la atención y prevenir posibles efectos adversos. A pesar de sus esfuerzos por brindar un cuidado de alta calidad, es crucial examinar los aspectos interpersonales, técnicos y ambientales que pueden afectar las percepciones de calidad por parte de los usuarios. Es relevante subrayar que el rol principal de las enfermeras se centra en proporcionar cuidados directos y continuos a las personas enfermas. Por lo tanto, garantizar la calidad en la prestación de estos cuidados es esencial para satisfacer las necesidades de los pacientes, facilitar su pronta recuperación y asegurar su seguridad. No obstante, alcanzar la excelencia en el cuidado presenta desafíos, dado que requiere una presencia constante, atención continua y adaptabilidad a

situaciones cambiantes. Por consiguiente, el papel de las enfermeras se ha vuelto indispensable en el ámbito de la atención médica, ofreciendo seguridad, protección y comodidad (26).

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad en salud

Seguridad: Proteger a los pacientes de lesiones y daños durante intervenciones médicas (27).

Eficacia: Brindar tratamientos que logren los resultados deseados según estándares clínicos (27).

Eficiencia: Utilizar recursos de forma productiva para ofrecer atención médica de calidad al menor costo (27).

Centrado en el paciente: Brindar un servicio ajustado que responda a las necesidades particulares de cada persona (27).

Oportuno: Proporcionar atención médica sin demoras, reduciendo los tiempos de espera (27).

Equitativo: Garantizar que todos los pacientes reciban atención médica sin importar su origen o circunstancias (27).

Sostenible: Mantener la calidad de atención médica a largo plazo, asegurando recursos y competencia del personal (27).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción Del Paciente

Se conceptualiza en “Descriptores De Ciencias De La Salud” (DECS) como “El grado de utilidad, efectividad y beneficio que el individuo otorga al servicio o producto de salud o a la manera en que le es proporcionado” (28).

Las evaluaciones de la satisfacción de los pacientes implican analizar sus vivencias en relación con sus expectativas y percepciones y considerar las opiniones de sus familiares. Esta evaluación se utiliza como un instrumento

para determinar la calidad de la atención ofrecida, lo que facilita la identificación de una gestión adecuada, una organización efectiva y la eficacia de los servicios. La satisfacción del paciente abarca una variedad de aspectos, incluyendo lo tangible, la responsabilidad, la seguridad, la empatía, la confiabilidad y los datos sociodemográficos, además de considerar los servicios complementarios (29).

2.2.3. Teórica De Enfermería En La Calidad De Atención:

Las teorías de enfermería cumplen una función esencial en la atención sanitaria, proporcionan a los especialistas de enfermería una comprensión más profunda de la esencia de su labor y cómo ofrecer la mejor atención a sus pacientes. Estas teorías les permiten identificar y analizar los elementos que influyen en la salud de un paciente, lo que les permite diseñar planes de tratamiento individualizados para cada persona atendida (30).

La “Teoría del Cuidado Humanizado” de Jean Watson: esta teoría enfatiza lo esencial del cuidado humano y la interacción entre enfermera y paciente. La calidad de la atención se considera esencial para promover la curación, el bienestar y la salud integral del paciente (31). En su libro Nursing: “The philosophy and science of Caring”, presenta los principios clave de la ciencia del cuidado de enfermería:

- Los cuidados se practican de forma interpersonales.
- Se compone de acciones que buscan satisfacer las necesidades humanas específicas.
- Un eficaz cuidado fomenta la salud y el desarrollo familiar e individual.
- Las respuestas de cuidado reconocen el potencial de las personas.
- Un ambiente de cuidado facilita el desarrollo de habilidades y la toma de decisiones autónoma.

- El cuidado contribuye más a la salud que a la curación, integrando conocimientos biofísicos y de comportamiento humano.
- El cuidado es el principio fundamental de la enfermería (32).

2.2.3. Teoría De Enfermería para variable Satisfacción del paciente:

La “Teoría de las relaciones interpersonales” de Hildegard Peplau. Según esta teoría, la satisfacción del usuario está, de hecho, asociada a una adecuada vinculación entre el paciente y la enfermera. En cuanto a la relación de enfermera- paciente Peplau refiere 4 fases:

- **Orientación:** En esta etapa, el paciente busca ayuda y la enfermera lo acoge, estableciendo una relación inicial. La enfermera auxilia a los pacientes a comprender sus problemas y necesidades de salud (34).
- **Identificación:** El paciente y la enfermera trabajan juntos para identificar y definir los problemas específicos de salud del paciente, estableciendo un vínculo de confianza mutua y se exploran las emociones y pensamientos del paciente (33).
- **Expresión:** En esta fase, el paciente expresa sus sentimientos y emociones con respecto a su situación de salud. La enfermera proporciona apoyo emocional y educación, ayudando al paciente a entender y manejar sus emociones (33).
- **Resolución:** En la última fase, se logra una resolución de los problemas identificados. El paciente adquiere autonomía y competencia para enfrentar sus problemas de salud con la ayuda de la enfermera (33).

También destaco 6 “roles de enfermería” que en este contexto se refieren a las funciones y responsabilidades que desempeña la enfermera dentro de la relación terapéutica. Estos roles incluyen el cuidado directo al paciente, la educación sobre la salud, la promoción de la salud, la coordinación de la atención y la defensa del paciente. La calidad de esta relación puede influir en la satisfacción del paciente y en los resultados terapéuticos (33).

2.3. Formulación De Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de Enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024

H0: No hay relación entre la calidad de atención de Enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024

2.3.2. Hipótesis específicas2

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima

Metropolitana,2024

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la de satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente proyecto de tesis es de metodología hipotético-deductivo, ya que se fundamenta en la formulación de una hipótesis, siendo la hipótesis alterna y la hipótesis nula, y su posterior verificación (34).

3.2. Enfoque de la investigación:

El enfoque es cuantitativo puesto que se emplea para comprender las relaciones entre causas y resultados, elaborar conclusiones generales y verificar o validar teorías, hipótesis a través recolección, análisis de datos numéricos y estadísticos (35).

3.3 Tipo de investigación:

Este tipo de indagación es aplicada, debido que se basa en la utilización práctica del conocimiento científico para abordar problemas concretos. Utiliza métodos empíricos para recopilar datos relevantes y generar hallazgos aplicables que favorezcan a optimizar la calidad de vida, la eficiencia de los procesos y resolver problemas en la sociedad (36).

3.4 Diseño de la investigación:

El diseño de la indagación es no experimental ya que no se realiza ninguna manipulación de la variable, de corte transversal, porque se da en un tiempo establecido y lugar, además es de alcance correlacional donde se investigó el comportamiento de las variables con el objetivo de encontrar asociación entre ellas. La correlación entre las variables se evaluó al poner a prueba la hipótesis formulada (37).

3.5 Población, muestra y muestreo

La indagación incluirá a los 80 pacientes ambulatorios que reciben atención en el servicio de hemodiálisis de un hospital en Lima Metropolitana, para el cual se abarcará a todos los pacientes de dicho servicio.

Criterios de inclusión:

- Pacientes con mayoría de edad
- Pacientes orientados, localizados en tiempo espacio y persona
- Pacientes que den su autorización para la encuesta firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Paciente menor de edad.

3.6 Variables y operacionalización:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES Y RANGOS)
V 1: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	Es el nivel en que el servicio proporcionado por enfermeras y enfermeros a comunidades, grupos, familias, consumidores y poblaciones de atención médica que aumentan las probabilidades de lograr un deseado resultado y se alinean con los avances del conocimiento en enfermería (38)	Se trata de cómo los pacientes ven la atención que reciben por parte del personal de enfermería, considerando los aspectos humanos, técnicos y el entorno. Esta percepción se evaluará mediante un cuestionario que consta de 15 preguntas (38)	Dimensión Técnica	Amabilidad Cordialidad Respeto	(Ordinal)	BUENA (15 PUNTOS A 28 PUNTOS) MALA (MENOR A 14 PUNTOS)
			Dimensión interpersonal	Efectividad Eficiencia Seguridad	(Ordinal)	
			Dimensión Entorno o ambiental	Comodidad Ambientación Orden	(Ordinal)	

V2: SATISFACCION DEL PACIENTE	El nivel de utilidad, eficacia y ventaja que una persona asigna al servicio o producto sanitario o a la forma en que se le entrega (39)	La medida cuantitativa de la utilidad, eficacia y beneficio percibidos por el individuo con respecto al servicio o producto de salud, así como a la forma en que dicho servicio o producto le es brindado (39)	Comunicación	Empatía. Claridad en la comunicación.	Escala de Likert	Nada Satisfecho (15-35)
			Profesionalismo	Competencias, habilidades y conocimientos. Actitud del de enfermería.	Escala de Likert	Medianamente Satisfecho (36-55)
			Atención de Enfermería	Proporcionar información de manera oportuna Interacción entre enfermero y paciente. Comunicación sobre el tratamiento.	Escala de Likert	Satisfecho (56-75)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica:

En este análisis, se empleará la encuesta para recolectar los datos necesarios.

3.7.2 Descripción de instrumentos:

Para la variable calidad de atención de enfermería se empleará el instrumento aplicado por Barrera (2021), quien a su vez empleo el cuestionario y guía de observación que fue validado y ejecutado por Barrera Salazar, Kelin Luis, en su estudio “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco”, este instrumento cuenta con 3 dimensiones siendo dimensión técnica que incluyen 8 preguntas, dimensión interpersonal que incluyen 10 preguntas, y dimensión entorno o amenidades que incluyen 10 preguntas. Para las respuestas son dicotómicas donde se asigna un punto por cada respuesta afirmativa (Sí) y cero puntos por cada respuesta negativa (No). La Calidad del cuidado se evalúa como “buena” si la puntuación total se encuentra entre 15 y 28 puntos, y como “mala” si es menor a 14 puntos (38).

Para la variable satisfacción del usuario se empleará el instrumento aplicado por Kleeberg Chiesa, Katherine Elizabeth Milagros y Méndez Guerra, Lucia Mayra en su investigación “Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2021”, este instrumento cuenta con 15 preguntas y 3 dimensiones el profesional de enfermería respecto a la comunicación

incluyen 4 preguntas, el profesional de enfermería respecto su profesionalidad consta de 3 preguntas y el profesional de enfermería respecto a la atención otorgada consta de 8 preguntas. Para las respuestas son en escala de Likert con 5 ítems como Nunca, A Veces, Frecuentemente Y Siempre. La satisfacción del paciente se evalúa como Satisfecho, Medianamente Satisfecho Y Nada Satisfecho (39).

3.7.3 Validación

Variable “Calidad de atención de Enfermería”:

La validez del cuestionario se evaluó mediante la opinión y el análisis de tres Licenciadas en Enfermería con más de tres años de experiencia laboral, quienes consideraron que las preguntas estaban coherentemente diseñadas. Para confirmar esta validez, se compararon los juicios con otros instrumentos relacionados.

Variable “Satisfacción del paciente”:

Los investigadores realizaron una prueba piloto en 15 pacientes, utilizaron el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniendo un valor de 0,93, señalando una alta fiabilidad.

3.7.4 Confiabilidad

Variable “Calidad de atención de Enfermería”:

El investigador realizó una prueba piloto, también se corrigió y realizó la modificación en la composición de la interrogante 12 y 20 mediante de la prueba KR-20 logrando un nivel de significancia de 0,95, lo que indica una alta fiabilidad.

Variable “Satisfacción del paciente”:

Los investigadores realizaron una prueba piloto en 15 pacientes, utilizaron el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniendo un valor de 0,93, señalando una alta fiabilidad.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:

Cuando la Universidad Norbert Wiener apruebe el proyecto de investigación, se solicitarán los permisos correspondientes al director del hospital y a la jefa de enfermeras del servicio mencionado para después programar los días para aplicar la encuesta. Una vez recopilados los datos de la encuesta, se analizarán y presentarán en tablas estadísticas y/o gráficos utilizando Microsoft 365 en específico la aplicación de Excel y el programa de SPSS 26.0. Luego, se procederá al análisis e interpretación de acuerdo con la base teórica y los antecedentes del estudio para su discusión, conclusiones y recomendaciones. Además, se empleará estadística inferencial no paramétrica, específicamente la prueba de Ro de Sperman, para el análisis de los datos.

3.9 Aspectos éticos:

Autonomía: Se garantizará el respeto a la voluntad libre y consciente de cada participante mediante la obtención de su consentimiento informado de manera voluntaria (40).

Beneficencia: Se procurará que los participantes del estudio sean beneficiados, a sea directamente a través de la información o intervenciones proporcionadas o indirectamente a través de la generación de conocimiento útil (40).

No maleficencia: Se asegurará que el estudio no conlleve riesgos ni daños para los participantes, tomando todas las precauciones necesarias para proteger su bienestar físico, emocional y psicológico (40).

Justicia: Se garantizará que todos los participantes sean tratados con equidad y respeto, sin discriminación por motivos de género, edad, etnia, orientación sexual u otras características personales (40).

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

4.1. Cronograma de actividades

x	2024																			
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
Definición de la problemática	x	x																		
Revisión de la literatura	x	x	x																	
Desarrollo de la sección de introducción: Contexto del problema, marcos teóricos y antecedentes	x	x	x	x																
Desarrollo de la sección de introducción: Importancia y razón de la investigación	x	x	x	x																
Desarrollo de la sección de introducción: Objetivos del estudio	x	x	x	x																
Desarrollo de la sección de materiales y métodos: Enfoques y diseños de estudio					x	x	x													
Desarrollo de la sección de materiales y métodos: Población, muestra y método de muestreo									x	x										
Desarrollo de la sección de materiales y métodos: Instrumentos y técnicas de recolección de datos											x	x	x	x						
Desarrollo de la sección de materiales y métodos: Consideraciones éticas															x	x	x			
Desarrollo de la sección de materiales y métodos: Métodos de análisis de datos																				
Gestión administrativa del estudio																	x	x		
Realización de anexos																			x	x
Obtención de la aprobación del estudio																				
Sustentación del informe final																				

4.2. Presupuesto:

DETALLE	CANTIDAD	TOTAL
Recursos Humanos		
1. Investigador (ALUMNO)		
2. Docente investigador que brinde asesoría designado por la universidad	1	S/ 3,000.00
3. Asesor estadístico.	1	S/ 300.00
Bienes		
1. Papel.	500 UNIDADES	S/ 22.00
2. Lapiceros.	1 CAJA	S/ 15.00
3. Marcadores	1 CAJA	S/ 35.00
4. Sticks	5 PAQUETES	S/ 50.00
Servicios		
. Servicio de agua, luz, teléfono.		S/ 200.00
2. Movilidad		S/ 150.00
3. Impresiones		S/ 100.00
TOTAL		S/ 3,872.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Quality of care [Internet]. [citado 2 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>
2. Alves B/ O/ OM. DeCS [Internet]. [citado 17 de febrero de 2024]. Disponible en: https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=12224&filter=ths_termall&q=calidad%20de%20atencion
3. EM T. Roles del equipo de enfermería [Internet]. Estudios medicina. 2023 [citado 6 noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.estudiosmedicina.com/roles-equipo-enfermeria/>
4. Núñez MDL, Batista MA. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta. 2020;(2):71-88. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%2C%20se%20observ%C3%B3%20una,informaci%C3%B3n%20y%20uno%20de%20los>
5. TIME [Internet]. 2023 [citado 6 noviembre de 2023]. Exclusive: More Than 70% of Americans Feel Failed by the Health Care System. Disponible en: <https://time.com/6279937/us-health-care-system-attitudes/>
6. TIME [Internet]. 2023 [citado 6 de noviembre de 2023]. The Doctor Won't See You Now. Disponible en: <https://time.com/6257775/patient-burnout-health-care/>
7. Statista [Internet]. [citado 6 de noviembre de 2023]. Major healthcare system issues in Canada in 2022. Disponible en: <https://www.statista.com/statistics/736176/top-healthcare-system-issues-in-canada/>

8. Informe de Servicios de Salud 2024 [Internet]. Ipsos CIESMORI. 2024 [citado 26 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://ipsosciesmori.com/informe-de-servicios-de-salud-2024/>
9. Defensoria del Pueblo - Perú [Internet]. [citado 6 de noviembre de 2023]. Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
10. Los desafíos en salud para el 2023 [Internet]. [citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/204782-los-desafios-en-salud-para-el-2023>
11. Enfermedades renales crónicas. Documento orientador - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/enfermedades-renales-cronicas-documento-orientador>
12. Zanabria Calderón J. Brecha oferta-demanda de prestaciones en el control de la enfermedad renal crónica en EsSalud. CV [Internet]. 16 de enero de 2023 [citado 10 de noviembre de 2023];10(2). Disponible en: <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/1526>
13. Atención en hemodiálisis para los asegurados SIS [Internet]. [citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/fissal/noticias/315706-atencion-en-hemodialisis-para-los-asegurados-sis>
14. Arellan-Bravo L, León-Gonzales R, Arellan-Bravo L, León-Gonzales R. Situación de la enfermedad renal crónica en la Región Junín, Perú. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. abril de

2022;15(2):300-1

15. Pakpahan R. Nivel de satisfacción de los pacientes sometidos a hemodiálisis en el servicio de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Efarina de Hemodiálisis Etaham Berastagi. Int Jou de PHE [Internet]. 4 de abril de 2023 [citado 10 de noviembre de 2023];2(2):520-3. Disponible en: <https://ejournal.ipinternasional.com/index.php/ijphe/article/view/368>
16. Domaure Salazar DM, Vera Bustamante AG, Mora Veintimilla GDR. Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público. Ciencia Latina [Internet]. 30 de julio de 2024 [citado 24 de noviembre de 2024];8(3):10780-99. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12243>
17. Santes Bastián M del C, Flores Arias ML, Martínez Díaz N, García Vásquez MJ, Fernández Sánchez H. ASOCIACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. the [Internet]. 27 de diciembre de 2023 [citado 24 de noviembre de 2024];34(3):624-36. Disponible en: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/60143>
18. Ramos-Ramírez ME, Méndez-Cázares JA, Castro-Valverde KI, Flores-Vidovich YK. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora Satisfaction with quality of care in patients on hemodialysis in a hospital in Sonora. 2022; Disponible en: <https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/>
19. Chuquipoma Reyes M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 12 de noviembre de

2023]; Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147>

20. Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol* [Internet]. 30 de junio de 2023 [citado 24 de noviembre de 2024];26(2):159-66. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518>
21. Thorres Ballón SF. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis de un hospital privado especializado, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101710>
22. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou D, et al. What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clin Pract*. 30 de junio de 2022;12(4):468-81. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9326653/>
23. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
24. Ley N.º 26842 [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
25. Rn) OR for N (Open. 9.2 Quality Care. [citado 12 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://wtcs.pressbooks.pub/nursingmpc/chapter/9-2-quality-care/>
26. Lucas Rosario LM, Rosales Márquez C, Castillo Saavedra EF, Reyes Alfaro

CE, Salas Sánchez RM, Lucas Rosario LM, et al. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. Index de Enfermería. junio de 2021;30(1-2):39-43. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962021000100010&script=sci_arttext&tlng=pt

27. Tiffin University [Internet]. 2023 [citado 12 de noviembre de 2023]. ¿Cuáles son las dimensiones para la evaluación de la calidad en salud? Disponible en:

<https://global.tiffin.edu/noticias/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>

28. DeCS Server - List Terms [Internet]. [citado 16 de noviembre de 2023].

Disponible en: <https://decses.bvsalud.org/cgi-bin/wxis1660.exe/decsserver/>

29. Castelo Rivas W, Cueva Toaquiza J, Castelo Rivas AF. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional. 2022;7(6 (JUNIO 2022)):176-98. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>

30. Maldonado A. Teoría en enfermería: Concepto y aplicación. Teoría Online [Internet]. 2023 [citado 16 de noviembre de 2023]. Disponible en:

<https://teoriaonline.com/que-es-una-teoria-en-enfermeria/>

31. Orenge Villanueva E. Modelo humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado. RECERCAT (Dipòsit de la Recerca de Catalunya) [Internet]. 31 de mayo de 2018 [citado 16 de noviembre de 2023]; Disponible en:

<http://repositori.uic.es/handle/20.500.12328/917>

32. Bogotá RA en EFSF de. encolombia.com. 2014 [citado 2 de marzo de 2024].

Teoría del cuidado humano de Jean Watson. Disponible en:

<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve->

33. Relación terapéutica enfermera – paciente aplicando la teoría de Hildegard Peplau desde la perspectiva del usuario en un hospital de Lima [Internet]. [citado 3 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/438>
34. Oxford Reference [Internet]. [citado 3 de marzo de 2024]. hypothetico-deductive method. Disponible en: <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/oi/authority.20110803095954755>
35. Investigación cualitativa y cuantitativa: características y ventajas [Internet]. [citado 3 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
36. Investigación aplicada [Internet]. [citado 3 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://research.jefferson.edu/applied.html>
37. Tipos de Investigación | Tecana American University [Internet]. [citado 7 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://tauniversity.org/tipos-de-investigacion>
38. Barreda Montalvo AL. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodialisis en Chiclayo, 2020. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2021 [citado 12 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>
39. Kleeberg Chiesa KEM, Méndez Guerra LM. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 7 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730>

40. Lizarralde Gómez GS. Principios bioéticos y normas de investigación aplicadas en los sistemas de evaluación para la investigación en salud, utilizados en los comités de ética universitarios en Cali. 2022 [citado 7 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12495/10144>

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	
¿Cuál es la relación entre calidad de atención de Enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis.	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de Enfermería con la satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024	Calidad De Atención De Enfermería. DIMENSIONES: Dimensión interpersonal Dimensión Técnica Dimensión Entorno o Amenidades	Método de la investigación: hipotético-deductivo. Enfoque de la investigación: cuantitativo Tipo de investigación: aplicada
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Variable 2	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hemodiálisis? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con la satisfacción de los pacientes del servicio de Hemodiálisis? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción en los pacientes del servicio de hemodiálisis. Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción en los 	<p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024</p> <p>H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con la</p>	<p>Grado De Satisfacción</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesionalismo Atención de enfermería Comunicación 	Diseño de la investigación: no experimental - de corte transversal, de alcance correlacional

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción de los pacientes del servicio de Hemodiálisis?

- Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno o amenidades y satisfacción en los pacientes del servicio de hemodiálisis.
- pacientes del servicio de hemodiálisis.
- satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024
- H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno o amenidades con la satisfacción en los pacientes del Servicio de Hemodiálisis en un Hospital de Lima Metropolitana,2024

Anexo 2: Instrumentos

GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

ITEMS	SI	NO
DIMENSION TECNICA		
1. La enfermera canaliza la vía con rapidez y habilidad.		
2. Cada vez que el paciente recibe tratamiento, la enfermera realiza la curación del catéter de alto flujo.		
3. Durante el tratamiento, la enfermera emplea una técnica de asepsia apropiada y el protocolo estandarizado para el inicio, curación y finalización de la HD.		
4. La enfermera instruye al paciente sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento central.		
5. La enfermera proporciona educación al paciente sobre el cuidado adecuado del catéter de alto flujo.		
6. La enfermera controla las funciones vitales del paciente cada hora o cuando sea conveniente.		
7. Antes de iniciar el tratamiento, la enfermera se asegura que el paciente paso por evaluación médica y midió su peso.		
8. Al concluir el tratamiento, la enfermera verifica el peso del paciente.		
DIMENSION INTERPERSONAL		
1. ¿Realiza la enfermera sus labores de manera coordinada con el equipo multidisciplinario?		
2. ¿Mantiene la enfermera una relación amistosa con el equipo multidisciplinario?		
3. ¿Mantiene la enfermera una relación amigable tanto con el paciente como con sus familiares?		
4. ¿Existe una comunicación apropiada entre la enfermera y los demás integrantes del equipo de salud?		
5. ¿Los pacientes en el servicio de Hemodiálisis mantienen una relación amigable entre ellos?		
6. ¿El personal le proporcionó un trato amable, respetuoso y paciente?		
7. ¿El médico le dedicó el tiempo necesario para responder sus preguntas o inquietudes acerca de su problema de salud?		

8. ¿El personal de la Unidad de Hemodiálisis le proporciona instrucciones claras y apropiadas sobre los pasos o procedimientos necesarios para atenderlo?		
9. ¿El personal de la Unidad de Hemodiálisis muestra interés en resolver su problema de salud?		
10. ¿El personal le ofreció la explicación necesaria sobre el tratamiento recibido, incluyendo el tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos y el procedimiento en sí?		
DIMENSION ENTORNO O AMENIDADES		
1. El servicio de Hemodiálisis cuenta con los materiales y equipos necesarios para garantizar una atención adecuada.		
2. Los horarios son accesibles y se encuentran disponibles para adaptarse a sus necesidades.		
3. El servicio de Hemodiálisis proporciona un entorno cómodo y completamente limpio.		
4. El personal de la Unidad de Hemodiálisis le atendió puntualmente según el horario programado.		
5. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de Hemodiálisis?		
6. La sala de espera está equipada con asientos cómodos y acogedores.		
7. La Unidad de Hemodiálisis, el consultorio y los servicios higiénicos se mantuvieron limpios y ofrecieron comodidades.		
8. Su atención se llevó a cabo respetando la programación establecida y el orden de llegada.		
9. El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado.		
10. Se han colocado carteles, letreros y flechas que guían de manera adecuada a los pacientes hacia la Unidad de Hemodiálisis.		

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON
INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA**

ITEMS	NUNCA	A VECES	FECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO A LA COMUNICACIÓN					
1 Se presentó por su nombre					
2 Estuvo presente en el tratamiento					
3 Lo llamó por su nombre					
4 Le explicó lo que le iba a realizar					
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO SU PROFESIONALIDAD					
5 Está capacitado para los procedimientos					
6 Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7 Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO A LA ATENCIÓN OTORGADA					
8 Tiene buena presentación persona					
9 Dio cumplimiento a los procedimientos					
10 Lo atendió en el tiempo esperado					
11 Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12 Fue amable y cortés					
13 Se comunicó con sus familiares					
14 Le informó lo referente a la dieta					
15 Le informó lo referente al cuidado de catéter					

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	Universidad Wiener on 2024-09-28 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2024-10-26 Submitted works	1%
5	Universidad Wiener on 2024-12-12 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-01-11 Submitted works	<1%
7	CORPORACIÓN EDUCATIVA ARSO S.A. on 2025-03-25 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%