Universidad Norbert Wiener

# DIRECCIÓN DE POSGRADO Y SEGUNDAS ESPECIALIDADES
# SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN NEFROLOGÍA

**Trabajo Académico**

Calidad de atención y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026

**Para optar el Título de**

Especialista en Enfermería en Nefrología

**Presentado por:**

**Autora:** Menor Muñoz, Edita

**Código ORCID:** https://orcid.org/0009-0008-0310-0927

**Asesora:** Dra. Rojas Carbajal, Milagros Esther

**Código ORCID:** https://orcid.org/0000-0001-9930-3463

**Lima – Perú**

**2026**

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

Yo, EDITA MENOR MUÑOZ, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Nefrología,** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación - **"**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS QUE ASISTEN A UN HOSPITAL DE LIMA, 2026 " validado por la coordinadora de investigación del programa Académico de Enfermería Mg. Sofia Del Carpio Flórez con DNI: 08442934, con ORCID, https://orcid.org/ 0000 0001-9105-2102 tiene un índice de similitud de 24 (Veinticuatro ) % con código oid: 14912:613850300 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
EDITA MENOR MUÑOZ
DNI: 46019787.....



.....
Firma
Mg. Sofia Del Carpio Florez
DNI N° 08442934

Lima, 13...de...Agosto... del 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente jutificado en el siguiente recuadro.

Sustento metodológico del 24 % de similitud en Turnitin

El proyecto de investigación obtuvo un 24 % de similitud en los datos generales y un 6 % en los datos primarios según el reporte del software Turnitin. Estos porcentajes corresponden, principalmente, a coincidencias en elementos metodológicos estándar, tales como delimitaciones, títulos de contenidos estructurales, hipótesis, matriz de consistencia, instrumento, consentimiento informado y componentes de la estructura conceptual. Dichos elementos constituyen formularios técnicos de uso común, por lo que su coincidencia es metodológicamente sustentable y no compromete la originalidad del proyecto. Atentamente Mg. Sofia Del Carpio Flórez

**DEDICATORIA**

Primero a Dios, a mis familiares por su fuerza y apoyo continuo en el desarrollo de mi investigación, y principalmente a mi padre que está en el cielo, gracias por sus consejos y ejemplo que me dio, a ser perseverante, constante hasta lograr el objetivo.

**AGRADECIMIENTO**

A Dios quien mueve la realidad para mi bienestar y me guía hacia el camino correcto y continuar con mis proyectos, a mi esposo, mi hija y mi familia quienes me dan la fuerza, comprensión y estimulo constante, además, su apoyo incondicional.

# ÍNDICE

**DEDICATORIA** ..... iii

**AGRADECIMIENTO** ..... iv

**JURADO** ..... v

**ÍNDICE** ..... vi

**RESUMEN** ..... ix

**ABSTRACT** ..... x

**1. EL PROBLEMA** ..... 1

**1.1. Planteamiento del problema** ..... 1

**1.2. Formulación del problema** ..... 3

**1.2.1. Problema general** ..... 3

**1.2.2. Problemas específicos** ..... 3

**1.3. Objetivos de la investigación** ..... 3

**1.3.1. Objetivo general** ..... 3

**1.3.2. Objetivos específicos** ..... 4

**1.4. Justificación** ..... 4

**1.4.1. Teórica** ..... 4

**1.4.2. Metodológica** ..... 4

**1.4.3. Práctica** ..... 5

**1.5. Delimitación** ..... 5

**1.5.1. Temporal** ..... 5

**1.5.2. Espacial** ..... 5

**1.5.3. Población o unidad de análisis** ..... 5

**2. MARCO TEÓRICO** ..... 6

**2.1. Antecedentes de la investigación** ..... 6

**2.1.1. Antecedentes internacionales** ..... 6

**2.1.2. Antecedentes nacionales** ..... 8

**2.2. Bases teóricas** ..... 10

**2.3.1. Hipótesis general** ..... 15

**2.3.2. Hipótesis especificas** ..... 15

**3. METODOLOGÍA** ..... 16

**3.1. Método de la investigación** ..... 16

**3.2. Enfoque de la investigación** ..... 16

**3.3. Tipo de investigación** ..... 16

**3.4. Diseño de la investigación** ..... 16

**3.5. Población, muestra y muestreo** ..... 16

**3.6. Variables y operacionalización** ..... 18

**3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos** ..... 19

**3.7.1. Técnica** ..... 19

**3.7.3. Validación** ..... 20

**3.7.4. Confiabilidad** ..... 20

**3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos** ..... 20

**3.9. Aspectos éticos** ..... 21

**4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS** ..... 22

**4.1. Cronograma** ..... 22

**4.2. Presupuesto** ..... 23

**5. REFERENCIAS** ..... 24

**ANEXOS** ..... 33

**Anexo 01: Matriz de consistencia** ..... 34

**Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.** ..... 50

**Anexo 03: Consentimiento informado** ..... 50

**Anexo 04: Informe de originalidad** ..... 54

# RESUMEN

Se busca "Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis". Metodológicamente el estudio es aplicado, bajo un enfoque cuantitativo, el cual se desarrollara en un diseño no experimental, recolectando información con un corte transversal y un nivel como parte del objetivo correlacional con 85 pacientes en hemodiálisis y el uso de la encuesta a través de dos cuestionarios, que luego de ser aplicados a la muestra de estudio, permitirán elaborar la codificación de las respuestas de los instrumentos por parte de los pacientes, que significaran una base de datos que se desarrolla a través del Excel, será procesada estadísticamente por el SPSS 26.0, que brindará estadísticos descriptivos e inferenciales ello mediante cuadros de doble entrada porcentuales y a nivel inferencial mediante el Spearman para verificar las hipótesis que se estructuren en el estudio.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, tratamiento, insuficiencia renal.

## ABSTRACT

The aim is to "Determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in hemodialysis treatment". Methodologically, the study is applied, under a quantitative approach, which will be developed in a non-experimental design, collecting information with a cross-sectional and a level as part of the correlational objective with 85 patients on hemodialysis and the use of the survey through two questionnaires, which after being applied to the study sample, will allow the coding of the responses of the instruments by the patients, which will mean a database that is developed through Excel, will be statistically processed by the SPSS 26.0, which will provide descriptive and inferential statistics through double-entry percentage tables and at the inferential level through the Spearman to verify the hypotheses that are structured in the study.


Keywords: Quality of care, satisfaction, treatment, renal failure.

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema.

La calidad en el tratamiento de hemodiálisis resulta esencial para lograr la satisfacción del paciente, sobre todo en entornos con recursos reducidos. Según la OMS (1) el incremento de casos de enfermedad renal supone un reto significativo para los sistemas sanitarios, donde se vuelve imprescindible mantener un equilibrio entre el acceso a terapias sustitutivas y la prevención de posibles complicaciones. Brindar cuidados con elevados niveles de calidad contribuye a una mejor vivencia del paciente y favorece la eficacia del tratamiento (1).

De igual forma, una investigación llevada a cabo en indonesia en 2023 evidenció Se demostró que en un 38,1%, aspectos como la calidad de atención, el trato y la falta de humanismo se asociaron con un nivel de satisfacción bajo por parte del paciente en hemodiálisis (2). Del mismo modo, una investigación realizada en India en 2024 con personas que reciben tratamiento de hemodiálisis identificó que el 38.11% manifestó insatisfacción en relación con las condiciones físicas asociadas al tratamiento, mientras que el 47.33% indicó un nivel de satisfacción intermedio y únicamente el 14.56% expresó estar plenamente satisfecho. Estos grados de satisfacción no solo afectan la percepción sobre la atención brindada, sino que también repercuten en el bienestar general de los pacientes (3).

En una investigación adicional desarrollada en India, el 34,0% de los pacientes en hemodiálisis no tenía claridad sobre su nivel de satisfacción global, mientras que el 41,2% manifestó incertidumbre respecto a la calidad técnica del tratamiento recibido. Asimismo, el 33,2% expresó inconformidad con el trato interpersonal brindado durante la atención. En lo referente a la comunicación, una proporción considerable de pacientes 30,4% mostró desacuerdo, y en términos económicos, el 58,4% manifestó un fuerte descontento con los costos asociados al tratamiento (4).

Una investigación llevada a cabo en Polonia en 2024 evidenció que las personas en tratamiento de hemodiálisis, especialmente los hombres, enfrentan un deterioro en su bienestar físico y emocional, asimismo el respaldo social, especialmente el apoyo emocional y la orientación informativa, desempeña un papel clave en su calidad de vida, además, el estado civil se presenta como un factor determinante (5). Una investigación desarrollada en Mexico 2025 evidencia que tan importante es la calidad en el servicio hemodiálisis, donde hallo que la insatisfacción en 25% recae en el nivel de comunicación y la falta de empatía de algunos personales de la salud con los pacientes renales(6).

En marzo de 2025 en Lima Peru se halló en una clínica de hemodiálisis que el 40% de los pacientes estaban insatisfechos, asesino con el 42% de los encuestados se constató que el grupo con satisfacción baja refirió que la calidad de atención era mala (7).

De acuerdo con una investigación nacional desarrollada en 2024, se evidenció que los pacientes con catéter tenían insatisfacción respecto a la atención recibida, en comparación con aquellos que contaban con una fístula arteriovenosa (FAV), registrándose una razón de prevalencia de 7,17%, del mismo modo, se observó que la mitad de los pacientes expresó descontento, siendo una de las principales falencias el manejo del dolor físico, que afectó al 29% de los participantes (8).

De igual manera, un estudio efectuado en 2023 reveló que la CA de enfermería en hemodiálisis se asocia en un 58% en la baja satisfacción del paciente más aun con la falta de seguridad y accesibilidad al servicio (9). En una investigación desarrollada en 2024, se identificó que los pacientes que estaban en tratamiento de hemodiálisis estuvieron poco satisfechos con el servicio debido a que la infraestructura no era muy adecuada según sus criterios, los equipos eran antiguos, y no confiaban en el personal de salud, porque no mostraban empatía hacia ellos (10).

En un establecimiento de salud en Lima se realizado una observación en donde se deduce que el servicio de hemodiálisis presenta complejidades en su estructura, con una demora en su tiempo de atención, mal trato del personal en algunos casos y falta de continuidad en la atención, además, algunos pacientes reportan una comunicación deficiente con el equipo de enfermería, lo que genera incertidumbre respecto a su tratamiento y disminuye su confianza en el sistema de atención. Estas circunstancias evidencian la necesidad de implementar estrategias para mejorar tanto la calidad como la experiencia en el servicio, garantizando un enfoque centrado en sus necesidades y expectativas.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?

¿Cuál es la relación entre la dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?

¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

### 1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

Identificar cómo la relación entre la dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis

Identificar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

## 1.4. Justificación

### 1.4.1. Teórica

Se basa en la articulación de los pilares del cuidado humano con la práctica clínica para fundamentar las variables de percepción y satisfacción del usuario. El estudio se sustenta conceptualmente en la Teoría de los Cuidados de Swanson, la cual guía la dimensión empática a través de sus cinco procesos fundamentales de esta teoría comprenden comprender a la persona (conocer), brindar acompañamiento emocional (estar con), actuar en beneficio de quien recibe el cuidado (hacer por), facilitar su desarrollo y adaptación (posibilitar) y fortalecer la confianza en sus capacidades y potencialidades (mantener la creencia). Estos procesos orientan la práctica de enfermería hacia un cuidado integral, humanizado y centrado en las necesidades de la persona. y en la Teoría de los Cuidados Culturales de Madeleine Leininger, que fundamenta la necesidad de ofrecer una atención integral y adaptada a los valores y creencias de cada paciente para optimizar su experiencia. Asimismo, este trabajo de investigación se vincula disciplinariamente con la Teoría del Cuidado Humano de la teorista de Enfermería Jean Watson.

### 1.4.2. Metodológica

La investigación será no experimental de corte transversal, bajo el paradigma cuantitativo, lo que permitirá obtener datos más directos y objetivos, además de trabajar con

instrumentos validados y confiables utilizados en el nivel nacional, siendo el de CA de Chuquipoma y el segundo de la satisfacción del paciente de Marcos ambos en Perú en el año 2023, con lo cual se podrá replicar en otros estudios que se desarrollen en el mismo contexto con la seguridad de haber sido utilizados en el presente estudio.

### 1.4.3. Práctica

A nivel práctico la data que se brinde sobre la relación entre las variables revelará la magnitud de la problemática, para servir como base para futuras propuestas de mejora en el servicio de hemodiálisis, siendo ello importante para el rol de la enfermera donde se busca mejorar principalmente su relación con el paciente la cual es clave para una mejor satisfacción del servicio, además de ayudar a estrategias como una mejor atención y educación del paciente en su cuidado, promover el cuidado integral y todo ello basado en los resultados que se brinden en l presente estudio.

## 1.5. Delimitación

### 1.5.1. Temporal

EL desarrollo del proyecto será entre marzo a junio del 2026.

### 1.5.2. Espacial

El estudio se efectuado en el departamento de hemodiálisis en un hospital que se ubica en el Parque Historia de la Medicina Peruana s/n, Altura de la cuadra 13 de Av. Grau - Lima - Lima - Lima – Perú.

### 1.5.3. Población o unidad de análisis

Pacientes que asisten al servicio de hemodiálisis en un hospital de Lima 2026.

# 2. MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes de la investigación

### 2.1.1. internacionales

Saygili et al. (11) en 2024 en Turquía buscaron "evaluar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos en el hospital y para examinar la relación entre estas percepciones y la satisfacción del paciente.". Se realizó un estudio transversal en 105 pacientes adultos en tratamiento de hemodiálisis en un hospital público de Turquía, utilizando encuestas presenciales que incluyeron datos sociodemográficos y clínicos, la Escala SERVQUAL y el Cuestionario de Satisfacción del Paciente (PSQ-18), cuyos resultados se analizaron mediante estadística descriptiva, pruebas no paramétricas y correlación de Spearman, además del cálculo de la brecha entre la calidad esperada y la percibida, evidenciándose una diferencia negativa global (SERVQUAL = −0,26), especialmente en las dimensiones de confiabilidad, tangibles y garantía, junto con un nivel medio de satisfacción del paciente, encontrándose que la calidad del servicio percibida se asocia significativamente con la satisfacción, lo que indica que las expectativas de calidad de los pacientes en hemodiálisis no se cumplen plenamente y que mejorar la calidad de la atención podría incrementar la satisfacción en este grupo específico.

Sihaloho et al. (12) en 2024 en Indonesia buscaron "Determinar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción y la lealtad del paciente en la unidad de hemodiálisis del Hospital Mitra Medika Amplas, Medan". Esta investigación, desarrollada bajo un **enfoque cuantitativo y un diseño transversal con muestreo intencional** con 85 pacientes a quienes se aplicaron dos cuestionarios con los que se evidenció que el 35% tuvo una satisfacción con el servicio regular, en cuanto a su lealtad el 42% presentó un nivel medio, Concluyendo que la CA influye directamente en la satisfacción y fidelización de los pacientes con un valor p de 0.000.

Hartanti et al. (13) en 2022 en Indonesia tuvieron como objetivo "Analizar el efecto de las dimensiones de calidad del servicio en la satisfacción del paciente con la atención de hemodiálisis". Esta investigación, de carácter cuantitativo con 321 pacientes a quienes se les aplico dos cuestionarios, que revelaron que ocho dimensiones del servicio entre ellas la infraestructura en un 45%, la atención brindada por el personal de salud 52%, aspectos psicológicos 48%, nutricionales y administrativos 32%, así como la calidad de los medicamentos 41% y la gestión hospitalaria se asocia con la satisfacción del paciente con un p valor de 0.001. por lo que concluyen que a mayor nivel de la CA mayor satisfacción.

Al Nuairi et al. (14) en 2022 en Emiratos Árabes Unidos tuvieron como objetivo "Revisar los estudios existentes que se han centrado en los determinantes de la satisfacción de los pacientes en los entornos de hemodiálisis (HD)". Se llevó a cabo una revisión en bases de datos electrónicas con una muestra de 19 estudios redactados en inglés con el uso de fichas RAE. La información recopilada fue organizada en tablas con el fin de identificar los factores vinculados a la satisfacción del paciente en unidades de hemodiálisis. Se distinguieron dos categorías principales de determinantes: aquellos asociados al proveedor (como el personal, las instalaciones, el servicio y el tratamiento) en un 45% y los relacionados con el paciente (incluyendo características demográficas y condiciones de salud) en un 54%. Esta revisión concluye que es necesario de fortalecer los aspectos tangible y humanos del servicio para elevar la CA y mejorar la experiencia en el servicio.

Ramos et al. (15) en 2022 en México buscaron "Medir la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora". Se realizó una investigación cuantitativa con 146 pacientes con el uso de dos cuestionarios que mostraron que el 99.3% percibió que la calidad del servicio fue buena, el

0.7% presentó insatisfacción, por lo que se concluye que la satisfacción se relaciona significativamente con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis.

### 2.1.2. Nacionales

Taco (16). Durante el 2024 en la ciudad de Lima, tuvo el fin de "Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre". Esta investigación descriptiva de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo, evaluó a 60 pacientes del programa de hemodiálisis del Hospital Naval con el uso de dos cuestionarios. Se halló el 61,6% tenía satisfacción regular en la CC proporcionado por el personal de enfermería. Respecto al desempeño y actitud del personal, el 76,6 % expresó conformidad, mientras que en cuanto a las condiciones sociales y ambientales, el 53,3 % manifestó estar satisfecho. Sin embargo, se evidenció menor satisfacción en áreas como la recuperación física y emocional 61,6 % poco satisfechos), la información proporcionada por enfermería 53,3 % poco satisfechos) y el funcionamiento general del servicio 56,7 % satisfechos). En resumen, se concluyó que existe un nivel elevado de satisfacción relacionada con la CA.

Huaman et al. (17) en 2023, en su estudio cuyo objetivo fue "medir el nivel de asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención que brinda el personal del servicio de hemodiálisis", emplearon una metodología de enfoque cuantitativo y diseño transversal, aplicados con 60 pacientes y el uso de dos cuestionarios. Se hallo que el 58,3% presentó insatisfacción con el servicio; asimismo, mediante el coeficiente Rho de Spearman, se halló una asociación positiva y estadísticamente concluyendo que existe una asociación directa entre las variables.

Ramos et al. (18). En 2023 en Huancayo, analizó "la conexión entre la CA y la satisfacción del usuario de hemodiálisis. Esta investigación, de carácter aplicado y nivel

correlacional, se desarrolló bajo un enfoque científico no experimental, utilizando encuestas como instrumento de recolección de información en una muestra de 66 pacientes atendidos en el servicio de hemodiálisis. Se observó que el 89,4 % percibió una calidad elevada y eficaz en el cuidado de enfermería, mientras que un 7,6 % la evaluó como intermedia. En cuanto al nivel de satisfacción, el 97 % calificó su experiencia como positiva, y solo el 3 % la consideró regular. El análisis estadístico con p valor de 0,005 y un rs de 0,641, permitió concluir que existe una conexión directa entre elementos evaluados.

Navarro (19). En 2023 en Chiclayo, " Determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Hemodiálisis Nefrocare - Chiclayo". La investigación empleó un enfoque cuantitativo no experimental con 80 pacientes en tratamiento de hemodiálisis. Para medir la calidad del servicio se empleó el instrumento SERVQUAL, mientras que la segunda variable se evaluó mediante un cuestionario. Se halló que la satisfacción del usuario en un 90% fue alta, asimismo la CA se observó como alta con un 93%, asimismo se obtuvo un rs = 0,734 y una significancia estadística de p = 0,000 < 0,05, Concluyendo que existe conexión significativa entre elementos evaluados.

Thorres. (20) en 2022 en Lima buscó "Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis de un Hospital privado especializado". Este estudio descriptivo correlacional, de tipo no experimental y transversal, se realizó con 64 pacientes. Se usaron encuestas con escala de Likert y entrevistas a profundidad, asegurando buena validez y confiabilidad. Se halló que el 92% refiere que la CA es regular y el 92.2% tuvo satisfacción alta, por lo que se concluyó con un valor p de 0.000 que existe una conexión directa entre los fenómenos estudiados.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1 Calidad de atención

#### 2.2.1.1. Definición de la variable:

Es la capacidad lograr de manera efectiva cumplir con los que necesita el paciente tanto a un nivel técnico, seguro y continuo. Incluye elementos como la atención personalizada y la continuidad del cuidado. Asimismo, contempla la utilización adecuada de los recursos disponibles, el compromiso del personal de salud y una comunicación efectiva entre los involucrados. Su finalidad es optimizar la experiencia del paciente y los resultados obtenidos en su atención, promoviendo de manera permanente la mejora continua de la calidad del servicio (21).

La CA en salud está asociada con la habilidad del personal de salud de cubrir con las necesidades de la población, con el fin de lograr una buena aceptación del cuidado proporcionado. Esta se basa en la evaluación tanto del componente técnico como del trato interpersonal, donde la calidad técnica implica aplicar conocimientos actualizados orientados al bienestar del paciente (22).

#### 2.2.1.3. Calidad de atención en salud

##### 2.2.1.3.1. Concepto de calidad de atención en enfermería

Este proceso va más allá del simple cumplimiento de las tareas asignadas al rol profesional, ya que abarca la aplicación de los saberes científicos, el juicio clínico y la ejecución de intervenciones orientadas a lo que necesita el usuario de salud. También contempla el aspecto emocional, la disposición y el compromiso de enfermería, garantizando una atención óptima a través de una comunicación empática y eficaz con el usuario (23).

**2.2.1.3.2. Dimensión de la CA**

**Confianza en el servicio:** Es un pilar primordial en la calidad del servicio, porque brinda la certeza de que se recibe una atención segura, competente y eficaz, por lo que se construye mediante una comunicación transparente, el respeto y la coherencia en los procesos de manera eficiente, fortaleciendo el nexo entre el profesional y el paciente, incidiendo y motivando en su adherencia de tratamiento y la eficacia del servicio (24).

De igual forma esta confianza es esencial en el éxito del proceso de salud, al generar seguridad en los usuarios, el cual es un factor que promueve una participación más activa del paciente lo que contribuye a un diagnóstico y tratamiento más eficaces, lo que repercute en la satisfacción del paciente (25).

**Servicio oportuno:** Es cuando el servicio se brindar de manera precisa dando la garantía de una buena calidad del servicio, lo que implica puntualidad en los procesos, confianza lo que contribuye a prevenir posibles complicaciones en durante el proceso de atención y cuidado, reforzando la credibilidad del sistema y demostrando compromiso con el bienestar integral del paciente (26).

De igual forma esta dimensión se valora con la oportunidad y prontitud del servicio, cumpliendo con las demandas del paciente, siendo eficiente en su recuperación, evitando a la vez complicaciones en el servicio, además de reducir los tiempos de espera demostrando agilidad en los procesos (27).

**Empatía:** Este elemento es un elemento esencial en la calidad del servicio, porque permite comprender mejor a las necesidades del paciente tanto en un nivel físico pero principalmente en el plano emocional, lo que le da más confianza al usuario, facilitando la comunicación entre este dúo, lo que refleja la habilidad para ofrecer una atención centrada en el paciente, dando garantía en el servicio de una mejor comprensión de las necesidades del usuario (28).

De igual forma este elemento tiene una asociación directa con la percepción del paciente sobre la calidad del servicio, porque es el elemento más directo que recibirá en el trato con el profesional de enfermería, con lo cual los usuarios se sienten escuchados y acompañados tanto en sus necesidades físicas como emocionales, lo que enriquece la vivencia durante la atención, además de favorecer el cumplimiento del tratamiento y la mejora del estado del paciente (29).

### 2.2.2. Satisfacción del paciente

Es un elemento esencial en el servicio de salud, porque no solo considera el resultado de la atención también la percepción que se tenga del servicio, sobre el trato del personal, la accesibilidad y tangibilidad del servicio así como la comunicación, siendo ello esencial para mejorar el servicio y dar más confianza al paciente (30).

De igual forma la satisfacción del paciente, repercute de manera significativa en el tratamiento del paciente porque se busca una mejor colaboración y adherencia a las indicaciones medicas por parte del paciente, asimismo esta satisfacción depende del vínculo que el paciente tenga con el servicio siendo el nexo el personal de enfermería, con su trato continuo, oportuno y seguro, favoreciendo el estado del paciente (31).

#### 2.2.2.1. Satisfacción del paciente en salud

Se refiere a un aspecto esencial en el servicio de salud, que sirve para la mejora continua, donde es una opinión de que tan eficientemente se ha cumplido con sus necesidades en el servicio, siendo ello una información valiosa que permite detectar las deficiencias en el servicio, asimismo esta satisfacción evidencia que tan eficaz fue el servicio, con el fin de perfeccionar los procesos (32).

### 2.2.2.2. Dimensión de la satisfacción del paciente

**Interpersonal:** Se vincula con la calidad entre el nexo del usuario con la enfermera, logrando que se perciba una mejor calidad de atención, siendo característico de un trato respetuoso, empático, y profesional, que mejora la confianza y seguridad del paciente con el servicio, del mismo modo, se ejerce una comunicación comprensible que logra que le paciente se sienta comprendido, aumentando la confianza en el servicio (33).

De igual forma esta interacción busca satisfacer al paciente mediante la valoración de la relación que se ejerce con el profesional de salud, con lo cual se forma una opinión del servicio más cercana logrando consolidar una mejor imagen de seguridad en el servicio ofrecido (34).

**Técnica:** El desarrollo de este elemento se enfoca en la calidad de los procesos aplicados en el servicio, considerando diagnósticos acertados, tratamientos adecuados manejo adecuado de las herramientas tecnológicas, además de las habilidades del personal de salud que son esenciales para una mejor confianza en el servicio, siendo este elemento primordial en la garantía de la excelencia del proceso con métodos actuales (35). Desde la percepción del paciente esta dimensión se basa en la ejecución de los procedimientos que se le aplican, así como el uso eficiente de los recursos, incrementando la confianza del paciente y por ende su satisfacción (36).

**Entorno:** Este elemento se considera a los aspectos físicos y estructurales del servicio, así como las instalaciones, muebles y estado de los ambientes, principalmente la higiene y limpieza del servicio. Además, una infraestructura organizada y accesible facilita el desarrollo eficiente del cuidado, elevando así los niveles de satisfacción del usuario (37).

La percepción del profesionalismo y la calidad en los servicios de salud está estrechamente relacionada con el entorno donde se ofrece la atención. Un lugar ordenado, higiénico y con el equipamiento necesario refleja compromiso con un servicio de alto nivel y

genera confianza en los usuarios. Factores como la privacidad, el confort y el uso adecuado de tecnología favorecen una experiencia satisfactoria, asociando el ambiente físico con una atención eficaz y profesional. Un entorno bien acondicionado no solo eleva el nivel de satisfacción del paciente, sino que también refuerza su confianza en el cuidado proporcionado (38).

#### 2.2.2.3. Kristen Swanson y la teoría sobre los cuidados

Se resalta que el cuidado como es un proceso formativo, respaldado en una relación ética y profesional entre la enfermera y el usuario de salud, donde se lo considera como un ser de constante trasformación con aspectos tanto físico, cognitivos y emocionales, que permite entender sus conductas de salud como un proceso de búsqueda hacia el bienestar general, donde la enfermera cumple con un rol educativo, que fomenta la salud, que se da de manera continua (39).

La calidad de atención congenia con la teoría de Swanson, que concibe el cuidado como un proceso profesional ético, basado en la asistencia, la comunicación y el acompañamiento continuo al paciente siendo esencial para la CA y la SP.

#### 2.2.2.4. Teoría del Cuidado Humano

La **Teoría** plantea un enfoque integral que considera al ser humano como una unidad que comprende cuerpo, mente y espíritu, mediante una relación de confianza entre el enfermera y el paciente, lo que está basado en principios éticos y humanistas, resaltando la dignidad del individuo, esto mediante el cuidado en enfermería técnico, humano, oportuno y seguro con una gran empatía, aquí es donde le profesional debe cultivar valores como el respeto, la paciencia, la tolerancia y la empatía para brindar una atención de calidad para generar una mayor confianza en el paciente y aportar de manera positiva en su recuperación (40).

La satisfacción del paciente se sustenta en la teoría mencionada, la cual enfatiza una atención integral centrada en el respeto, la empatía y la conexión de confianza entre enfermera-paciente. Este enfoque reconoce que el cuidado humanizado influye en la percepción positiva del paciente, favoreciendo su bienestar y satisfacción con la atención recibida.

## 2.3. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

Hi: La calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026.

Ho: La calidad de atención no se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026.

### 2.3.2. Hipótesis especificas

Hi: La dimensión confianza en el servicio se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

Hi: La dimensión servicio oportuno se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

Hi: La dimensión empatía se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.

# 3. METODOLOGÍA

## 3.1. Método de la investigación

Es el hipotético deductivo, que se desarrolla en un proceso con una observación general que tiene el fin de encontrar un objetivo específico con el uso de reglas lógicas de deducción, posibilita encontrar la verdad que posteriormente es comprobada o verificada (41).

## 3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativo, método numérico estadístico, que analiza la información recolectada, ya sea a través de cuestionarios, encuestas u otros instrumentos, o mediante herramientas informáticas que permiten procesar y evaluar los elementos en estudio (42).

## 3.3. Tipo de investigación

Es aplicada, el cual es una investigación dedicada a buscar el aporte en una problemática observada, a través del conocimiento adquirido de forma práctica y orientada a la acción (43).

## 3.4. Diseño de la investigación

Es observacional, donde se busca registrar y cuantificar las variables consideradas en la investigación sin intervención alguna (44). Es descriptivo, se pretende identificar y comprender las propiedades esenciales de las variables analizadas (45).

Alcance correlacional el cual busca medir el nivel de la conexión entre fenómenos de estudio (46). Es prospectivo es porque se monitorea y observa a una muestra de estudio, con el fin de recolectar datos (47). De corte transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un único momento y dentro de un ámbito geográfico determinado (48).

## 3.5. Población, muestra y muestreo

### Población

La población estará compuesta por 85 pacientes en hemodiálisis que asisten a un hospital ubicado en la ciudad de Lima, 2026.

### Criterios de inclusión

- Pacientes con mayoría de edad peruana.
- Que asistan a todas sus sesiones de hemodiálisis.
- Y que no estén en etapa terminal

**Criterios de exclusión**

- Pacientes que no completen los cuestionarios
- Que estén en un nivel crónico de la enfermedad
- Pacientes que no firman el consentimiento informado

**Muestra**

Es censal porque se trabajará con todos los integrantes de la población en investigación (49).

**Muestreo**

Es el **muestreo censal**. porque se toma a todos los elementos de estudio (50).

## 3.6. Variables y operacionalización

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **V1: Calidad de atención** | capacidad de los servicios de salud para satisfacer de manera eficaz las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la integración de competencias técnicas, una adecuada organización de los servicios y condiciones que garanticen una atención segura (21). | La CV será analizada mediante un cuestionario que consta de 12 preguntas y el uso de 3 dimensiones | Confianza en el servicio | Fiabilidad, seguridad y servicio integral | Ordinal | CA/Alta (44-60)<br>CA/Media (28-43)<br>CA/Baja (12-27) |
| | | | Servicio oportuno | Necesidad<br>Tiempo preciso | | |
| | | | Empatía | Individualización del servicio | | |
| **V2: Satisfacción del paciente** | Constituye un indicador fundamental de la calidad de los servicios de salud, ya que evalúa no solo la efectividad de la atención recibida, sino también aspectos relacionados con el trato brindado por el personal, la accesibilidad a los servicios, la organización institucional y la información proporcionada durante el proceso de atención (31). | La variable se medirá con un cuestionario de 17 ítems y 3 dimensiones | Interpersonal | Interacción comunicativa<br>Turnos de atención<br>Interrelación | Ordinal | Alta<br>63-85<br>Media<br>40-62<br>Baja<br>17-39 |
| | | | Técnica | Personalización del servicio<br>Atención oportuna<br>Características sociales del paciente | | |
| | | | Entorno | Presentación del personal<br>Estructura y seguridad de los espacios<br>Higiene y orden en el servicio | | |

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

### 3.7.1. Técnica.

Se aplicará la encuesta estrategia estructurada que se desarrolla con preguntas cerradas para obtener datos específicos de una muestra de estudio (51).

### 3.7.2. Descripción de instrumentos

**a) Instrumento 1:**

Con el fin de medir la "Calidad de atención", se usará un cuestionario de Chuquipoma (52) del 2023 en Perú, conformado por 12 preguntas con una escala Likert de 5 puntos. Conteniendo 3 dimensiones; Confianza en el Servicio (4 ítems), Servicio Oportuno (4 ítems) y Empatía (4 ítems).

considerando los siguientes niveles:

Alta (44-60)

Media (28-43)

Baja (12-27)

**b) Instrumento 2:**

Para evaluar el "satisfacción del paciente", se aplicar un cuestionario de Marcos (53) en Perú 2023 conformado por 17 ítems en 3 dimensiones: Interpersonal y Técnica cada uno con 6 ítems, asimismo el Entorno con 5 ítems con una escala Likert de 5 puntos. Se usarán los siguientes niveles:

Alta 63-85

Media 40-62

Baja 17-39

### 3.7.3. Validación

**a) Validación del instrumento que mide la variable calidad de atención:**

El cuestionario de calidad de atención fue validado por 3 expertos magíster, y mediante la **prueba binomial** obtuvo un valor p de 0.0031 indicando alta concordancia y validez entre la opinión de los jueces (52).

**b) Validación de la variable satisfacción del paciente**

Fue valido por **4 expertos** que dieron su veredicto de viable y aplicable donde a través de la **V de Aiken se obtuvo un valor de 1.00** indicando una alta concordancia y validez entre la opinión de los jueces (53).

### 3.7.4. Confiabilidad

**a) Confiabilidad del instrumento que mide la variable 1:**

Se obtuvo a través de una prueba piloto de 20 personas, con la medición del Alfa de Cronbach con un resultado de 0.780 indicando alta confiabilidad (52).

**b) Confiabilidad de la variable 2**

Se obtuvo a través de una prueba piloto de 20 personas, con la medición del Alfa de Cronbach con un resultado de 0.907 indicando alta confiabilidad (53).

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

Luego de aplicar las encuestas a la muestra de estudio, permitirán elaborar la codificación de las respuestas de los instrumentos por parte de los pacientes, que significaran una base de datos que se desarrolla a través del Excel, que será procesada con el SPSS 26.0, analizara las variables descriptivamente con tablas de porcentajes y frecuencias, y de manera inferencial con la prueba de Spearman.

## 3.9. Aspectos éticos

Se considera lo siguiente (54):

**Autonomía**

indica que le participante resolverá las encuestas de manera voluntaria, lo cual será corroborado con su firma en el consentimiento informado.

**Beneficencia**

Se tiene el propósito de generar un aporte en la calidad de servicio en el tratamiento de hemodiálisis, un tratamiento complejo que requiere de la constante evaluación y el mínimo cuidado para lograr la satisfacción de sus pacientes.

**No maleficencia**

La investigación no tiene la intención de perjudicar ni a la institución ni a la muestra voluntaria que participara en el estudio.

**Principio de justicia**

El trato en el proceso de investigación será igualitario con el respeto debido y el trato cordial que todos merecen.

# 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

## 4.1. Cronograma

| ACTIVIDADES | 2026 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | Agosto | | | | Setiembre | | | | Octubre | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Delimitación del problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de literatura científica pertinente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redacción problemática y fundamentación teórica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Relevancia y fundamentación del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de metodología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de sujetos a investigar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación técnicas e instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ética | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administración del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anexos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ejecución del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación de tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustentación del Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Acciones realizadas** **Acciones por realizar**

## 4.2. Presupuesto

| | **2026** | |
|---|---|---|
| **Recursos** | | **Costo total (S/.)** |
| Internet | S/. 80 (5 meses) | S/. 400.00 |
| Laptop | Adquisición única | S/. 1,650.00 |
| USB | Adquisición única | S/. 25.00 |
| Lapiceros | S/. 5 (5 meses) | S/. 25.00 |
| Hojas bond A4 | S/. 8 (5 meses) | S/. 40.00 |
| Fotocopias | S/. 12 (5 meses) | S/. 60.00 |
| Impresiones | S/. 15 (5 meses) | S/. 75.00 |
| Espiralado | S/. 12 (3 meses) | S/. 36.00 |
| Movilidad | S/. 35 (5 meses) | S/. 175.00 |
| Alimentos | S/. 45 (6 meses) | S/. 270.00 |
| **Total general** | | **S/. 2,756.00** |

## 5. REFERENCIAS


1. Organización Mundial de la Salud. Marco para establecer programas integrados de atención renal en países de ingresos bajos y medios [Internet]. 2020 [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://www.who.int/docs/default-source/documents/emergencies/supplies/2020-kis-gkhs-eskd-wg2-framework.pdf
2. Antonio F. The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia. J Adm Kesehat [Internet]. 2022 [Consultado el 10 de febrero de 2026];10(1):50–9. Disponible en: https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/28554
3. Manju L, Joseph J. Health-related quality of life among patients undergoing hemodialysis in a tertiary center in South Kerala. Clin Epidemiol Glob Health [Internet]. 2024;26(101547):101547. [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2213398424000435
4. Parvin S, Hasin F, Sultana H, Das J, Hossain M. Patients satisfaction attending at hemodialysis units. International Journal of Creative Research Thoughts [Internet] 2024; 12(9); 575. [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://www.semanticscholar.org/paper/5ca3dd550a0e9f25a6d1c35d5dc546bfab48a013
5. Sulkowski L, Matyja A, Matyja M. Social support and quality of life in hemodialysis patients: A comparative study with healthy controls. Medicina (Kaunas) [Internet]. 2024;60(11):1732. [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://www.mdpi.com/1648-9144/60/11/1732
6. Vargas Y, Alcudia A, Martínez J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis: Quality of nursing care and patient satisfaction in the area of hemodialysis. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y

Humanidades [Internet]. 2025;6(1). Disponible en: http://dx.doi.org/10.56712/latam.v6i1.3384

7. Saldaña A. SP y cuidado de enfermería en el tratamiento de hemodiálisis [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2025 [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/item/3aaadabf-a285-47f8-90a7-4dc61dab6a3b

8. Castillo E, Hidalgo A. Satisfacción del tipo de acceso vascular y calidad de vida en pacientes de una unidad de hemodiálisis en Perú. Rev Colomb Nefrol [Internet]. 2024;11(1). [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://revistanefrologia.org/index.php/rcn/article/view/703

9. Huaman L. Calidad percibida y satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol [Internet]. 2023 [citado el 2 de febrero de 2026];26(2):159–66. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007

10. Fustamante J. Revisión crítica: aspectos de la calidad de atención de enfermería que contribuyen a la satisfacción del paciente durante el tratamiento de hemodiálisis [Tesis de especialidad]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2024 [Consultado el 10 de febrero de 2026]. Disponible en: https://repositorio.usat.edu.pe/items/b454e156-45fb-470e-bfcb-270cde615f6e

11. Saygili M, Kandemir Ture A, Akca N. Health care quality and patient satisfaction in hemodialysis clinic: Investigation of patient-reported outcomes. J Clin Med Kazakhstan [Internet]. 2025;22(6):19–27. Disponible en: http://dx.doi.org/10.23950/jcmk/17358

12. Sihaloho E, Aulia D, Arruum D. The influence of service quality on the satisfaction and loyalty of hemodialysis patients at Mitra Medika Amplas Hospital, Medan. Int J Educ

Soc Sci [Internet]. 2024 [Consultado el 10 de febrero de 2026];7(8):1–20. Disponible en: https://www.ijhes.com/index.php/ijhes/article/view/340

13. Hartanti L, Antonio F. The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia. J Adm Kesehat Indones [Internet]. 2022;10(1):50–9. Disponible en: http://dx.doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59

14. Al Nuairi A, Bermamet H, Simsekler MCE, Lentine KL. Identifying patient satisfaction determinants in hemodialysis settings: A systematic review. Risk Manag Healthc Policy [Internet]. 2022;15:1843–57. Disponible en: http://dx.doi.org/10.2147/rmhp.s372094

15. Ramos M, Méndez J, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital. Rev Inst Mex Seguro [Internet]. 2022 [Consultado el 10 de febrero de 2026];30(3):54–9. Disponible en: https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/1237

16. Taco M. Grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval enero - diciembre 2022. [Tesis de segunda especialidad en Nefrología]. UNFV; 2022. Disponible en: https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/9079

17. Huaman L, Melo C, Gutiérrez M. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol [Internet]. 2023 [Consultado el 10 de febrero de 2026];26(2):159–66. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000200007&script=sci_arttext&tlng=pt

18. Ramos E, Ramos M. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de hemodiálisis 2022. [Tesis de Licenciada en enfermería] Universidad

Nacional del Centro del Perú; 2023. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10643

19. Navarro J. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Hemodiálisis Nefrocare - Chiclayo, 2022. [Tesis de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud] Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2023. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12902
20. Thorres S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis de un hospital privado especializado, 2022. [Tesis de maestra en gestión de los servicios de la salud] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101710
21. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 2020. [Tesis de especialidad] Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/53123
22. Al Nuairi A, Bermamet H, Abdulla H, Simsekler MCE, Anwar S, Lentine KL. Identifying patient satisfaction determinants in hemodialysis settings: A systematic review. Risk Manag Healthc Policy [Internet]. 2022;15:1843–57. Disponible en: http://dx.doi.org/10.2147/RMHP.S372094
23. Sikora K, Łuczyk RJ, Zwolak A, Wawryniuk A, Łuczyk M. Functioning of vascular access and satisfaction with nursing care among patients undergoing haemodialysis. Int Urol Nephrol [Internet]. 2026;58(3):1069–76. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1007/s11255-025-04772-z
24. Foy M, Mang S, Mitchell A. End-stage renal disease and hemodialysis: Improving nursing care and patient experience: Improving nursing care and patient experience. Nursing [Internet]. 2023;53(8):46–51. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1097/01.NURSE.0000942816.92627.5c

25. Ramos M, Méndez JA, Castro K, Flores Y. 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. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2022 [citado el 3 de marzo de 2026];30(3):54–9. Disponible en: https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/1237

26. Camedda C, Bici G, Magi CE, Guzzon A, Longobucco Y. The therapeutic nurse-patient relationship in hemodialysis: A pilot mixed-method study on the perceived quality of nurses' attitudes and caring behaviors. Nurs Rep [Internet]. 2023;13(3):990–1003. Disponible en: http://dx.doi.org/10.3390/nursrep13030087

27. Risco V. Calidad de atención y satisfacción en pacientes de la farmacia del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. UPNW; 2023. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13053/9665

28. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nurs Open [Internet]. 2023;10(5):3253–62. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577

29. Lazarus E, Muliira J, Hassan J, Chandrababu R, Al-Naamani Z, Palani R. Symptom burden, self-efficacy, and satisfaction with nursing care in adults undergoing hemodialysis in Oman: A cross-sectional study. Nurs Rep [Internet]. 2026;16(2):65. Disponible en: http://dx.doi.org/10.3390/nursrep16020065

30. Choquehuanca A, Condori Apaza Ruby F. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/117385

31. Pooresmaeil M, Iranpour S, Aghamohammadi M. Effects of a nurse-led structured home visiting program on quality of life and adherence to treatment in hemodialysis patients. Front Public Health [Internet]. 2023;11:1013019. Disponible en: http://dx.doi.org/10.3389/fpubh.2023.1013019

32. Chen Z, Ma J, Ou H, Pu L. Impact of nursing interventions on hemodialysis patients using the integrated theory of health behavior change. Medicine (Baltimore) [Internet]. 2025;104(2):e41050. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1097/MD.0000000000041050

33. Chuquispuma M. Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/59334

34. Lim KH, Kwon GS. Factors affecting quality of life in hemodialysis patients. J Korean Acad Fundam Nurs [Internet]. 2023 [citado el 3 de marzo de 2026];30(1):1–12. Disponible en: https://j.kafn.or.kr/journal/view.php?year=2023&vol=30&spage=1

35. Zuo M, Zhu W, Lin J, Zhuo J, He X, Jing X, et al. The impact of nurse-led nonpharmacological multidisciplinary holistic nursing care on fatigue patients receiving hemodialysis: a randomized, parallel-group, controlled trial. BMC Nurs [Internet]. 2022;21(1):352. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1186/s12912-022-01126-3

36. Zuo M, Zhu W, Lin J, Zhuo J, He X, Jing X, et al. The impact of nurse-led nonpharmacological multidisciplinary holistic nursing care on fatigue patients receiving hemodialysis: a randomized, parallel-group, controlled trial. BMC Nurs [Internet]. 2022;21(1):352. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1186/s12912-022-01126-3

37. Sułkowski L, Matyja A, Matyja M. Fatigue in hemodialysis patients: A comparative analysis with healthy controls. Eur J Investig Health Psychol Educ [Internet]. 2025;15(2):12. Disponible en: http://dx.doi.org/10.3390/ejihpe15020012

38. Sunarti S, Kaban KB, Anggeria E. The impact of service quality on hemodialysis patient satisfaction: A literature review. jukep [Internet]. 2026 [citado el 3 de marzo de 2026];9(1):100–7. Disponible en: https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jukep/article/view/7787

39. Goke G, Cinar S. The effect of nursing care based on Kolcaba's Comfort Theory on symptom severity and comfort of hemodialysis patients. Hemodial Int [Internet]. 2026;30(1):194–206. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1111/hdi.70009

40. Mera M, Piedra M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares en el cuidado de pacientes del servicio de emergencia de un Hospital de Piura, 2020. Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.14441/1529

41. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 3 de marzo de 2026]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

42. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México : Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5.

43. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2020 [citado el 3 de marzo de 2026]; Disponible en: http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902

44. VIU España. ¿Qué es un estudio observacional? [Internet]. 2020 [citado el 3 de marzo de 2026]. Disponible en: https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-un-estudio-observacional

45. Ochoa J, Yunkor Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. Acta Jurídica Peruana [Internet]. 2020;2(2). [citado el 3 de marzo de 2026]. Disponible en: http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224

46. Manterola C, Hernández M, Otzen T. Estudios de Corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. Int J Morphol [Internet]. 2023;41(1):146–55 [citado el 3 de marzo de 2026] Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146

47. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2018 [citado el 3 de marzo de 2026]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

48. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. [citado el 3 de marzo de 2026] Disponible en: https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646

49. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 6ta edición. Perú. 2018.

50. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.

51. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 3 de marzo de 2026]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

52. Chuquipoma M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147
53. Marcos V. Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023. [Tesis de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Universidad César Vallejo; 2024. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139173
54. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2009 [Consultado el 10 de febrero de 2026] Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

# ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2025.**

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño Metodológico |
|---|---|---|---|---|
| **Problema general:**<br>¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026?<br><br>**Problemas específicos:**<br>¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?<br><br>¿Cuál es la relación entre la dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis?<br><br>¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis? | **Objetivo general:**<br>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.<br><br>**Objetivos específicos:**<br>Identificar la relación entre la dimensión confianza en el servicio y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.<br><br>Identificar cómo la relación entre la dimensión servicio oportuno y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis<br><br>Identificar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis. | **Hi:** La calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026.<br>**Ho:** La calidad de atención no se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2026.<br><br>**Hipótesis Especifica**<br>Hi: La dimensión confianza en el servicio se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.<br><br>Hi: La dimensión servicio oportuno se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis.<br><br>Hi: La dimensión empatía se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis. | **V1: Calidad de atención**<br><br>Confianza en el servicio<br>Servicio oportuno<br>Empatía<br><br>**V2: Satisfacción del paciente**<br><br>**Dimensiones**<br>Interpersonal<br>Técnica<br>Entorno | **Tipo de investigación:**<br>Aplicada<br>**Método y diseño de Investigación**<br>Método hipotético - Deductivo<br>**Diseño**<br>no experimental de corte transversal<br><br>**Población**<br>85 pacientes en hemodiálisis<br>**muestra**<br>85 pacientes en hemodiálisis<br><br>**Técnica**<br>Encuesta<br>**Instrumentos**<br>Cuestionario |

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Buenas tardes, soy la licenciada_____ estoy realizando un estudio que permita conocer la calidad del servicio que se le brinda en el servicio de hemodiálisis.

El cuestionario no tiene respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo.

Gracias por su contribución.

**Instrucciones:**

-Leer cuidadosamente cada uno de los ítems

-Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.

-Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada

-De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

| **Confianza en el Servicio** | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Durante el tratamiento de hemodiálisis, el personal de enfermería controló sus signos vitales en forma continua | | | | | |
| **2** | El personal de enfermería estaba disponible cada vez que usted requería ayuda y/o apoyo por parte de ellos | | | | | |
| **3** | Considera que el personal de enfermería cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para una atención integral de su tratamiento | | | | | |
| **4** | La atención que recibió del personal enfermería cubrió todas las necesidades que se le presentaron durante el tratamiento? | | | | | |
| **Servicio Oportuno** | | | | | | |
| **5** | La atención que usted recibió de enfermería le ayudó a mejorar su estado general | | | | | |
| **6** | El personal de enfermería logró cumplir con todos los procedimientos contemplados en el tratamiento de hemodiálisis | | | | | |
| **7** | La atención que usted recibió por el personal de enfermería, se dio en los plazos de tiempo preestablecidos | | | | | |
| **8** | Cree usted que el personal de enfermería solucionó las eventualidades presentadas en su tratamiento | | | | | |
| **Empatía** | | | | | | |
| **9** | El personal de enfermería atendió las complicaciones presentadas durante su tratamiento | | | | | |
| **10** | La atención que le brindó el personal de enfermería fue de forma pausada, a fin de evitar contratiempos por su condición de salud | | | | | |
| **11** | La atención que le brindó el personal de enfermería fue amable durante el tratamiento en hemodiálisis | | | | | |
| **12** | La atención que le brindó el personal de enfermería fue respetuosa durante el tratamiento en hemodiálisis | | | | | |

**Fuente:** https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147

## CUESTIONARIOS DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS

Se agradece de antemano su colaboración en el estudio que estamos llevando a cabo, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica: Las opciones de respuesta son las siguientes:

1 Nunca
2 Casi Nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre.

| N° | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Interpersonal** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | A los pacientes con enfermedad renal crónica que son admitidos en la Unidad de Hemodiálisis se les ofreció orientación sobre el procedimiento de atención. | | | | | |
| 2 | La información sobre el procedimiento que iba a realizarse en la Unidad de Hemodiálisis fue clara y fácil de entender. | | | | | |
| 3 | Cree que los horarios de servicio fueron apropiados para sus requerimientos. | | | | | |
| 4 | El equipo le hablaba directamente usando su nombre y apellido | | | | | |
| 5 | La atención que le brindó el equipo le pareció apropiada. | | | | | |
| 6 | Sugeriría esta Unidad a sus parientes o amistades para recibir tratamiento médico. | | | | | |
| **Técnica** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 7 | La experiencia de la enfermera genera una sensación de seguridad. | | | | | |
| 8 | La enfermera lleva a cabo el tratamiento según el horario definido por el departamento. | | | | | |
| 9 | La enfermera efectúa el lavado de manos previamente y posteriormente a la atención que le brinda. | | | | | |
| 10 | Experimenta tranquilidad con la atención que recibe del equipo médico | | | | | |
| 11 | El equipo médico le proporciona información sobre las pruebas y el tratamiento que se le llevará a cabo. | | | | | |
| 12 | El equipo médico aclara sus preguntas. | | | | | |
| **Entorno** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 13 | Las áreas donde se encontraba eran agradables, espaciosas, bien aireadas, iluminadas y en perfecto estado de limpieza. | | | | | |
| 14 | Los equipos de hemodiálisis operan correctamente y se dispone de todos los suministros necesarios. | | | | | |
| 15 | Los muebles para su atención de hemodiálisis fueron confortables | | | | | |
| 16 | Las señalizaciones (carteles y flechas) en la Unidad son apropiadas | | | | | |
| 17 | Se mantiene una buena limpieza en las instalaciones de la unidad | | | | | |

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139173

## Anexo 03: Consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente consentimiento informado tiene como finalidad brindarle la información necesaria para que pueda decidir libremente si desea participar en esta investigación. Antes de tomar una decisión, es importante que lea detenidamente cada una de las secciones contenidas en este documento y comprenda la información proporcionada. Tómese el tiempo que considere necesario para revisar su contenido. Si después de la lectura tiene alguna duda o requiere información adicional, podrá comunicarse con los investigadores a través del número telefónico o correo electrónico consignados en este documento. Su consentimiento deberá otorgarse únicamente cuando haya comprendido plenamente la información presentada y todas sus consultas hayan sido absueltas satisfactoriamente.

**Título del proyecto:** "Calidad de atención y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis que asisten a un hospital de Lima, 2025".

**Nombre del investigador principal:** _____

**Objetivo del estudio:** Establecer la relación existente entre la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis.

**Participantes:** Formarán parte de la investigación 85 pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima durante el año 2025.

**Participación voluntaria:** La participación en esta investigación es libre y voluntaria. Asimismo, el participante podrá retirarse cuando lo considere conveniente, sin que ello genere consecuencias negativas.

**Beneficios de la participación:** Los participantes tendrán acceso a la información general y resultados obtenidos al finalizar el estudio.

**Riesgos e inconvenientes:** La investigación no representa riesgos para los participantes; únicamente se solicitará responder un cuestionario relacionado con el tema de estudio.

**Costos de participación:** La participación en el estudio no implicará ningún gasto económico para los participantes.

**Compensación:** No se otorgará remuneración económica por participar, debido a que la colaboración es completamente voluntaria.

**Confidencialidad:** Toda la información proporcionada será manejada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines académicos y de investigación. La identidad de

los participantes permanecerá en reserva y no será revelada en ninguna publicación o informe derivado del estudio.

**Derecho de retiro:** El participante podrá retirarse de la investigación en cualquier momento, sin recibir sanciones ni perder los beneficios que le correspondan.

**Consultas posteriores:** En caso de presentar dudas o requerir información adicional sobre el estudio, podrá comunicarse con el investigador responsable o con el equipo de investigación.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si tiene consultas relacionadas con sus derechos como participante o considera que estos han sido vulnerados, podrá comunicarse con el Comité de Ética de la institución correspondiente, mediante los canales oficiales establecidos.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro haber leído y comprendido la información presentada sobre esta investigación. Asimismo, manifiesto que se me brindó la oportunidad de formular preguntas y que estas fueron respondidas de manera satisfactoria. Confirmo que mi participación es voluntaria, sin haber recibido presión o influencia indebida para participar o continuar en el estudio. En consecuencia, acepto formar parte de esta investigación y proporciono la siguiente información:

**Documento Nacional de Identidad (DNI):** .....

**Correo electrónico personal o institucional:** .....

_____

Firma

# 24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

20% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

**N.º de alertas de integridad para revisión**

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

20% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2026-06-13 6%

2 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 5%

3 Trabajos entregados
uwiener on 2023-11-20 2%

4 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 2%

5 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2026-06-04 1%

6 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2025-11-07 <1%

7 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2023-10-14 <1%

8 Internet
www.coursehero.com <1%

9 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2024-12-12 <1%

10 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2026-06-12 <1%

11 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2023-10-14 <1%