



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ENFERMERÍA

RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO
DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN
CENTRO DE HEMODIÁLISIS PRIVADO, LIMA 2026

RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF
NURSING CARE AND PATIENT SATISFACTION IN A PRIVATE
HEMODIALYSIS CENTER, LIMA 2026

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS NEFROLÓGICOS

AUTOR

DEYSI VANESA SAMAME GARCIA

ASESOR

LUIS HERMENEGILDO HUAMAN CARHUAS

LIMA – PERÚ

2026

ASESOR DEL TRABAJO ACADÉMICO

ASESOR

Dr. LUIS HERMENEGILDO HUAMAN CARHUAS

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0002-9463-6194

Fecha de aprobación: 20 de mayo del 2026

Calificación: aprobado

DEDICATORIA

A Dios, por guiar cada paso de mi camino y brindarme la fortaleza necesaria para
alcanzar esta meta.

A mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional a lo largo de mi vida,
por creer siempre en mí y brindarme el soporte necesario para culminar esta
importante etapa profesional.

A Javier, por ser mi compañero de vida, por su comprensión, apoyo y compañía
constante durante este proceso, compartiendo conmigo los desafíos y logros
alcanzados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a la Universidad Peruana Cayetano Heredia por
brindarme el apoyo y las herramientas que hicieron posible culminar mi segunda
especialidad. Su compromiso con la excelencia académica ha sido fundamental en
mi desarrollo profesional.

También guardo un especial agradecimiento para los docentes que me han
brindado una orientación invaluable a lo largo de este proceso de formación. Sus
conocimientos y dedicación han enriquecido significativamente mi aprendizaje.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El presente trabajo académico será autofinanciado por la autora.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

La autora declara no tener conflicto de interés.

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

La egresada:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	SAMAME GARCIA DEYSI VANESA

Perteneciente al programa de **SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS NEFROLÓGICOS** autora del trabajo titulado: **RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE HEMODIÁLISIS PRIVADO, LIMA 2026** el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el **TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS NEFROLÓGICOS** bajo la modalidad de **TRABAJO ACADÉMICO**.

En calidad de docente asesor de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	HUAMAN CARHUAS LUIS HERMENEGILDO	ENFERMERÍA	ASESOR

Declaro que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hago constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **25%**, según el reporte emitido por el software **Turnitin®** (identificador de entrega **trn:oid:::1:3592456459**; fecha de entrega: **11-06-2026**).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 11 de junio 2026.**

Firma del asesor
N° DNI: 28284430
ORCID: 0000-0002-9463-6194



TABLA DE CONTENIDOS

Pág.

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN1

II. OBJETIVOS13

III. MATERIALES Y MÉTODOS14

IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA22

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....24

ANEXOS

RESUMEN

Antecedentes: La enfermedad renal crónica es una de las condiciones que ha causado un aumento en la necesidad de atención especializada dado que más personas requieren hemodiálisis u otros tratamientos alternativos. En el desarrollo de este proceso, el enfermero cumple un papel importante en el cuidado de los pacientes, por lo que la manera en que se brinda la atención puede afectar la evaluación que estos hacen del servicio recibido y su nivel de satisfacción.

Objetivo: Determinar la conexión que existe entre la percepción de la calidad del cuidado proporcionado por enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes que se someten a hemodiálisis en un centro privado de Lima durante el año 2026.

Materiales y métodos: Se realizará una investigación cuantitativa de tipo correlacional y de diseño transversal. La investigación incluirá a 90 pacientes que están en tratamiento de hemodiálisis, abarcando a toda la población accesible. La información será recopilada mediante herramientas que se han sido validadas previamente para mediar las variables relevantes. Luego, los datos se organizarán y se analizarán utilizando técnicas de estadística descriptiva. Para examinar la relación entre las variables se utilizará el coeficiente Rho de Spearman, con un nivel de significancia establecido en 0,05.

Palabras clave: calidad del cuidado de enfermería; satisfacción del paciente; hemodiálisis; percepción del paciente; enfermedad renal crónica (DeCS).

ABSTRACT

Background: Chronic kidney disease is one of the conditions that has caused an increase in the need for specialized care as more people require hemodialysis or other alternative treatments. In the development of this process, the nurse plays an important role in patient care, so the way care is provided can affect the evaluation these patients make of the service received and their level of satisfaction. Objective: To determine the connection between the perception of the quality of care provided by nursing and the level of satisfaction of patients undergoing hemodialysis in a private center in Lima during the year 2026. Materials and methods: A quantitative, correlational, and cross-sectional study will be conducted. The research will include 90 patients undergoing hemodialysis treatment, covering the entire accessible population. The information will be collected using tools that have been previously validated to mediate the relevant variables. Then, the data will be organized and analyzed using descriptive statistics techniques. To examine the relationship between the variables, the Spearman's Rho coefficient will be used, with a significance level set at 0.05.

Keywords: quality of nursing care; patient satisfaction; hemodialysis; patient perception; chronic kidney disease (MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

La OMS, a través de la resolución WHA78.6 aprobada en 2025, ha incluido la salud renal dentro de las prioridades relacionadas con las enfermedades no transmisibles. En este documento se reconoce que la enfermedad renal crónica viene incrementándose de manera sostenida y constituye un problema relevante para los sistemas de salud a nivel mundial, tanto por sus consecuencias clínicas como por su impacto social y económico. Asimismo, se plantea la necesidad de fortalecer las acciones preventivas, mejorar el diagnóstico oportuno y asegurar el acceso temprano al tratamiento, promoviendo su incorporación en las políticas sanitarias de cada país. Esta situación se relaciona con el aumento global de la ERC, que ya afecta a más de 674 millones de personas (1,2).

En el caso del Perú, durante la última década se ha evidenciado un crecimiento continuo en el número de personas con enfermedad renal crónica que requieren terapia de reemplazo renal mediante diálisis. Entre los años 2014 y 2024, la prevalencia pasó de 415 a 648 casos por millón de habitantes, sin considerar a los pacientes trasplantados con función renal estable. Dentro de las modalidades terapéuticas, la hemodiálisis crónica es la que presenta el mayor incremento, alcanzando 513 pacientes por millón de habitantes en 2024, frente a los 363 registrados en 2014. En cuanto a la oferta del servicio, EsSalud concentra la mayor cantidad de pacientes, seguido por FISSAL (3).

El avance progresivo de la enfermedad renal crónica, junto con sus complicaciones, exige un abordaje integral centrado en la persona, que contemple no solo los aspectos clínicos, sino también las dimensiones sociales y culturales del paciente. En este escenario, el profesional de enfermería cumple un rol fundamental a través

de acciones educativas, preventivas y asistenciales dirigidas a esta población, consolidándose como un componente esencial en la atención integral del paciente con esta condición (4).

El aumento de esta patología ha generado un impacto significativo en la calidad de vida de los pacientes, afectando su bienestar físico, emocional y social. Asimismo, representa una carga importante para los sistemas de salud. En etapas avanzadas, es necesario recurrir a terapias sustitutivas de la función renal, siendo la hemodiálisis una de las alternativas más utilizadas para mantener la homeostasis y la estabilidad clínica del paciente (5,6).

Aunque la hemodiálisis es indispensable para la supervivencia de los pacientes que la requieren, su realización periódica y continua puede generar repercusiones importantes en la vida cotidiana del individuo. Por ello, la atención sanitaria no debe limitarse únicamente a la ejecución de procedimientos técnicos, sino que debe incorporar también la valoración de las necesidades emocionales, sociales y psicológicas asociadas a la enfermedad. En este escenario, el equipo de salud desempeña un papel fundamental, destacando el profesional de enfermería debido al contacto constante y directo que mantiene con el paciente durante cada sesión de tratamiento dialítico (7–8).

La calidad del cuidado de enfermería constituye un elemento clave dentro de los servicios de salud, ya que influye directamente en la satisfacción del usuario y en su experiencia durante el proceso terapéutico. La percepción del paciente permite evaluar aspectos como la seguridad, la eficacia del cuidado y la atención centrada en la persona. Sin embargo, en las unidades de hemodiálisis, con frecuencia se

observa una fuerte orientación hacia lo técnico y tecnológico, lo que puede limitar la atención de dimensiones emocionales y humanas del cuidado (9–11).

En este marco, la satisfacción del paciente se considera un indicador importante para medir la calidad del servicio recibido, ya que permite conocer en qué medida las expectativas del usuario han sido cumplidas durante su atención. Cuando el paciente percibe un cuidado adecuado, se fortalece la confianza en el personal de salud y mejora la adherencia al tratamiento; por el contrario, experiencias negativas pueden afectar la continuidad del cuidado y su bienestar general. Esta percepción se construye a partir de todas las vivencias experimentadas durante el proceso asistencial (12,13).

Según la Organización Mundial de la Salud, la satisfacción del paciente es un aspecto clave para evaluar los servicios de salud, ya que involucra factores como el acceso oportuno a la atención, la forma en que el personal de salud se relaciona con los usuarios y el trato humano que reciben. Por ello, se considera necesario evaluar de manera constante estos servicios con el fin de mejorar su calidad y eficiencia (13).

Por otro lado, en el ámbito laboral de salud, existen diversos factores que pueden dificultar la atención adecuada, como la sobrecarga de trabajo, la insuficiencia de personal y el incremento de la demanda asistencial. Estas condiciones limitan el tiempo disponible para el cuidado integral y pueden afectar la relación entre el profesional de salud y el paciente, generando dificultades en la comunicación, el acompañamiento y el soporte emocional, lo cual repercute en la satisfacción del usuario (14).

En el contexto nacional, el CADE Salud 2025 se llevó a cabo con el objetivo de analizar propuestas para mejorar el sistema de salud en el Perú, bajo el lema “La Salud sí tiene remedio”. En este evento, Patricia Rojas, representante de Ipsos, presentó información sobre la percepción de la población respecto a los servicios de salud y el papel del sector privado en la atención primaria. Los resultados mostraron que una minoría de ciudadanos se encuentra satisfecha con la atención en el sistema público. Además, el Perú figura entre los últimos lugares del Monitor de Salud global de Ipsos. Entre los principales problemas identificados se encuentran la desconfianza en el sistema, los largos tiempos de espera para conseguir citas, los costos de atención y la baja inversión en prevención (15).

Asimismo, el sistema de salud peruano enfrenta una importante escasez de recursos humanos, con un déficit aproximado de 60 mil enfermeros y 18 mil médicos. Esta situación, sumada a problemas de organización en los servicios, repercute directamente en la calidad de atención y en la satisfacción de los pacientes. Además, las condiciones laborales desfavorables y la baja remuneración pueden afectar el desempeño del personal de salud, impactando tanto en la recuperación como en la experiencia del paciente (16,17).

En el ámbito internacional, Vargas Rodríguez et al. (9), en México (2025), realizaron un estudio para analizar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en una unidad de hemodiálisis. Se trató de una investigación cuantitativa, descriptiva y observacional, con la participación de 40 pacientes. Los hallazgos indicaron que la mayoría percibía positivamente la atención de enfermería y mostraba satisfacción con el servicio recibido. Sin embargo, mediante la prueba exacta de Fisher se determinó que no existía una

relación significativa entre las variables ($p=0,201$). A pesar de ello, se resaltó que la comunicación y el acompañamiento del personal influyen en la experiencia del paciente durante el tratamiento.

De manera similar, Rodríguez-Urbina et al. (18), en España (2026), realizaron una investigación cualitativa para explorar las necesidades emocionales de los pacientes en hemodiálisis y su relación con el cuidado recibido. Los participantes valoraron especialmente la cercanía del personal de salud, la orientación brindada y el apoyo durante las sesiones, considerándolos aspectos importantes para afrontar la enfermedad. En conclusión, se señaló que una atención centrada en lo emocional mejora la percepción del servicio recibido.

Por su parte, Sikora et al. (19) realizaron en Polonia, durante el año 2026, un estudio enfocado en la valoración del cuidado de enfermería relacionado con el manejo del acceso vascular en pacientes en hemodiálisis. Los resultados reflejaron elevados niveles de conformidad respecto a la seguridad de los procedimientos, la capacidad técnica del personal y la atención brindada durante las sesiones. En conclusión, los autores señalaron que una adecuada atención de enfermería fortalece la confianza del paciente y mejora su experiencia durante el tratamiento.

Asimismo, Nurhayati et al. (20) realizaron en Indonesia, durante el año 2026, un estudio orientado a identificar los factores vinculados con la satisfacción de los pacientes que reciben hemodiálisis respecto al cuidado proporcionado por los enfermeros. Para lograr este objetivo, analizaron publicaciones hechas entre 2021 y 2025. Los descubrimientos demostraron que la calidad de la comunicación entre los enfermeros y los pacientes, junto con la capacidad de brindar guía y respaldo durante el tratamiento, tienen un rol esencial en la percepción de la atención

obtenida. Finalmente, los científicos enfatizaron que potenciar las habilidades interpersonales y asistenciales del personal sanitario favorece una experiencia más positiva durante el proceso de tratamiento.

Bartolo López (21), en el contexto nacional, realizó en Perú, en 2026 una investigación relacionada con la calidad del servicio de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis en un hospital público. La investigación adoptó un enfoque práctico, un diseño descriptivo correlacional y corte transversal, e incluyó a 80 pacientes. Los hallazgos mostraron una conexión positiva entre las dos variables, sugiriendo una buena valoración del cuidado de enfermería contribuye a mayores niveles de satisfacción. Además, se enfatizó la importancia de la atención personalizada y el respaldo proporcionado durante el proceso de diálisis.

Por otro lado, Ayala Barrantes (22) llevó a cabo en Lima, en el año 2025, un estudio enfocado en examinar la conexión entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis. Los descubrimientos mostraron que la atención puntual, el respeto hacia el paciente y la disposición del equipo impactan positivamente en la experiencia del usuario. En este contexto, la autora indicó que mejorar el cuidado ofrecido ayuda notablemente a elevar la percepción de la atención recibida.

Asimismo, Zevallos Mendoza y Rodríguez Bullón (23) desarrollaron en Pucallpa, durante el año 2025, un estudio centrado en examinar la conexión entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis. El análisis utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un alcance descriptivo correlacional, con la participación de 124 individuos. Los autores determinaron que

una correcta evaluación del cuidado proporcionado se asocia con mayores grados de satisfacción y confianza durante el tratamiento de diálisis.

También, Morote Aguilar (24) llevó a cabo en Lima un estudio enfocado en analizar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes bajo tratamiento de hemodiálisis. El estudio utilizó un método cuantitativo con un diseño transversal y tuvo la participación de 250 pacientes. Los hallazgos mostraron una correlación significativa entre las dos variables, manifestada a través de un coeficiente Rho de Spearman de 0,725. Asimismo, la mayoría de los asistentes evaluó de manera favorable la atención recibida y expresó altos niveles de satisfacción con el servicio. La autora subrayó que mejorar la calidad del servicio contribuye a una experiencia más satisfactoria del usuario en el transcurso del tratamiento.

Por último, Huaman-Carhuas et al. (11) llevaron a cabo en Perú, en el año 2023, un estudio sobre la calidad percibida y la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en un hospital público. El análisis se realizó con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un alcance descriptivo correlacional, tomando en cuenta una muestra de 60 pacientes. Los hallazgos indicaron una conexión positiva y estadísticamente relevante entre las variables estudiadas ($Rho=0,385$; $p=0,002$). Igualmente, un grupo significativo de participantes evaluó la atención como mediocre y expresó bajos niveles de insatisfacción. En este aspecto, los autores determinaron que una evaluación favorable del cuidado de enfermería favorece el aumento de la satisfacción de los pacientes durante el tratamiento de diálisis.

Desde un enfoque teórico, la calidad del cuidado enfermero engloba la valoración

que realiza el paciente sobre la atención recibida, considerando aspectos como el trato brindado, la capacidad de respuesta y las experiencias vividas durante el proceso asistencial (11,13).

En el transcurso de la hemodiálisis, la evaluación del cuidado enfermero cobra gran importancia debido al contacto constante que se establece entre el paciente y el profesional de salud en cada sesión. En esta circunstancia, la percepción del usuario respecto a la atención no depende solo de la habilidad técnica del personal, sino también factores como la cercanía, la comunicación y la calidad del cuidado de enfermería se refiere a la evaluación que lleva a cabo el paciente o su familia sobre la atención proporcionada por el personal de enfermería, formulada a partir de su experiencia durante el proceso de atención (25,26).

Dentro del campo de la salud, el cuidado de enfermería representa un aspecto importante debido a la interacción directa que el profesional mantiene con el paciente durante su atención. La calidad de este cuidado involucra no solo el desarrollo apropiado de las actividades asistenciales, sino también componentes como el respeto, la responsabilidad profesional y el soporte emocional ofrecido al usuario. La OMS indica que una atención de calidad debe enfocarse en mejorar la salud de las personas, basándose en conocimientos científicos recientes y en prácticas profesionales seguras (27,28).

Actualmente, la ERC representa una problemática de gran relevancia en distintos sistemas de salud debido al aumento sostenido de personas afectadas y a las repercusiones que ocasiona en su vida diaria. Los pacientes sometidos a hemodiálisis requieren cuidados orientados tanto al control clínico y seguimiento terapéutico como al soporte emocional frente a las dificultades derivadas de la

enfermedad. En este escenario, la labor de enfermería adquiere especial importancia, ya que el cuidado brindado afecta la percepción del paciente acerca de la atención recibida y su vivencia durante el tratamiento de diálisis (29).

De manera similar, la satisfacción del usuario constituye un aspecto fundamental para valorar la calidad del cuidado de enfermería, ya que facilita la identificación de la percepción que el paciente tiene acerca de la atención recibida. En este contexto, se vincula con la habilidad del profesional de salud para brindar atención integral y oportuna, centrada en satisfacer las necesidades físicas, emocionales y sociales de cada persona. De igual manera, la satisfacción del paciente puede ser entendida como una reacción personal que refleja el nivel de aceptación de los servicios de salud recibidos, a partir de la evaluación que hace de su vivencia durante el proceso de atención (9,30).

De acuerdo con Cheryl L. Larson, la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería es un indicador importante en los diversos niveles de atención sanitaria. La autora señala que factores como la comunicación, el soporte emocional, las competencias profesionales y el trato personalizado impactan en cómo el usuario valora la calidad de la atención. De igual manera, indica que la satisfacción del paciente está vinculada a las experiencias que se tienen al interactuar con el personal de salud no únicamente a una apreciación general con el servicio proporcionado (31,32).

Estudios recientes muestran que la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis está fuertemente relacionada con la conexión que tienen con el personal de enfermería, donde influyen aspectos como la comunicación, el trato recibido, la confianza en los procedimientos y la atención oportuna a sus requerimientos. Igualmente,

múltiples investigaciones concuerdan en indicar que hay una correlación notable entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, particularmente en las unidades de hemodiálisis, donde una mejor percepción del cuidado promueve mayores niveles de satisfacción y adherencia a la terapia (9,10,20,25,33).

A causa de las alteraciones que la enfermedad renal crónica provoca en la cotidianidad, la conducta y la atención del paciente, se utiliza como base teórica el Modelo de Adaptación de Sister Callista Roy. Este modelo permite comprender cómo la persona se adapta a las exigencias de su estado de salud, favoreciendo respuestas adecuadas y estrategias de afrontamiento. Asimismo, se organiza a partir de los cinco elementos del metaparadigma de enfermería. La persona es quien recibe los cuidados de salud; la meta es lograr la adaptación frente a los cambios de la enfermedad; la salud se entiende como un equilibrio dinámico entre el individuo y su entorno; y el entorno incluye los factores internos y externos que influyen en el bienestar del paciente (34).

El aporte teórico de esta investigación facilitará la expansión del conocimiento existente acerca de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en individuos con enfermedad renal crónica en hemodiálisis, considerando como base el Modelo de Adaptación de Roy. De igual manera, ayudará a consolidar fundamentos conceptuales vinculados al cuidado humanizado, la atención enfocada en el paciente y la evaluación de la calidad en los servicios de salud.

Aporte práctico: Los hallazgos del estudio actual facilitarán la identificación de elementos vinculados a la percepción sobre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes en una unidad de hemodiálisis. De igual manera, la

información recopilada podrá ser utilizada como guía para los profesionales de la salud y administradores institucionales en la valoración del cuidado proporcionado y de los procesos asistenciales.

Aporte metodológico: Este estudio ofrecerá información metodológica y antecedentes que podrán actuar como guía para futuras investigaciones sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en aquellos con enfermedad renal. Igualmente, aportará pruebas científicas valiosas para el avance de nuevas investigaciones en el área de la enfermería y la salud pública.

Aporte social: Esta investigación ayudará a proporcionar evidencia sobre la conexión entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis. Los resultados también podrán actuar como guía para fomentar una atención más humanizada y enfocada en las necesidades del usuario.

El propósito de esta investigación es determinar la conexión entre la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio de enfermería y su nivel de satisfacción en un centro de hemodiálisis privado en Lima durante el año 2026. Se pretende analizar la forma en que el cuidado de enfermería impacta en la vivencia y el bienestar de los pacientes que sufren de enfermedad renal crónica en hemodiálisis, para así señalar oportunidades que permitan mejorar la atención más humanizada y la calidad del servicio ofrecido. Por ello, se plantea la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en un centro de hemodiálisis privado de Lima, 2026?

Hipótesis

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un centro privado de hemodiálisis de Lima durante el año 2026.

Hipótesis alterna (H_1)

Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un centro privado de hemodiálisis de Lima durante el año 2026.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un centro privado de hemodiálisis de Lima durante el año 2026.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes de un centro de hemodiálisis privado de Lima durante 2026.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro privado de hemodiálisis de Lima durante el año 2026.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Diseño del Estudio

El estudio actual adoptará un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de carácter descriptivo-correlacional y de tipo transversal.

3.2 Población

La población estará constituida por 90 pacientes con diagnóstico de enfermedad renal crónica que reciben tratamiento de hemodiálisis en el Centro de Diálisis Los Olivos E.I.R.L., ubicado en el distrito de Los Olivos, Lima, durante el año 2026. La información fue obtenida del Registro Nacional de Diálisis de EsSalud (RENDES), el cual registra la demanda y capacidad de atención de dicho establecimiento (35).

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes con diagnóstico de enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis por más tres meses.
- Pacientes atendidos durante el periodo de ejecución del estudio.
- Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona.

Criterios de exclusión

- Pacientes hospitalizados o con condición clínica inestable durante la recolección de datos.
- Pacientes con alteraciones cognitivas que impidan responder los instrumentos del estudio.

3.3 Muestra

Se incluirán los 90 pacientes con enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis que cumplan los criterios establecidos y acepten participar voluntariamente.

Dado que se trabajará con la totalidad de la población accesible durante el periodo de estudio, no se realizará cálculo muestral. Por ello, el estudio será de tipo censal.

3.4 Definición Operacional de variables

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Definición Operativa	Indicadores	Valor final
Percepción de la calidad del cuidado de enfermería	La percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería se refiere a como un paciente valora la atención que ha recibido de parte del enfermero, fundamentada en las vivencias que ha tenido a lo largo del proceso de atención medica	Elementos físicos	Incluye las características materiales y perceptibles del servicio de salud que impactan en la Opinión del paciente sobre la atención recibida	- Estructura - Limpieza - Introducción del personal	Eficaz: 56–72 Media: 40–55 Insatisfactorio : 24–39
		Confiabilidad	Se refiere al nivel de confianza y seguridad la atención proporcionada.	- Sencillez en los tramites - Tenacidad - Reflexión	
		Habilidad de respuesta	Está vinculada a la disponibilidad y celeridad del equipo para satisfacer las demandas del paciente de forma adecuada y puntual.	- Transparencia - Preparación - Duración de la atención.	
		Protección	Se refiere a la seguridad que el profesional de la salud ofrece durante la ejecución de los procedimientos, sostenida en su saber, vivencias y atención adecuada hacia el paciente	- Principios - transparencia - Asistencia	
		Empatía	Refleja la habilidad del personal de enfermería para ofrecer una atención humanizada, teniendo en cuenta las necesidades y emociones del paciente.	- Reflexión - Atención individualizada - tolerancia	

Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente se define como la evaluación que hace un individuo sobre la atención recibida en los servicios de salud, fundamentada en sus expectativas, necesidades y vivencias a lo largo del proceso de atención.	Factibilidad	Accesibilidad: Comprende las acciones de cuidado que facilitan una atención oportuna y el apoyo inmediato al paciente durante su atención.	-Acercamiento -Preocupación por la salud -Acude al llamado	Alta satisfacción (138 –184) Media satisfacción (92 – 137) Baja satisfacción (46 – 91)
		Describe y ayuda	Se refiere a las indicaciones y datos que el personal de enfermería proporciona al paciente de forma clara y entendible sobre su estado de salud y tratamiento.	-Datos sobre su enfermedad -Dirección	
		Brinda comodidad	Se refiere a la atención orientada a fomentar la comodidad, la tranquilidad y el bienestar tanto del paciente como de su familia.	-Comodidad física -Bienestar psicológico - Bienestar ambiental	
		Se adelanta	Se refiere a la organización de los cuidados de enfermería destinados a evitar riesgos o complicaciones a lo largo de la atención del paciente.	-Trato continuo -Definición de objetivos	
		Vinculo de confianza	Se refiere a la planificación de cuidados de enfermería enfocados en prevenir riesgos o dificultades durante el cuidado del paciente.	-Participación del paciente -Empatía	
		Supervisa y realiza seguimiento	Entiende la evaluación constante del paciente para reconocer su progreso y requerimientos a lo largo del tratamiento.	-Organización del trabajo -Valoración constante	

3.5 Procedimientos y técnicas

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de información se realizará mediante la aplicación de encuestas dirigidas a las variables del presente estudio.

La obtención de datos se llevará a cabo mediante la implementación de encuestas enfocadas en las variables de la investigación actual. Para evaluar la percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería, se aplicará un cuestionario fundamentado en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman y colaboradores, y ajustado al ámbito de la enfermería por Echenique. La validez del instrumento fue confirmada a través de la opinión de expertos, y su fiabilidad se evaluó usando el coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,854, lo que demuestra una adecuada consistencia interna (37). El instrumento se compone de 24 elementos utilizando una escala Likert de tres opciones: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3). Estos ítems se distribuyen en cinco dimensiones: elementos físicos (1–5), confiabilidad (6–8), capacidad de respuesta (9–14), seguridad (15–19) y empatía (20–24).

La interpretación de los puntajes será la siguiente:

- Eficaz: 56–72
- Nivel medio: 40–55
- Insatisfactorio: 24–39

Para la segunda variable, satisfacción del paciente, se empleará el cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument), desarrollado por Larson y Ferketich y validado en español por Sepúlveda et al. (38,39). Su confiabilidad, evaluada

mediante Alfa de Cronbach, alcanzó un valor de 0,868, lo que evidencia estabilidad en la medición.

Este instrumento está compuesto por 46 ítems con escala Likert de cuatro opciones: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4). Se organiza en seis dimensiones: factibilidad (1–5), información y apoyo (6–10), comodidad (11–19), anticipación del cuidado (20–29), relación de confianza (30–39) y seguimiento (40–46).

Los niveles de satisfacción se interpretarán como:

- Baja satisfacción: 46–91
- Satisfacción media: 92–137
- Alta satisfacción: 138–184

Procedimiento de recolección de datos

El proceso de investigación se iniciará con la aprobación del proyecto por el asesor correspondiente, seguido de su evaluación ante el Comité Revisor de la Facultad de Enfermería y posteriormente ante el Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Una vez obtenida la autorización institucional, se gestionarán los permisos necesarios con la dirección del centro de hemodiálisis y la jefatura del servicio. Posteriormente, se coordinará una reunión informativa con el responsable del área para explicar los objetivos del estudio.

La recolección de datos se desarrollará en dos momentos. En el primero, se abordará a los participantes en la sala de espera, donde se les explicará la finalidad del estudio, sus objetivos y beneficios. En esta etapa se entregará el consentimiento informado (Anexo 3), el cual será firmado de manera voluntaria antes de participar.

En la segunda fase, se brindarán las instrucciones necesarias para el correcto llenado de los cuestionarios y posteriormente estos serán aplicados en el mismo ambiente. El tiempo estimado de respuesta será de aproximadamente 20 minutos por participante, durante un periodo de 30 días.

Al final, los formularios estarán guardados en sobres con códigos, sin información que permita reconocer a los participantes, asegurando de este modo la privacidad y el anonimato.

3.6 Aspectos éticos del estudio

El estudio se llevará a cabo cumpliendo con los principios éticos esenciales que rigen la investigación en seres humanos, con el propósito de salvaguardar los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes

Beneficencia:

La investigación tiene como objetivo producir información valiosa que ayude a entender la conexión entre cómo los pacientes perciben la calidad del cuidado de enfermería su necesidad durante el proceso de hemodiálisis. Los resultados obtenidos podrán servir para sugerir mejoras en el servicio.

No maleficencia:

La participación en esta investigación no conllevará ningún riesgo para los pacientes. Asimismo, se implementarán medidas necesarias para resguardar su integridad tanto física como emocional y social durante todo el estudio.

Autonomía:

Los participantes recibirán información clara y detallada sobre los objetivos y métodos del estudio antes de decidir si desean participar. La elección de involucrarse será totalmente voluntaria, a través de la firma del consentimiento

informado. Además, tendrán la libertad de apartarse del estudio en cualquier situación sin que esto afecte la atención que reciben. Los datos se manejarán de confidencial, utilizando códigos para mantener el anonimato.

Justicia:

Todos los participantes serán escogidos según los mismos criterios establecidos, asegurando un trato justo, respetuoso y libre de cualquier tipo de discriminación. El proyecto recibirá previamente la evaluación del comité de ética correspondiente

3.7 Plan de Análisis

El programa estadístico SPSS se encargará de procesar los datos que se hayan recolectado versión XX. Se emplearán frecuencias absolutas para el análisis descriptivo se empleará porcentajes y medidas de tendencia media. Para establecer la conexión entre la percepción de la calidad del cuidado de la satisfacción del paciente y la enfermería, la prueba estadística Rho de se utilizará Spearman, dado que las variables en estudio son ordinales y serán evaluadas a través de escalas del tipo Likert. Se establece un nivel de significancia estadística de α igual a 0,05.

IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

4.1 Presupuesto

COSTOS DIRECTOS			
DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO(S/.)	COSTO TOTAL(S/.)
RECURSOS HUMANOS			
Estadístico	3 SESIONES	S/.100	S/.300
RECURSO MATERIALES			
Internet	8 meses	S/.60 x mes	S/.480
Llamadas telefónicas	3 horas	S/.0.50 x min	S/.60
Impresiones	300 hojas	S/.0.30 x hoja	S/. 90
Lapiceros	4 unid	S/.1.50 x unid	S/.6
Informe final	150 hojas (5 ejemplares)	S/.0.20 x hoja	S/.150
Empastados	5 ejemplares	S/.20 x unid	S/.100
Fotocopias	200 hojas	S/.0.10 x hoja	S/.20
Viáticos			
Viajes	6 viajes	S/.60 x viaje	S/.360
Pasajes	10	S/. 15	S/.150
Refrigerio del investigador	18	S/.15 x unid	S/.270
Imprevistos	-	-	S/.300
TOTAL			S/. 2286

4.2 Cronograma

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	2025							2026				
MESES	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M
Buscar posibles temas	X											
Seleccionar el tema de investigación	X											
Planteamiento del problema		X										
Formulación del problema		X										
Objetivos generales, específicos y justificación			X									
Antecedentes y base teórica			X	X								
Diseño de estudio, población y muestra					X							
Operacionalización de variables					X	X						
Procedimientos y técnicas de recolección de datos						X						
Consideraciones éticas y administrativas						X						
Inscripción y aprobación del proyecto de investigación							X	X	X			
Recolección de datos y elaboración de informe									X	X		
Aprobación y sustentación del proyecto de investigación											X	X

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. Reducing the burden of noncommunicable diseases through promotion of kidney health and strengthening prevention and control of kidney disease. WHA78.6 [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [cited 2026 Mar 13]. Available from: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA78/A78_R6-en.pdf
2. World Health Organization. Kidney disease [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [cited 2026 Mar 13]. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/kidney-disease>
1. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Boletín epidemiológico del Perú. Semana epidemiológica 39-2025 [Internet]. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2025[cited 2026 Mar 13]. Available from: <https://www.spn.pe/archivos/Tendencias-prevalencia-ERC-t-y-Recursos-Humanos-Peru-2025.pdf>
2. Ordóñez Romero JA, Morillo Alava MC, Borja Chanchicocha PT, Pinchao Rosero JL, Nole Zhingre BE, Salazar Armijos PN, et al. El rol de la enfermería en el cuidado integral del paciente con enfermedad renal crónica: enfoque en la prevención, manejo y educación del paciente. Conocim Glob. 2024;9(1):49-58.
3. World Health Organization. Enfermedad renal [Internet]. Ginebra: WHO; 2026 [cited 2026 Mar 13]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/kidney-disease>
4. Kidney Disease: Improving Global Outcomes (KDIGO). KDIGO 2024 clinical practice guideline for the evaluation and management of chronic kidney disease [Internet]. Brussels: KDIGO; 2024 [cited 2026 May 13]. Available from:

<https://kdigo.org>

5. Suárez Morillo L, Alberto de la Cruz Maciel L. Proceso de atención de enfermería aplicado a un paciente con enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis. *Cien Lat Rev Cien Multidiscip* [Internet]. 2025;9(3):6663-6681 [cited 2026. Mar 13] Available from: <https://ciencia-latina.org/index.php/ciencia/articule/view/18314/26206>.
6. Rosas-Valdez FU, Aguirre-Vázquez AF, Agudelo-Botero M. Cuantificación de la carga de la enfermedad renal crónica en América Latina: una epidemia
7. invisibilizada [Internet]. *Rev Panam Salud Publica*. 2024;48: e41 [cited 2026 May 13]. Available from: <https://journal.paho.org/es/articulos/cuantificacion-carga-enfermedad-renal-cronica-america-latina-epidemia-invisibilizada>
8. Vargas Rodríguez YA, Alcudia Velásquez A, Martínez Robles JD. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis [Internet]. *Latam Rev Latinoam Cienc Soc Humanid*. 2025;6(1):74 [cited 2026 May 13]. Available from: <https://latam.redilat.org>
9. González-Hernández OJ, Carbajal-Balseca GX, Moreno-Castro YL. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Rev Cuid*. 2024;15(2): e3567.
10. 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*. 2023;26(2):159-166. doi:10.37551/S2254-28842023016.
11. Suárez Morillo L, Alberto de la Cruz Maciel L. Proceso de atención de enfermería aplicado a un paciente con enfermedad renal crónica en tratamiento de

hemodiálisis. Cienc Lat Rev Cient Multidiscip [Internet]. 2025;9(3):6663-6681

[cited 2026 May 13]. Available from:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/18314/26206>

12. World Health Organization. Quality health services [Internet]. Geneva: WHO; 2025 May 19 [cited 2026 May 13]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

13. Garzón-Sánchez YD, Pineda-Barrera CA. Sobrecarga laboral en enfermería y sus consecuencias en la ejecución del cuidado. Cienc Enferm. 2025; 31:1-2. doi:10.29393/CE31-15SLDA20015.

14. Ipsos Perú. CADE Salud 2025: La salud sí tiene remedio. Resultados del Monitor de Salud Global [Internet]. Lima: Ipsos; 2025 [cited 2026 May 13]. Available from: <https://www.ipsos.com/es-pe>

15. Gestión. Perú tiene un déficit de 18 mil médicos y 60 mil enfermeros para cubrir demanda [Internet]. Lima: Gestión; 2023 Apr 19 [cited 2026 May 13]. Available from: <https://gestion.pe/peru/peru-tiene-un-deficit-de-18-mil-medicos-y-60-mil-enfermeros-para-cubrir-demanda-universidad-privada-del-norte-profesionales-de-la-salud-salud-noticia/>

16. World Health Organization. Health workforce [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [cited 2026 Mar 13]. Available from: <https://www.who.int/health-topics/health-workforce>

17. Rodríguez-Urbina JM, Rubio-Páez S, Arcas-Canalias E. Necesidades emocionales del paciente en tratamiento de hemodiálisis/dando voz a su perspectiva, un estudio cualitativo. Enferm Clin. 2025;502406. doi:10.1016/j.enfcli.2025.502406.

18. 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*. 2026;58(3):1069-1076. doi:10.1007/s11255-025-04772-z.
19. Nurhayati E, Anggeria E, Nababan T. Analysis of determinants of hemodialysis patient satisfaction in nursing services: a literature review. *Jurnal Keperawatan Priority*. 2026;9(1):18-28. doi:10.34012/jukep.v9i1.7791.
20. Bartolo López IP. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en hemodiálisis de un hospital público de La Merced – 2025 [tesis en Internet]. Lima: Universidad Peruana Los Andes; 2026 [cited 2026 May 7]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/16048>
21. Ayala Barrantes BD. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis de un hospital Lima, 2025 [tesis en Internet]. Lima: Universidad Peruana Los Andes; 2025 [cited 2026 May 7]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/14362>
22. Zevallos Mendoza MA, Rodríguez Bullón RD. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro nefrourológico del oriente SAC, Pucallpa – 2025 [tesis en Internet]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2025 [cited 2026 May 7]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.14621/8316>
23. Morote Aguilar A. Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis en un hospital de Lima - 2024 [tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Peruana; 2025 [cited 2026 May 7]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/10859>

24. Soto-Cabrera MP, Tovar-Luna B, López-Hurtado BG. Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en clínica de hemodiálisis [Internet]. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2025;33(1): e1468 [cited 2026 Mar 13]. Available from: <https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/>
25. Gimeno-Hernán V, Duran-Muñoz MI, Pino-Jurado MRD, Farlado-Cabana A, Oliva-Hernando M, Ortuño-Soriano I. Quality of life and perceived care of patients in advanced chronic kidney disease consultations: a cross-sectional descriptive study. *Enferm Clin (Engl Ed).* 2026;36(2):502418. doi: 10.1016/j.enfcle.2026.502418. PubMed PMID: 41621627.
26. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Lima: CEP; 2025 [cited 2026 Mar 13]. Available from: https://www.cep.org.pe/uploads/2025/02/LIBRO_PARTE_FINAL_2025.pdf
27. Ministerio de Salud del Perú. Normatividad de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud [Internet]. Lima: MINSA; 2025 [cited 2026 Mar 13]. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/colecciones/50839-normatividad-de-la-unidad-funcional-de-gestion-de-la-calidad-en-salud>
28. Martín de Francisco AL, Lorenzo Sellarés V. Enfermedad renal crónica [Internet]. *Nefrología al Día.* Santander: Sociedad Española de Nefrología; 2025 Apr 20 [cited 2026 Apr 13]. Available from: <https://nefrologiaaldia.org/es-articulo-enfermedad-renal-cronica-654>.
29. Correia P, Bernardes RA, Caldeira S. Instruments for assessing nursing care quality: a scoping review. *Nurs Rep.* 2025;15(9):342. doi:10.3390/nursrep15090342.
30. Erden Y, Metin A, Karakurt N, et al. Development and validation of the

perceived compassion scale: a reliable tool for assessing patient-centered nursing care. BMC Nurs. 2025; 24:635. doi:10.1186/s12912-025-03290-8.

31. Yacan L, Erol Ö, Üstündağ S. Evaluation of comfort levels and nursing care satisfaction of patients receiving hemodialysis. Nefrol Hemşireliği Derg. 2025;20(3):158-167.

32. Roy C. The Roy Adaptation Model: contemporary perspectives in nursing theory and practice. Nurs Sci Q. 2024;37(2):120-128.

33. Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud). Registro Nacional de Diálisis (RENDES) [Internet]. Lima: EsSalud; 2024 [citado 2026 May 27]. Disponible en: <https://www.essalud.gob.pe>

34. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12-40.

35. Echenique Hoyos M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019 [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 2026 May 27]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44577>.

36. Larson PJ, Ferketich S. Patients' satisfaction with nurses' caring during hospitalización. West J Nurs Res. 1981;3(1):29-43. doi:10.1177/019394598100300106.

37. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enferm. 2009;4(4):13-22.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento 1: Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en un centro de diálisis los olivos de hemodiálisis de lima, 2026. **TITULO:** “Relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en un centro de hemodiálisis privado, Lima 2026”

Instrucciones: Sr(a) reciba un saludo cordial, me dirijo a Ud. para saludarlo(a) y a la vez invitarlo(a) a participar de esta investigación en mención para lo cual debe resolver el cuestionario propuesto marcando en el recuadro el casillero (X) que crea conveniente según su experiencia en el servicio de hemodiálisis respecto a los cuidados que la enfermera le ha proporcionado.

Datos generales: Edad:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Elementos tangibles	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1. El mobiliario de su habitación es cómodo y confortable.			
2. El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.			
3. La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.			
4. La enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.			
5. La enfermera cuando le atiende está correctamente uniformada			
Fiabilidad	Nunca	A veces	Siempre
6. Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.			

7. La enfermera lo atiende con respeto y amabilidad.			
8. La enfermera siempre está informada de su evolución clínica			
Capacidad de respuesta	Nunca	A veces	Siempre
9. La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado.			

10. La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.			
11. La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.			
12. La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.			
13. La enfermera suele atenderlo con rapidez.			
14. Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención			
Seguridad	Nunca	A veces	Siempre
15. Usted confía en la enfermera.			
16. La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.			
17. La enfermera es honesta con usted.			
18. La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.			
19. La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas			
Empatía	Nunca	A veces	Siempre
20. La enfermera es amable con usted.			
21. La enfermera le llama por su nombre.			
22. La enfermera brinda una atención individualizada.			
23. La enfermera muestra interés en el servicio brindado.			
24. La enfermera es tolerante con usted.			

ANEXO 2

Instrumento 2: Cuestionario sobre satisfacción del usuario en un centro de hemodiálisis

TITULO: “Relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en un centro de hemodiálisis privado, Lima 2026”

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

Datos generales: Edad: Sexo: Femenino () Masculino ()

DIMENSIONES	Nunca (1)	A Veces (2)	Casi Siempre (3)	Siempre (4)
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				

8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica				
CONFORT				
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención				
18. La enfermera habla con usted amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				

SE ANTICIPA				
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				

23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				

CONFIANZA				
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				

36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				

41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43. La enfermera es calmada.				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

(ADULTOS)

Título del estudio: “Relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en un centro de hemodiálisis privado, lima 2026”

Institución: Centro De Diálisis Los Olivos -Lima, 2026.

Propósito del Estudio:

Su participación contribuirá a identificar oportunidades de mejora en la calidad de atención de enfermería en la unidad, lo que podrá beneficiar a futuros pacientes con enfermedad renal crónica que reciben tratamiento de hemodiálisis. Asimismo, se garantiza la confidencialidad de la información brindada, la cual será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, respetando lo establecido en la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, asegurando el anonimato y la seguridad de los datos de los participantes

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio:

1. Se realizarán dos encuestas y/o cuestionarios que contienen 24 y 46 preguntas respectivamente, sobre la Calidad del Cuidado que el enfermero le brinda y la satisfacción del paciente.
2. Estas encuestas serán llevadas a cabo en la sala de espera antes o después de su Hemodiálisis. y durará aproximadamente 20 minutos cada una.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios:

La información obtenida mediante su participación permitirá identificar oportunidades de mejora en la calidad del cuidado de enfermería y en la satisfacción del usuario dentro de la unidad de hemodiálisis. Los resultados podrían contribuir al fortalecimiento de las estrategias de atención dirigidas a pacientes con enfermedad renal crónica. Su participación no implicará beneficios económicos ni beneficios clínicos directos.

Costos y compensación:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de

colaborar con la investigación sobre la Calidad del cuidado enfermero y su relación con la Satisfacción del paciente atendido en la Unidad de Hemodiálisis.

Confidencialidad:

Se guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

USO FUTURO DE LA INFORMACIÓN

Una vez vaciados los datos al formato virtual, las encuestas serán quemadas. Además, la información de sus resultados será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando al mejor conocimiento del tema.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar a la Dra. Frine Samalvides Cuba, presidenta del Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, teléfono 01- 319000 anexo 201355 o al correo electrónico: duict.cieh@oficinas-upch.pe.

Una copia de esta hoja informativa le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

**Nombres y Apellidos
Participante**

Fecha y Hora

**Nombres y Apellidos
Testigo (si el participante es
Analfabeto)**

Fecha y Hora

INVESTIGADORA
Lic. Deysi Vanesa
Samamé García

Fecha y Hora