



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE AL CUIDADO QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA
DE HEMODIÁLISIS DE CENTRO ESPECIALIZADO DE
ENFERMEDADES RENALES SAC. SURCO
LIMA-PERÚ 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA
FRANCO ALFARO PATRICIA FIORELLA**

**ASESOR
Mg. AZABACHE AZPILCUETA NELLY**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

LIMA - PERÚ

2015-I

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

Dedico este presente trabajo de investigación a mi familia que los tengo a mi lado, a mis profesores y amigos que fueron parte de vida académica.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres por ser mi fortaleza, por brindarme su apoyo incondicional, por estar allí cuando más los necesité, por motivarme a seguir y no decaer en momentos de declive, agradezco también a mis profesores por su tiempo, dedicación y su ayuda científica y técnica que me brindaron en todo el transcurso de mi carrera y también en la elaboración del presente trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Patricia Fiorella Franco Alfaro con DNI N° 47166980, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de septiembre del 2015.

Nombre: Patricia Fiorella Franco Alfaro
DNI: 47166980

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA DE HEMODIÁLISIS EN EL CENTRO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES RENALES SAC. SURCO-LIMA-PERÚ 2015**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de enfermería.

Patricia Fiorella Franco Alfaro

INDICE

Jurado Calificador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii-viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problemas	10
1.2 Objetivos	11
I. MARCO METODOLOGICO	12
2.1. Variable	12
2.2. Operacionalizacion de variable	12
2.3. Metodología	13
2.4. Tipos de estudio	13
2.5. Diseño	13
2.6. Población	13-14
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	14
2.8. Métodos de análisis de datos	15-16
2.9. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	20

V. CONCLUSIONES	23-24
VI. RECOMENDACIONES	25-26
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27-31
ANEXOS	

RESUMEN

Los pacientes que se hemodializan dentro del centro especializado de hemodiálisis con respecto al cuidado que brinda la enfermera ya sea dentro de sus procedimientos como pacientes- enfermera, el trato que se da mutuamente y así cumplan con sus expectativas ya que ellos se sienten afligidos por los años que continuamente llevan su tratamiento y eso hace que ellos busquen dentro del centro un cuidado único que brinde la enfermera a su cargo.

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes frente al cuidado que brinda el profesional de enfermería en el programa de hemodiálisis en el centro especializado de Enfermedades Renales SAC. Por lo cual se utilizó el método descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, en 84 pacientes que se hemodializan utilizando un cuestionario Caring Assessment Questionnaire (CARE- Q), el cual se obtuvo como resultados que el (38) 45% de los pacientes se encuentran satisfechos mientras que un (46) 55% se encuentra insatisfecho. Llegando a la conclusión que la mayoría de los pacientes no se encuentran satisfechos con el cuidado que brinda el personal de enfermería.

Palabras claves: Satisfacción, Cuidados de Enfermería, Pacientes Hemodializados.

ABSTRACT

Patients who are hemodialized within the specialized center of hemodialysis with respect to the care provided by nurse already is within its procedures as patient - nurse, the treatment accorded each other and thus meet their expectations since they feel afflicted by the years that continuously lead your treatment and that makes them seeking within the Centre unique care that the nurse in charge.

The present study was carried out with the objective of determining the satisfaction of patients to care that provides professional nursing program of hemodialysis in the specialized center of diseases kidney SAC. For which I use the descriptive method, non-experimental design of cross-section, in 84 patients who are hemodialized using a questionnaire Caring Assessment Questionnaire (CARE - Q), which was obtained as a result that (38) 45% of patients are satisfied while (46) 55% dissatisfied. Coming to the conclusion that the majority of patients are not satisfied with the care provided by nursing staff.

Keywords: satisfaction, nursing care, hemodialysis patients.