



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre  
el cuidado que brindan el profesional de enfermería del  
centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Enfermería**

**AUTORAS:**

Kleeberg Chiesa, Katherine Elizabeth Milagros (ORCID: 0000-0002-3456-3632)

Méndez Guerra, Lucia Mayra (ORCID: 0000-0002-7523-4966)

**ASESORA:**

Mg. Marcilla Felix, Aquilina (ORCID: 0000-0001-8352-8895)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Política y Gestión en Salud

LIMA – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

Dedico primeramente nuestro trabajo a Dios porque nos ha dado la fortaleza para continuar; quien nos brindó la motivación para cumplir con nuestra meta con toda la humildad que hay en nuestros corazones.

De igual forma, dedico esta tesis a nuestros padres quienes nos han formado con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual nos ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Y por último a nuestra profesora Mg Aquilina Mancilla, gracias por su tiempo, por el apoyo, así como por la sabiduría que nos transmitió en el desarrollo de nuestra formación profesional.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por habernos aceptado ser parte de ella y abrir las puertas de su seno científico para poder obtener el grado en licenciada de enfermería.

Al Director del Centro de Hemodiálisis Cenesa, por habernos aceptado que se realice la tesis en su prestigiosa Institución brindándome toda la información necesaria para hacer posible este proyecto.

A jefatura de enfermería del Centro de Hemodiálisis Cenesa que con su aporte incondicional ayudó en la ejecución del proyecto, nos brindó su valiosa colaboración y asesoramiento en la dirección de la presente Tesis.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Y por último agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	28
3.6. Método de análisis de datos .....	28
3.7. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXO.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 .....	66
TABLA 2 .....	67
TABLA 3 .....	68
TABLA 4 .....	69
TABLA 5 .....	70
TABLA 6 .....	70
TABLA 7 .....	71
TABLA 8 .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	37
FIGURA 2.....	37
FIGURA 3.....	38
FIGURA 4.....	38
FIGURA 5.....	39
FIGURA 6.....	39
FIGURA 7.....	40

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa – Jesús María 2021. Fue una investigación tipo básico, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Conformada por una población total 94 pacientes, que acuden al Centro Nefrológico. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario, denominado Cuestionario de Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica de escala tipo Likert que midió el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, con una confiabilidad de 0.93. El resultado de la investigación fue que los pacientes que acuden al centro nefrológico están satisfechos con un 95,7%, medianamente satisfecho un 4,3%, y 0, 0 % nada satisfecho respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería. Como resultado se observa que el 90,4% en la dimensión comunicación los pacientes que acuden al Centro Nefrológico CENESA manifiestan que se encuentran satisfechos; medianamente satisfechos 9,6%, nada satisfechos 0. En a la dimensión profesionalismo manifiestan que se encuentran satisfechos un 98,9%; medianamente satisfecho un 1,1%; nada satisfechos 0 y por último respecto a la dimensión atención de enfermería se encuentran satisfechos un 86,2%; medianamente satisfecho 13,8% y nada satisfecho 0. Finalmente se concluyó que los pacientes que acuden al Centro Nefrológico Cenesa, presentó un nivel de satisfacción alta, respecto a la dimensión, comunicación, profesionalismo y atención que brinda profesional de enfermería.

Palabras clave: satisfacción, cuidado, enfermera, hemodiálisis.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of hemodialysis patients regarding the care provided by the nursing professional of the Cenesa Nephrological Center - Jesús María 2021. It was a basic type research, with a quantitative approach of descriptive level and non-experimental design cross section. Made up of a total population of 94 patients, who attend the Nephrological Center. The technique used was the survey and the instrument is the questionnaire called the Likert scale satisfaction questionnaire for patients with chronic kidney disease, which measured the level of satisfaction that hemodialysis patients have with the care provided by the nursing professional , with a reliability of 0.93. As a result, it is observed that 90.4% in the communication dimension of patients who attend the CENESA Nephrological Center state that they are satisfied; moderately satisfied 9.6%, not satisfied at all 0. In the professionalism dimension, 98.9% are satisfied; 1.1% moderately satisfied; Not at all satisfied 0 and lastly, regarding the nursing care dimension, 86.2% were satisfied; moderately satisfied 13.8% and not at all satisfied 0. Finally, it was concluded that the patients who come to the Cenesa Nephrological Center presented a high level of satisfaction, regarding the dimension, communication, professionalism and care provided by the nursing professional.

Keywords: satisfaction, care, nurse, haemodialysis.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es considerada la insuficiencia renal crónica como un problema de gran estimación en la salud pública en todo el mundo, el número de pacientes se viene incrementando tanto en territorios desarrollados como en desarrollo. Como resultado cada vez, es más grande la necesidad de recurrir al tratamiento de diálisis y /o trasplante renal y por consiguiente aumenta progresivamente el precio de atención. Lo que conlleva a que en el Perú exista pocas investigaciones prevalentes a la enfermedad renal crónica, lo que como nación solo nos detallan muestras referenciales, ya que en el Ministerio de salud según sus estadística infiere que la prevalencia en adultos maduros con edad promedio a los 35 años infiere dicha enfermedad crónica renal en un 16.8%, por lo que una tasa elevada, ya que las cifras sobre salen en aquellas personas que prevalece la tendencia a ser consumidoras de alcohol, hipertensos, diabéticos y personas con grado de instrucción baja. (1)

Por lo que el peso de esta enfermedad va de forma creciente, ya que en el año 2012 en el Perú se consideró una elevado por problema el problema de insuficiencia renal en Perú, ya que se perdieron 5 800 949 años de vida saludables con una tasa de 192,5 por cada 1 000 habitantes y, para el año 2017, la incidencia que prevalece en el tratamiento renal en el Hospital Seguro Social de Salud ha incrementado a 1137 pacientes y en el Ministerio de Salud a 209 pacientes por millón de personas. (2)

La presidenta de la Sociedad Peruana de Nefrología (SPN) infiere que en el Perú se estima que cada 1 de 10 peruanos adultos padece dicha enfermedad renal crónica (ERC) y de 200 a 300 mil personas son portadoras (tienen la enfermedad aún sin manifestarse o sin ser diagnosticada); es por ello que esta enfermedad al no ser diagnosticada a tiempo puede tener causas severas y repercutir directamente en la calidad de vida de las personas que tienen la enfermedad por lo que la función renal cuando es agraviada se presenta como insuficiencia renal. Debido a ello en la población peruana se ve vulnerada ya que están en un alto riesgo de padecer la enfermedad renal crónica con una prevalencia de dos millones y medio de personas y más del 90% no determinan la gran repercusión de riesgo y

mucho menos que dichos padecimiento en una etapa inicial que posterior a ello logra avanzar de forma lenta y/o progresivamente, como factor iniciante no se presenta ninguna molestia hasta provocar serios problemas de salud.. (3)

De acuerdo a datos de la Sociedad Peruana de Nefrología (SPN), en Lima existen al menos 450 mil personas con algún grado de falló renal. Por lo que no existen datos estadísticos relacionales con el tema, más simplemente son especulaciones o temas vinculados a la satisfacción mas no temas enfocados netamente en la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis, por lo que solamente contamos con datos estadístico referente a calidad relacionado a la expectativas y perspectiva en las atenciones de los centros hospitalarios. (4)

Actualmente los instrumentos para medir aquellas variables relacionadas a la satisfacción del paciente esta relacionada a aquellos procedimientos y/o instrumentos más usados vinculados a evaluar la calidad del cuidado prestado por el personal profesional de enfermería; sin embargo, además es una manera de colaboración de los usuarios en el sistema de salud, al poder manifestar su percepción y valoración en cuanto los servicios brindados.

La insatisfacción del cuidado brindado por parte del personal de enfermería es una realidad que se evidencia tanto en sectores públicos como privados, como el trato, la confianza, cuidado en general. La enfermera brinda un cuidado mecanizado y además es poco empática. Por ello, la gran relevancia que exista una relación recíproca y empática entre enfermero- paciente, a fin que el paciente perciba el mayor grado de satisfacción ya que es de vital importancia para su estado de salud sobre todo su recuperación.

Dentro del tratamiento de parte asistencial que es lo más recurrente que percibe el paciente en su consulta de Hemodiálisis, por lo cual la gran mayoría de ocasiones o por no decir en muchas veces no solamente repercute en la parte física, sino en su estado emocional, de acuerdo al cuidado prestado durante la sesión de hemodiálisis.

Los cuidados que requiere brindar el enfermero a la persona con necesidades derivadas de la insuficiencia renal crónica, que se están viendo afectados son, la comunicación, la profesionalidad, y la atención del personal de enfermería en la

cual se involucra la satisfacción que el paciente debe percibir por parte del personal de salud, recalcando la calidad percibida y la expectativa que de la enfermera se tiene.

En consecuencia, debido a la insatisfacción se evidencia la desconfianza que, sumado a una mala comunicación, se pierde la esencia de la relación enfermero – paciente. La insatisfacción involucra que el paciente pierda el interés por llevar un adecuado tratamiento, lo cual es de gran beneficio para su cuidado. Por otro lado, que no colabore con su autocuidado ya que es fundamental para que el paciente pueda realizar de manera voluntaria y sistemáticas las actividades dirigidas a conservar su salud y con ello prevenir futuras complicaciones. Así mismo el no estar satisfecho con las expectativas esperadas, genera disconformidad y por consiguiente efectos negativos en los usuarios, como enfados, quejas hasta llegar a solicitar su cambio de turno. Sumado a todo ello una buena satisfacción también involucra la imagen de la enfermera con ello, el reconocimiento del profesional, de una manera eficaz y eficiente.

En un estudio realizado en una unidad de hemodiálisis se encontró una satisfacción alta en un 83,58%, de los usuarios y una satisfacción media en un 13,43%. Siendo las dimensiones cortesía y seguridad las que alcanzaron una alta satisfacción en los pacientes. Por ultimo en la dimensión responsabilidad se evidencio satisfacción baja (11,94%) (5). En otro estudio donde se midió el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en una sala de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo, los resultados mostraron que el 13% de los pacientes estaban satisfechos, el 65% medianamente satisfecho y 22% insatisfecho. En cuanto a la dimensión humana 60% estaban satisfecho y 22% insatisfecho.(6)

Los pacientes que acuden al centro nefrológico CENESA, al dialogar con los pacientes que acuden a la unidad de hemodiálisis refieren: “no, nos preguntan cómo nos fue un día anterior”, “algunos enfermeros nos tratan bien, otras no”, “vemos que hay preferencia”. Pudiendo observar que en una sala de hemodiálisis se encuentran 10 pacientes y dos enfermeros para la atención, la cual tienen que brindar un trato humanizado con calidad.

Por lo cual el estudio de investigación, se plantea el problema principal de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2020? De lo anterior encontrado se formula los siguientes problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis, en la dimensión comunicación sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico CENESA?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis, en la dimensión profesionalismo sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico CENESA?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis, en la dimensión atención de enfermería sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico CENESA?

De lo anterior se redacta la justificación:

El presente estudio de investigación es de vital importancia e interés, que nos permitirá, mostrar el cuidado de enfermería que tiene como finalidad brindar información válida y confiable al profesional de enfermería sobre la satisfacción que se le brinda al paciente sobre el cuidado en terapia de hemodiálisis, lo que permitirá detectar los principales problemas que aquejan este tipo de pacientes, mejorando de esta forma la comunicación y la escucha activa.

La investigación planteada contribuirá a describir la satisfacción sobre el cuidado de los pacientes que se realizan Hemodiálisis, así como dar a conocer las dimensiones afectadas.

En este sentido esta investigación es relevante ya que servirá a los profesionales de enfermería tener un mayor conocimiento de esta enfermedad, y sobre el cuidado al paciente de manera holística. También esta investigación beneficiará a los profesionales de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa, para la elaboración de mejoras de su cuidado Humanizado que brinda al paciente que acuden a dicho centro en mención; a fin de continuar con la mejora.

Finalmente, esta investigación pretende servir de base para la elaboración de otros estudios para que investiguen acerca de la problemática de la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería

Encontrándose las siguientes limitaciones:

En el presente trabajo se toca aspectos importantes que engloba al paciente, en cuanto la satisfacción que debe percibir por parte del personal profesional de enfermería, aspectos que no se tocarán como la comodidad en cuanto infraestructura en la que se encuentran ya que estamos evaluando en función de la satisfacción del cuidado que se brinda.

De esta manera para el estudio de investigación, se plantea el siguiente objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2020.

De lo anterior encontrado se formula los siguientes objetivos específicos:

Identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes de hemodiálisis que acuden al centro nefrológico Cenesa.

Identificar la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis en la dimensión comunicación sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa.

Identificar la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis en la dimensión profesionalismo sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa.

Identificar la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis en la dimensión atención de enfermería sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa.

## II. MARCO TEÓRICO

Por ello se considera estudios realizados los cuales a nivel nacional a:

León, L. (2020) Trujillo. Llevó a cabo una investigación titulada Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario En La Unidad De Hemodiálisis Del Hospital Alta Complejidad Virgen De La Puerta. El de tipo cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y correlacional simple, con una muestra de 56 pacientes. Como resultado de la investigación se evidencio que del 100% de la población se evidenció un nivel bueno respecto a la satisfacción del paciente mediante el cuidado que brinda el profesional de enfermería en un 48.2%; dando como consecuencia que en la dimensión confianza al monitoreo y seguimi ento dio como resultado 71.4% estar satisfecho y 28.6% refieres no estar satisfecho. Para concluir se evidencio una relación significativa entre el cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; por lo cual se enfatiza que el cuidado humanizado que realiza los profesionales de enfermería en dicho centro no son evidenciados en la práctica ya que presenta incoherencia entre el ser y hacer. (7)

Mija, S. (2019) Chiclayo, llevó a cabo un estudio titulado Cuidado Humanizado Del Profesional De Enfermería Desde Las Perspectivas Del Paciente Del Centro De Hemodiálisis Nefro Care. El diseño de estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, con una muestra de 70 pacientes. En cuanto a los resultados que la percepción recibida por los pacientes es un 91.4% se da de forma excelente, pero se sugiere reforzar en los profesionales de enfermería la posibilidad de crear un ambiente armonioso en base a valores éticos y morales fortaleciendo la interacción entre enfermero – paciente. Dando como conclusión que el profesional de enfermería que trabajan en dicho nosocomio es idóneo para brindar un cuidado integral – holístico; asimismo a través del reforzamiento de este vínculo entre enfermero paciente incrementa su relación. (8)

Pizarro, F. (2018) Trujillo, llevó a cabo una investigación titulada Percepción de La Satisfacción del Paciente Sobre El Cuidado de La Enfermera En La Unidad De Hemodiálisis. El diseño del estudio es de tipo descriptivo cuantitativo, con una muestra de 67 pacientes. Por consiguiente, se evidencia en los resultados una satisfacción alta en un 83.58%; 13.43% satisfacción media y una satisfacción baja en un 2.99% respecto al cuidado que enfermería brinda a los pacientes. Por lo cual

se concluye que el 80% de los profesionales de enfermería brindan un cuidado holístico complementario a la atención de enfermería y el 20% representan aquellos profesionales que no brindan ni el cuidado humanizado ni holístico.(5)

Pérez, M. & Perez, Y. (2017) Pimentel, llevaron a cabo una investigación titulada Percepción Del Paciente Ambulatorio Sobre El Cuidado Humanizado Que Brinda La Enfermera En La Terapia De Hemodiálisis En Una Institución De Salud Chiclayo. El diseño de estudio es de tipo cualitativo, con una muestra de 12 pacientes. En cuanto a los resultados se demuestra que la percepción del cuidado humano en enfermería es ligeramente satisfactorio ya que influyen algunos factores externo como el estrés, falta de comunicación que infiere con el otro indicador relacionadas a la atención de enfermería a los usuarios donde infiere que el personal que brinda esta atención infiere en un rol sumamente fundamental y pilar en el trato sensorial-afectivo ayudando así de esta manera a tener un vínculo bilateral entre el profesional y el paciente; por lo que la herramienta empleada y más utilizada es la escucha activa con atención , confortar es una situación individual de los pacientes. En pocas palabras se evidencian diferentes apreciaciones sobre la satisfacción del cuidado que brinda dicho profesional que se ven vinculados en aquellos escenarios que el profesional se ven en situaciones como el estrés, la gran demanda de usuarios y/o pacientes y turno en el que se encuentran. (9)

Barrera, K. (2016) Huánuco, llevó a cabo una investigación titulada Calidad Del Cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario en El Centro De Hemodiálisis Del Hospital Hermilio Valdizán Medrano. El estudio es de tipo observacional, prospectivo, transversal analítico de diseño correlacional, con una muestra de 90 pacientes. Dando como resultado que el 83.3% perciben una satisfacción alta en relación al cuidado de enfermería; por lo que se evidencio una buena calidad en términos generales un 87.8% y una calidad mala 12.8%. Concluyendo que relación y codependencia entre la variable satisfacción y calidad del cuidado ya que dichos profesionales de salud vinculas dichas habilidades holísticas en su institución por lo cual existe dependencia. (10)

Respecto al ámbito internacional encontramos estudios como:

Zalfa A. Hayat F. (2019) Sudán, llevó a cabo una investigación titulada Satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería prestada en las unidades de hemodiálisis. El diseño del estudio fue descriptivo con enfoque cuantitativo, la muestra fueron 233 pacientes. Respecto a los resultados se encontró que el nivel de satisfacción general era 65,2% y un 86,9% calificaron a las enfermeras como una alta disposición y flexibilidad para satisfacer las necesidades y 52,7% a poder resolver sus problemas. Concluyendo que la gran parte de los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio brindado en las unidades de hemodiálisis; pero aún hay un porcentaje importante que no está satisfecho, esto revela que es necesario mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes y los entornos sanitarios recomendados, deben controlar la relación entre la atención de enfermería y la experiencia para mantener una prestación de atención de calidad.(11)

Romero, A; Sevillano, A & Cardador C. (2019) Madrid, llevó a cabo una investigación titulada Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, la población era de 17 artículos. Respecto a los resultados se evidencia que los factores mas influyentes para enfatizar la satisfacción del paciente que se realiza es la seguridad transmitida, la disposición del personal sanitario, trato personalidad dando énfasis respecto a la satisfacción del paciente pese a ello; a existido muchas modificaciones del cuestionario pese que no hay un cuestionario específico en su la medición de la satisfacción del paciente, de las cuales respeto a la labor del profesional de enfermería destacó aquellas cualidades como amabilidad, interés y disposición, técnica profesional, trato personalizado, confianza y seguridad. (12)

Janeta J. & Melo J. (2018) Ecuador, realizaron una investigación titulada Cuidados de Enfermería en pacientes que reciben Hemodiálisis. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, la población era de 54 pacientes. Respecto a los resultados se evidencia que dentro del autocuidado en hemodiálisis debe incluir no solo al paciente sino a la familia, quienes cumplen el rol de cuidador, para lo cual es fundamental para que pueda mejorar el nivel de independencia y adhesión al tratamiento logrando así una mejor calidad de vida y bienestar tanto físico como emocional. Concluyendo que permitiendo unificar criterios y cuidados



estandarizados refleja la participación activa de la enfermera que se evidencia por los resultados obtenidos en el paciente. (13)

Sanz M., Garrido, L. & Caro, C. (2017) Madrid, realizaron una investigación titulada Factores que influyen en la satisfacción del paciente de hemodiálisis con enfermería. El diseño del estudio es cuantitativo, fenomenológico, con una muestra de 70 pacientes. Dando como resultado una satisfacción alta respecto al cuidado percibido; manifestando que la relación enfermero – pacientes enlazan un vínculo fuerte, amable y humanizado. Concluyendo que la parte asistencial del profesional de enfermería es percibido de manera excelente siendo fiable el cuidado humanizado en dicha institución. (14)

Ñauca , L. & Ochoa , A. (2017) Ecuador. Llevaron a cabo un estudio titulado Grado de Satisfacción en la atención de enfermería en pacientes del Centro Hemodial Azogues. El diseño del estudio es descriptivo de corte transversal, con una población de 84 pacientes. En cuanto al resultado se obtiene que tienen un nivel de satisfacción adecuado con las atenciones recibidas en relación a 8 puntos +- 7,1. Concluyéndose que el nivel de satisfacción es adecuado rescatando la calidez en sus atenciones por el profesional de enfermería del Centro Hemodial. (15)

García, R; Fernández, J et. al (2016) Madrid. Llevaron a cabo un estudio titulado Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar El diseño del estudio es descriptivo de corte transversal, con una población de 143 pacientes. En cuanto al resultado se obtiene que el nivel global de satisfacción en un 74% se mostró poco satisfecho, 25% satisfecho y 1% poco satisfecho. (16)

## 2.1. Base teórica

### 2.1.1. Satisfacción

La satisfacción del cliente es la evaluación subjetiva del triunfo logrado con el método de atención brindada, debido a que será empleado como aquellos componentes o dimensiones más parciales y enfocadas para la efectividad que se viene deteriorando. En la actualidad, se estima que la satisfacción es un indicador blando, ya que está enfocando más a las percepciones y reacciones que hacía criterios concretos y fines

Es por ello que la satisfacción se enfoca en tres cortes diferentes; empezando a nivel organizativo que se refiere a los ambientes y/o alrededores, tiempo de espera; como segundo punto la atención percibida y el efecto proveniente de los servicios enfatizando el estado de salud poblacional y por último el trato que recibe a los largo de la atención y /o servicios prestado por el profesional implicado.

Conforme a todo lo descrito se puede apreciar que, la Satisfacción está vinculada, primeramente, al resultado que obtengamos luego de requerir un servicio y después a las expectativas que tengamos del servicio que vamos a recibir.

Donabedian (1984) ha planteado dentro de su teoría basada en el grado de calidad; que la satisfacción del usuario y/o paciente implica en la atención que recibe, mediante la prestaciones de servicios ya sea por una calidad alta o baja (17) entre la disposición que se brinda una atención sanitaria y la situación de salud proveniente; determinan las expectativas del usuario. Por lo que, al brindar dicha oferta de servicios con altos grados de calidad, organizaciones de excelencia, personal implicado capacitado dan como resultado la apreciación de la satisfacción en los pacientes y/o usuarios. Por ende, se proceda la transformación de la apreciación de la satisfacción del usuario; convirtiéndose así en una tarea diaria para todas las organizaciones que brindamos un servicio cubriendo las necesidades de dichos, así mismo esta dinamina nos facilitara una información constante como es que se encuentra dicha organización y que falta llegar a implementar las expectativas de usuario.

Johnson y Fornell (1991) se enfoca en que la satisfacción del cliente y/o usuario está vinculada en el acumulo de las experiencias que el paciente, usuario y/o cliente adquiere mediante el punto de vista de cada uno de ellos con el servicio brindado; por consiguiente en dicha teoría se implementa el Índice de la Satisfacción del Cliente Americana (American Customer Satisfaction Index: ACSI) donde destaca fundamentos aquella relación contracturada por la satisfacción recibida, el valor del bien otorgado, la tolerancia en relación al precio, la posibilidad de adquirir el producto y recomendación del bien o servicio que los clientes perciben al momento de ser evaluados. (18)

Del mismo modo Ivan Thompson nos da a conocer que en toda organización y/o compañía que consiga la satisfacción del cliente tendrá como resultado los siguientes beneficios: fidelidad de sus clientes (que se traduce en ofertar nuevas carteras de servicios mejorando la acogida de futuros clientes), difusión gratuita y una determinada participación en el mercado.(19)

Eriksen delimita el concepto de satisfacción por medio de las expectativas de los pacientes con su atención recibida y las experiencias adquiridas de manera actual; en el mismo momento; de modo que los factores externos, individuales influyen significativamente en la satisfacción del paciente con el cuidado que recibe del profesional de enfermería se dispone en la percepción que recibe el paciente en relación a su estado de salud, la edad y la expectativa del servicio. Para Eriksen, Watz y Strckand enfatizan que el cuidado de enfermería se deben de considerar 6 dimensiones para el cuidado hospitalizado y son los siguiente (20):

- Arte del cuidado; lo define como aquella que se orienta a la calidad del cuidado evidenciado por el usuario y/o cliente que distingue el cuidado de su salud. Por lo cual las peculiaridades positivas de la satisfacción influyen en aspectos básicos relacionados al cuidado holístico enfatizando aquellos valores como la paciencia, interés, empatía. De la misma forma, así como existen valores positivos también se presentan aquellos valores negativos que se ven manifestadas y /o implicadas en aquellas situaciones donde el personal implicado presenta conductas precipitadas, en algunos casos falta de respeto, insulto, o preocupación innecesaria, por parte de dicho profesional que brinda el cuidado de salud.
- Calidad y técnica del cuidado se enfatiza en las capacidades asistenciales tanto técnicas, así como las habilidades de dichos profesionales implicados en los procedimientos fundamentales para todo tipo de cuidado holístico, de las cuales estas habilidades están implicadas en el dinamismo, promocionar el cuidado, detallada orientación sobre su estado de salud, atención a los detalles, etc.

- El ambiente físico es uno de los medios más fundamentales que se vincula directamente con el cuidado que prestamos todos los profesionales de salud de las cuales se relaciona directamente con la satisfacción ya que si en las organizaciones tiene una presentación y/o una atmósfera apacible, sillas cómodas, una encantadora sala de espera, instrucciones precisas, buena iluminación, limpieza y pulcritud.
- La disponibilidad enfatizada en aquellos aspectos positivos de toda organización de salud ya que proyecta que su personal se encuentra capacitado y acorde al mercado laboral por ende brindara y prestara una atención de calidad a los cuidados adecuados al usuario.
- La continuidad del cuidado esta direccionada en el servicio ofrecido mediante la entre del profesional, cuidador brindado por el mismo personal. Debidamente dichas apariencias positivas que vincula aquellas necesidades que los pacientes y/o usuarios por lo que aquellas habilidades aprendidas por el profesional se verán evidenciados en las diferentes áreas y turnos donde se presenten.
- Y por último la eficacia es aquel resultado de la percepción recibida por el paciente respecto al cuidado que esperaba del profesional de enfermería. Por lo que siempre existirá aspectos negativos vinculados con la satisfacción como el dolor, participación en el cuidado y educación para el cuidado en el hogar.

Con ello todo suma la importancia que el paciente pueda llevarse una buena experiencia en base al cuidado recibido por el profesional de enfermería y este con ello mejore el tratamiento y el autocuidado que esté teniendo.

Los grados de satisfacción se han asignado rangos promedios a aquellas respuestas que brindas los usuarios, asignándoles mediante la escala de respuesta tipo Likert.

De modo que el rol de la enfermera en hemodiálisis representa aquel pilar fundamentalmente en el cuidado complementario ya que brindando su tratamiento continuo se encarga de ejecutar dicho tratamiento terapéutico que deja el profesional nefrólogo, por lo que el profesional de enfermería

representará en la aplicación del tratamiento más óptimo y eficiente posible a fin de que el paciente se sienta más cómodo. (21)

Además, la enfermera como profesional a lo largo de su carrera desarrolla destrezas especiales y esenciales en el cuidado holístico e integral del paciente. Por lo cual como todo proceso de enfermería integran una valoración en sus necesidades básicas con un nivel de conocimiento que el paciente tiene respecto a su enfermedad, tratamiento farmacológico, dietético, etc., lo que es esencial para realizar una adecuada instrucción y educación sanitaria de todos estos aspectos.

Elementos que conforman la Satisfacción del cliente(19):

- El rendimiento percibido: Prioriza al desempeño; en cuanto a la entrega de valor relacionándolo con el usuario que estimara posteriormente a la adquisición de un bien o servicio; de las cuales se manifestara con las siguientes singularidades: desde el punto de vista del usuario, basándose en el efecto que obtendrá con el bien o servicio, de la misma forma en las percepciones del usuario, ya que las impresiones basadas en las percepciones del usuario sufrirá por las opiniones del mismo influyendo significativamente en el usuario y dependerá sobre todo del estado ánimo del usuario.
- Las expectativas: Son las creencias que tienen los usuarios ilusionados con la obtención de un producto; en consecuencia, a ello se obtiene más de una situación de las cuales son las siguientes: aquellas oferta que hace las organizaciones a los servicios brindados, a las comentarios positivos brindados por el consumidor y/o cliente, aquellas promesas que ofrecen a los consumidores. Por lo que es de vital importancia el control constante con las expectativas de los usuarios para determinar si se encuentran dentro de lo que la organización puede concederles, ya que si se encuentra por debajo o encima de sus expectativas pueden generar mucho anhelo de que el producto del servicio brindado genere competencia y así poder tener un cliente promedio selectivo.
- Después de brindar el producto a los usuarios experimentarán niveles de satisfacción, para lo cual se clasificarán en los siguientes:

- A. Insatisfacción: Cuando el usuario no alcanza con las expectativas ante la atención recibida por personal implicado por lo que sus expectativas son bajas.
- B. Satisfacción: Cuando el usuario coincide con las expectativas del cliente ante la atención recibida por personal implicado por lo que sus expectativas son altas.
- C. Complacencia: Cuando el usuario excede a las expectativas del cliente ante la atención recibida por personal implicado.

Es por ello que en el modelo de Travelbee J. denominado relación persona a persona, de las cuales infiere en enfatizar al paciente y/o usuario en relación a las capacidades de poder potenciar la habilidad de la comunicación que se desarrolla en profesional de enfermería, por lo que dicha comunicación existe factores externo que enmarca a que este dinamismo se logre con éxito de las cuales son: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional.

La comunicación interpersonal es apreciado como la acción humanitaria que reúne aquel perfil del profesional de enfermería con aquellas habilidades que son desarrolladas en dicha dimensión fomentando un ambiente de confianza y afectividad mutua entre el paciente y el profesional (22),(23), motivo por el cual nos incitan a indagar mas sobre como se encuentra la comunicación respecto al método empleado como un constructo teórico, para su medición, las siguientes dimensiones: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional (24), (25). La comunicación por consiguientes es aquella que se vincula como una un método que a través de dicha herramienta para aminorar el padecimiento, favoreciendo a la comprensión, aceptación y la operatividad del tratamiento.

El profesional de enfermería, al interrelacionarse con los usuarios atribuye al individuo a constituirse en una herramienta terapéuticas importante, que nos permite examinar, observar y motivar a nuestros pacientes ante el proceso de recuperación y tratamiento (26) (27) y como señalaba Florence Nightingale en sus notas sobre enfermería: "... una enfermera es aquella persona que uno se

puede fiar, equivalente a la capacidad que tiene la enfermera para fomentar la confianza y transmitirla. (28)

Travelbee fundamenta que la habilidad del cuidado que lo realiza la enfermera de las cuales para poder desarrollar dicha habilidad emplea todos sus recursos personales y profesionales para así; poder desarrollar y enfatizar lo que hoy en día se conoce como “relación enfermero – pacientes”, por ende la atención de enfermería en el marco social y cultural proporcionando un singularidad relacionado a la intersubjetiva motivo por el cual la comunicación se incorpora mediante la disposiciones de la escucha activa por parte del profesional de enfermería, que posibilita los vínculos que será fundamentales para afianzar al otro en su real dimensiones, requiriendo además de una dependencia entre la parte emocional y una aceptación del otro.

Por lo tanto, es de vital importancia enfatizar que en la actualidad existe una creciente despersonalización en las relaciones humanas, por ello se ve reflejado en las relaciones enfermera - paciente. Más que nada hoy en día en este mundo globalizado la población se encuentra más informada respecto a sus derechos, identifica las debilidades que puede presentarse en el equipo multidisciplinario de salud; y sobre todo respecto a la comunicación que emerge en todo el equipo; por el profesional de enfermería; ya que se convierte en un valor agregado importante para así afianzar al indicador de calidad de atención.

Así mismo la teoría de enfermería está basada en la necesidad del cuidado en que se encuentra presente a lo largo de su vida de las personas, que pueden ser percibidos por ellos mismos o ser admitido por otros como son los profesionales de salud; sin embargo, continuamente repercutirá en su salud. Para los dichos profesionales este tipo de cuidados tiene otra connotación, ya que son aquellas actividades que cumplen con la finalidad del mantenimiento continuo que progresa en su estado de salud, recuperación, convivencia de la enfermedad o dando calidad de vida a aquellas personas donde su estado de salud es desfavorable brindándole las mejores condiciones de vida. Para el profesional de enfermería los cuidados que se brinda abarcan necesariamente a que toda persona que recibe la atención se encontrara en un entorno y un estado de salud que condiciona sus necesidades de cuidados, demandando de

esta forma a las especificaciones que condicionan su satisfacción. Es por ello que tanto como los cuidados de la personal enfermería y los cuidados de las personas; infieran en el aspecto vinculado a la persona propiamente dicha relacionada con su entorno en relación a su estado de salud determinado que influyen en su globalidad. (29)

Los cuidados de enfermería que se proporcionan a una persona o grupo teniendo en cuenta su entorno y estado de salud; dan lugar dentro de un sistema de atención a la salud, que a su vez está condicionada por el estado de salud que se tiene y también por los cuidados que proporcionan las enfermeras como parte del sistema.

El objetivo de los cuidados principalmente es cubrir las necesidades del paciente, en base a ello lograremos la satisfacción del paciente, con conocimiento, buena praxis, una calidad de atención, logrando con ello, obtendremos el desarrollo del potencial del paciente en su recuperación y autocuidado.

Por ende, la investigación se basa en tres dimensiones en relación a la satisfacción del usuario (30); el objetivo de los cuidados principalmente es cubrir las necesidades del paciente, en base a ello lograremos la satisfacción del paciente, con conocimiento, buena praxis, una calidad de atención, logrando con ello, obtendremos el desarrollo del potencial del paciente en su recuperación y autocuidado.

La evaluación de la satisfacción respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes va a permitir identificar aquellas área donde se encuentres desfavorables desde el punto de vista del usuario o pacientes, dando por consiguiente aquellos resultados que nos permitan evaluar los cuidados que brinda el profesional de enfermería enfatizando aquellas necesidades del pacientes; por lo que son el eje fundamental para la obtención articulada en dichas organizaciones.

Respecto a la satisfacción del paciente de hemodiálisis en la dimensión comunicación



Se entiende que la comunicación es aquella área donde se enfatiza frecuentemente con los niveles de la satisfacción. Por lo que Spelman en su ley señala la gran importancia que existe entre la comunicación con el paciente ya que es un mecanismo de primera línea de contacto entre enfermera – paciente lo cual permite desarrollar con mayor énfasis los trabajadores en salud; lo que determinara de este modo que la satisfacción o es el resultado entre dicha relación; sino que es un determinante un foco modelo que vinculara dicha relación; la comunicación es una herramienta sanitaria fundamental que si no es bien desarrollada afecta directamente en la eficacia del trabajador repercutiendo en sus atenciones y/o intervenciones y, por consiguiente, la calidad de las mismas. (22)

Por lo tanto en la comunicación, se da una buena relación enfermera - paciente mediante la escucha activa, el buen uso de lenguaje que se pueda entender y así el paciente pueda sentirse satisfecho por el cuidado que se le brinda.

Respecto a la satisfacción del paciente de hemodiálisis en la dimensión profesionalidad

En tal sentido las consecuencias de la no satisfacción pueden surgir a que el paciente insatisfecho se evidencia una mala comunicación, una desconfianza con el personal de enfermería, llevando consigo que no siga el tratamiento, quejas consecutivas en la institución, también con ello que pueda cambiarse de turno, no haya una correcta retroalimentación. (22)

La profesionalidad abarca a la enfermera en relación al desenvolvimiento que brinda los cuidados de enfermería, mediante aquellas habilidades de las destreza y conocimiento; por lo que el profesionalismo abarca una actitud profesional alta efectuando así de esta manera se promociona el cuidado integral y sobre todo la adopción de una nueva conducta destacando aquellas habilidades como la amabilidad, cortesía y capacidad de respuesta sin embargo también al presentar una apariencia favorable y ofreciendo una información oportuna, crea un relación empática en un ambiente de confianza y respeto equitativo. (22)

En el caso del paciente de hemodiálisis, brindar el tratamiento protocolizado, establecido, realizar los procedimientos en la hora y la fecha acordada según el turno establecido y, dar la oportunidad de formular y expresar las necesidades del paciente, involucrando a este a su familia y a la sociedad.

Respecto a la satisfacción del paciente de hemodiálisis en la dimensión atención de enfermería

Para que el paciente perciba una adecuada satisfacción el profesional de enfermería debe ofrecer un servicios de calidad mediante los cuidados integrales que abarcan como por ejemplo el capacitar de manera integral a los familiares de los pacientes; ya que a su vez afianza el aprendizaje en conjuntos sobre los cuidados que deberán tener estos pacientes ya que la familia es la que pasa mayor tiempo de vida el paciente por ende es necesario que sepan y aprendan a que los pacientes que se dializan tiene que tener una correcta alimentación para que a fin el paciente maneja de forma integral con la familia la adecuada dieta balanceada y así poder incrementar en la mejora de los resultados en sus terapias de diálisis.

Para poder cuidar es necesario adquirir conocimientos especializados que cumplan con una buena atención por el profesional siendo reconocida y experta en el cuidado de la salud en pacientes determinados como es el caso de la Hemodiálisis. Por lo cual se espera que el resultado de los aprendizajes concebidos por el profesional de enfermería evidencie mediante los cuidados cálidos y afectivo la prueba valida para representar aquella interrelación enfermera-paciente.

Por otra parte, el cuidado es exigente en las relaciones interpersonales ya que demanda una gran destreza para que pueda ser adquirida ya sea al profesional o cuidador, es por ello que la experiencia que adquiera la enfermera, se convertirá trascendiendo aquella relación persona a persona, a fin de poder establecer y pulir las destrezas obtenidas

En conclusión, la experiencia adquirida y desarrollada en el profesional de enfermería elabora una expectativa personal de la contienda, dando como inicio a aquellas habilidad y/o destrezas para poder afianzar y enlazar aquellas habilidades

aprendidas para obtener la relación en la comunicación, para despertar en el paciente su interés y atención, y producir un cambio en su comportamiento. (31)

Por el contrario, al analizar los antecedentes sobre estudios relacionados a la satisfacción que brinda el profesional de enfermería encontramos uno en particular en el país de Cuba mediante su investigación se rescata que aquellas respuestas dadas a toda en su investigación es formulada por los paciente lo que se evidencio que es de utilidad la detección de problemas respecto a la satisfacción y será de ayuda mutua a la institución, es por ello que se debe de meditar dicho factor ya que es de importancia en la evaluación de la satisfacción del paciente en su atención recibida. Por lo cual, si nos enfocamos a nivel nacional nos referimos a dicha Encuesta Nacional de Satisfacción, que nos permitió analizar que aproximadamente el 70 % de la población se encontraba medianamente satisfecha con los servicios de salud. (32)

Por el contrario en un estudio realizado en el Hospital "Hermanos Ameijeiras" detallan aquellos valores significativos que inciden en el nivel de satisfacción encontrándose con aquellas incidencias relacionadas a aquellos factores predisponente que se evidencia en toda entidad prestadora de servicios de salud como es las condiciones materiales del Hospital, la falta de ética profesional y trabajo en conjunto y por ultimo mal manejo de la información en dicha institución (32)

Por lo cual hoy en día no se evidencia muchos estudios relacionados a la satisfacción del paciente en unidades de hemodiálisis. Sin embargo aquellas investigación acorde a nuestra investigación nos permite analizar a un país muy centralizado como es España quienes Hernández y Cols (23) desarrollaron un estudio aplicando el cuestionario SERVQHOS modificado, en una población de 60 pacientes; de las cuales se evidencia que los pacientes se encuentra menos satisfecho en relación al tiempo de espera al ser atendido por el médico, la accesibilidad de obtener una unidad de atención y sobre todo la comunicación que el personal brinda en la unidad y sobre todo mantener una comunicación activa con la familia. Por lo cual se evidenció que dichos factores son los que nos determinan una satisfacción en general, lo que también se enfocó el usuario es en la puntualidad en sus atenciones, la rapidez con lo que son atendidos y sobre todo el

beneficio del profesional de enfermería por los usuarios y/o pacientes en el tiempo de espera a la atención brindada por un médico. Por otro lado, en un estudio reciente por los mismos autores mencionados anteriormente comparan que la satisfacción del paciente que se dializa depende muchas de las ocasiones en la atención que reciben, por lo que encontrándose en los niveles altos de satisfacción el paciente de hemodiálisis dependería sobre todo de la responsabilidad de poder elegir (23). Y por último Santos y Cols en España, en el desarrollo de su investigación evidencia que la satisfacción es alta siempre y cuando la profesionalidad del personal sanitario es valorada positivamente.(33)

### 2.1.2. Profesional de enfermería

El profesional de enfermería se convertirá en competente siempre y cuando desarrolle y posea aquellas actitudes de empatía a la persona, amabilidad, paciencia y sobre todo la buena comunicación que sea acorde a las necesidades de comprensión del paciente quien es un mundo lleno de necesidades fisiológicas y psicológicas; ya que diariamente experimenta un sinnúmero de sentimientos inferioridad y necesidades emocionales de las cuales llegan a la inseguridad del paciente, por lo que dichos problemas son frecuentemente provocados por aquellas personas que lo rodea.

Por lo cual la enfermera en su desarrollo y acogida de experiencia demuestra que podemos disminuir aquellas necesidades que aquejan al paciente tanto en lo espiritual, emocional y social; no obstante la fomentación de dichas sensaciones de suma importancia el bienestar del paciente, el profesional de enfermería deberá de ser capaz de tratar a los pacientes como aquellas personas útiles y capaces, mediante la comprensión de sus sentimientos y así detectar y de forma anticipada identificar sus necesidades para efectuar intervenciones pertinentes en su atención. Por lo que dicha comprensión emocional – afectiva nos permitirá efectuar dicha cualidad esencial en el cuidado sistematizado humanizado, ya que dichas actividades nos permitirán efectuar correctamente la atención completa al paciente (30)

La satisfacción del paciente se debe de tomar en consideración en diferentes aspectos que emerge al profesional de enfermería relacionado a satisfacción aquellas necesidades fundamentales tales como; el buen trato cortés al primer contacto en su atención brindada, relación bilateral mediante una buena relación basada en el respeto, trato digno, empatía, seguridad e información, ya que el paciente percibe comodidad durante su estadía.

La satisfacción del paciente involucra un compromiso con el paciente mediante el cuidado que brinda; atreves de un método denominado como una relación bilateral entre el profesional y el paciente, ya que mediante dicho proceso o vincula se obtiene la disminución de la enfermedad. Por lo que al involucrar que haya una buena relación en ambas partes mencionadas anteriormente, es por eso que la medida de la satisfacción del paciente mediante el cuidado que se le proporciona al paciente nos brinda una valiosa información verás sobre la prestación de servicios, el cuidado de enfermería, el grado de confianza en el profesional que lo atiende y la imagen institucional

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio básico, pues proporcionó cogniciones recientemente desde las contribuciones ya existentes, así mismo de abarcar y desplegar la información de la variable en estudio según el contexto (34). Enfoque: cuantitativo, debido a que la obtención de los datos son producto de mediciones utilizadas mediante un cuestionario donde expresa valores numéricos a su vez están corroborados por medio de los métodos estadísticos Nivel: descriptivo, ya que se va a cotejar y así mismo se indagará las incidencias y/o comportamiento que pretenderá medir variable en estudio midiendo así paulatinamente en este contexto de pandemia. Diseño no experimental, puesto que no se manipulara adrede la variable en estudio; es decir se relaciona con aquellos estudios en los que no se se transforma de forma premeditado las variables independiente para ver efectos en otras y de corte transversal (35).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Satisfacción del paciente

Definición conceptual de la variable

Nivel de satisfacción del cuidado que ofrece el profesional de enfermería : La satisfacción del paciente es un indicador consistente en el cual se va a evaluar la calidad de servicios que se prestan en el sector salud, en donde se va recopilar información acerca de la atención percibida por el paciente en los diferentes servicios que conforman en el sector salud , con el cuidado que ofrece el profesional de enfermería, en donde implica las labores y accionares que la enfermera realiza en orden para poder atender satisfactoriamente al paciente la cual le brindará su atención. (22)

### Definición operacional de la variable

Es la manifestación de conformidad que experimenta el paciente de hemodiálisis, sobre el cuidado holístico que brinda el personal profesional de enfermería, durante las sesiones de hemodiálisis, respecto al cuidado de los accesos vasculares, consejería alimentaria, consejería emocional, y cuidado humanizado.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población en esta investigación está compuesta por 94 usuarios de ambos sexos, registrados mensualmente en un libro de registro encargado por el departamento de logística que lleva el monitoreo de todos los pacientes que acuden al Centro Nefrológico Cenesa que presentaron insuficiencia renal crónica; los cuales tomaron la decisión de poder contribuir con la investigación de forma voluntaria, anticipadamente dándoles a conocer el consentimiento informado.

En esta población se consideró criterios de inclusión los cuales fueron: pacientes mayores de 18 años, pacientes de ambos sexos, pacientes en programa de hemodiálisis y que acepten participar en el estudio.

Del mismo modo en los criterios de exclusión se consideró: pacientes que no asisten a las sesiones de hemodiálisis, pacientes con complicaciones durante el proceso de hemodiálisis y por último pacientes con limitaciones auditivas y visuales (35)

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

Para la obtención de datos se utilizó como técnica la encuesta; de las cuales para la obtención del instrumento aplicable en la investigación se utilizó como primer corte puntual a través del cuestionario denominado A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality creado por primera vez en 1988, por Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL (36) en el idioma inglés, contiene una estructura de 44 ítems divididos en 2 escalas de 22 ítems cada uno, evaluando por una parte las expectativas sobre el servicios y por otro

lado las apreciaciones que tienen los usuarios de la atención que han recibido; motivo por el cual dicho instrumento se basa en obtener el resultado entre las expectativas y percepciones del producto obtenido después de una atención recibida al usuario, de las cuales se denominara “paradigma de la desconfirmación” en la post hospitalización, de las cuales este instrumento aplicado tenia ciertas variaciones que no cumplía con la metodologías por lo que dificultaba comprender las escalas de respuesta y capacidad predictiva por lo que empleo una versión de cuestionario que incluyera propuestas mejores cambiando dichas escalas de respuesta; dando como lugar a una versión simplificada denominada Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica elaborado por Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS este cuestionario evalúa la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva ,1998 (37) de las cuales se destino para ser empleados en servicios de cuidados críticos y urgencias de un hospital relacionado al profesional - usuario ayudando así a afianzar los aspectos personales subjetivos como la cordialidad, empatía y credibilidad; por lo cual está compuesta por 19 ítems que será evaluado mediante una escala de Likert donde se detallan preguntas tangibles e intangibles de la calidad y criterios en el cuidado , basados en expectativas y percepciones como puntuación siendo 1 “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba” y por último este cuestionario fue replicado por Castro y Graciela en el año 2017 en México (30) , de las cuales modificaron el SERVQHOS para crear un nuevos cuestionario que midiera la satisfacción específicamente en pacientes de hemodiálisis.

Este cuestionario está conformado por 15 ítems, en sentido afirmativo relacionadas con la atención brindada por los profesionales de enfermería que perciben los pacientes diariamente al ser atendidos y respecto a la satisfacción. Las respuestas de dicho instrumento están en escala de Likert con cinco alternativas: 1 = mucho peor de lo que esperaba, hasta 5 = mucho mejor de lo que esperaba. De las cuales está dividido en 3 dimensiones: En la primera dimensión es Comunicación. Evalúa la relevancia entre la enfermera y el paciente, poniendo como eje principal la comunicación recalcando el hecho de que es un medio favorable para el crecimiento de los trabajadores de la salud;



la comunicación es un instrumento sanitario primordial que perjudica la eficacia de las intervenciones, procedimientos como también de la participación y, por consiguiente, la calidad de las mismas. Lo cual indica que si el puntaje es más alto en esta dimensión mayor es el grado de satisfacción está teniendo la persona. Consta de 4 preguntas (1-4 ítems)

En la segunda dimensión la profesionalidad. Involucra las destrezas, habilidades del profesional para la atención y la adopción de un comportamiento cortes de inicio, comprensión, amabilidad y capacidad de una óptima respuesta, pero además de presentar una adecuada apariencia y también brindar información pertinente, con la finalidad de crear una relación terapéutica con empatía en un ambiente de confianza y respeto. Lo cual indica que si el puntaje es más alto en esta dimensión mayor es el grado de satisfacción está teniendo la persona. Consta de 3 preguntas (5-7 ítems)

Y por último en la tercera dimensión respecto a la atención otorgada por el profesional de enfermería. Valorar los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el cual no se concreta las cualidades intelectuales, técnicos y relacionales, necesarios para brindar la seguridad del paciente durante el proceso de hemodiálisis. Lo cual indica que si el puntaje es más alto en esta dimensión mayor es el grado de satisfacción está teniendo la persona. Consta de 8 preguntas (8-15 ítems)

La clasificación considera para evaluar la satisfacción del paciente en Hemodiálisis será:

- 1) Satisfecho
- 2) Medianamente satisfecho
- 3) Nada satisfecho

De tal manera, que los niveles de satisfacción en las dimensiones y la variable satisfacción del paciente:

<b>Niveles</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Profesionalismo</b>	<b>Atención de enfermería</b>	<b>Satisfacción del paciente</b>
<b>Nada satisfecho</b>	[ 4 - 9 ]	[ 3 - 7 ]	[ 8 - 19 ]	[ 15 - 35 ]
<b>Medianamente satisfecho</b>	[ 10 - 14 ]	[ 8 - 11 ]	[ 20 - 30 ]	[ 36 - 55 ]
<b>satisfecho</b>	[ 15 - 20 ]	[ 12 - 15 ]	[ 31 - 40 ]	[ 56 - 75 ]

### **Validez**

El Cuestionario de Evaluación de la calidad percibida de la asistencia hospitalaria, se validó por primera vez en 1988, por Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL en el idioma inglés, en un artículo realizado en A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality (36) para la validación del constructo se realizó con la medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett lo que demostró en las variables de dicha investigación están muy asociadas y correlacionadas entre sí, lo que permite reducir el número de factores y por supuesto, resulta oportuno poder usar el cuestionario para fines de la investigación. Se considero apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un  $p < 0,05$  para la prueba de esfericidad de Bartlett.

Posterior a ello en el año 1998 por Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. validó un cuestionario modificando el anterior a lo cual lo denominado SERVQHOS (37) mediante la técnica del análisis factorial de Componente Principales, seguido de rotación Varimax, para una mejor comprensión de la matriz resultante en dicho estudio examina la validez factorial de una adaptación al castellano del mencionado instrumento. Y por último en el año 2018 titulado Confiabilidad y validación de las dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería donde se determinó a través de estudio la validez del

instrumento en el cual se encontró un valor de correlación de Pearson, siendo válido con un p-valor menos de 0,05 para cada ítem. (37)

### **Confiabilidad**

El Cuestionario de Evaluación de la calidad percibida de la asistencia hospitalaria creado por Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (SERVQUAL) (36) para su confiabilidad se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach, en la cual se evaluó para cada una de las dimensiones del estudio, para el cuestionario de percepciones fueron de 0.895, 0.814, 0.893, 0.844, y 0.806 para los elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente; lo que determina un instrumento confiable para su aplicación. Posterior a ello en un estudio de investigación modificaron el cuestionario anterior a lo cual lo denominado SERVQHOS (37) que fue creado por Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J para determinar su confiabilidad de aplico el valor Alfa de Cronbach para el total del cuestionario de 19 ítems fue de 0.96, demostrando una confiabilidad aceptable.

Lo que motivó en años posteriores en el 2018 a los investigadores Castro E & Cadena G que realizaron un estudio en México titulado dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería, quienes para la confiabilidad emplearon el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo una confiabilidad de  $\alpha = 0.91$  siendo un instrumento confiable.

Asimismo, los investigadores aplicaron una prueba piloto en una muestra de 15 pacientes en una Clínica Nefrológica denominada unidad de prevención y tratamiento renal Divino Niño. Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, lo que permitió revisar y respaldar lo hallado por los autores antes mencionados, obteniendo como resultado una fiabilidad del 0,93 deduciendo finalmente que el instrumento es confiable para la investigación (22).

### 3.5. Procedimientos

Se gestionó un documento de solicitud presentándolo al área administrativa mediante un oficio dirigido al director del Centro Nefrológico CENESA- Jesús María, asimismo una autorización verbal con la jefa de enfermeras para la autorización de la encuesta y facilidades para la ejecución del estudio. La respuesta de la autorización fue aceptada; pese a la aparición de la Pandemia de Covid - 19

Consiguiente a ello, se realizará las gestiones esenciales para planificar las actividades de inicio de recogimiento de datos por medio de la utilización del instrumento; y asimismo organizar los datos.

Obteniendo así la información de las encuestas, la cual se asistió con todas las medidas de bioseguridad, en los turnos respectivos.

Se logró recaudar toda la información en semana y media, gracias a la colaboración voluntaria de los pacientes.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para la obtención de datos, luego de haber realizado el vaciado se realizó empleando la informática como herramienta de ayuda, se ingresó los datos en Excel y luego mediante sistema SPSS de versión 24 donde se calculó los niveles de satisfacción y las dimensiones, la información se procesó mediante la estadística descriptiva tal como la media, mediana, desviación estándar y varianza, asimismo, permitió tabular y organizar los datos en tablas o gráficos para luego ser analizados.

### 3.7. Aspectos éticos

En toda investigación para la salud, en la que el participante sea sujeto de estudio, deberá predominar el criterio de respeto a su persona, protección de sus derechos, su bienestar y su privacidad (artículo 13 y 16).

En esta investigación se va cumplir principios éticos y bioéticos, respetándose la autonomía de los participantes, que rigen como:

**Principio de Confidencialidad:** los participantes van a tener la seguridad que sus respuestas van a ser de forma anónima, cuidando su integridad.

**Principio de autonomía:** Los participantes, tendrán el conocimiento de la finalidad de la investigación, ya que se les entregara el consentimiento informado, el cual podrán leerlo y fírmalo con ello tomaran la decisión si desean ser partícipes de la investigación.

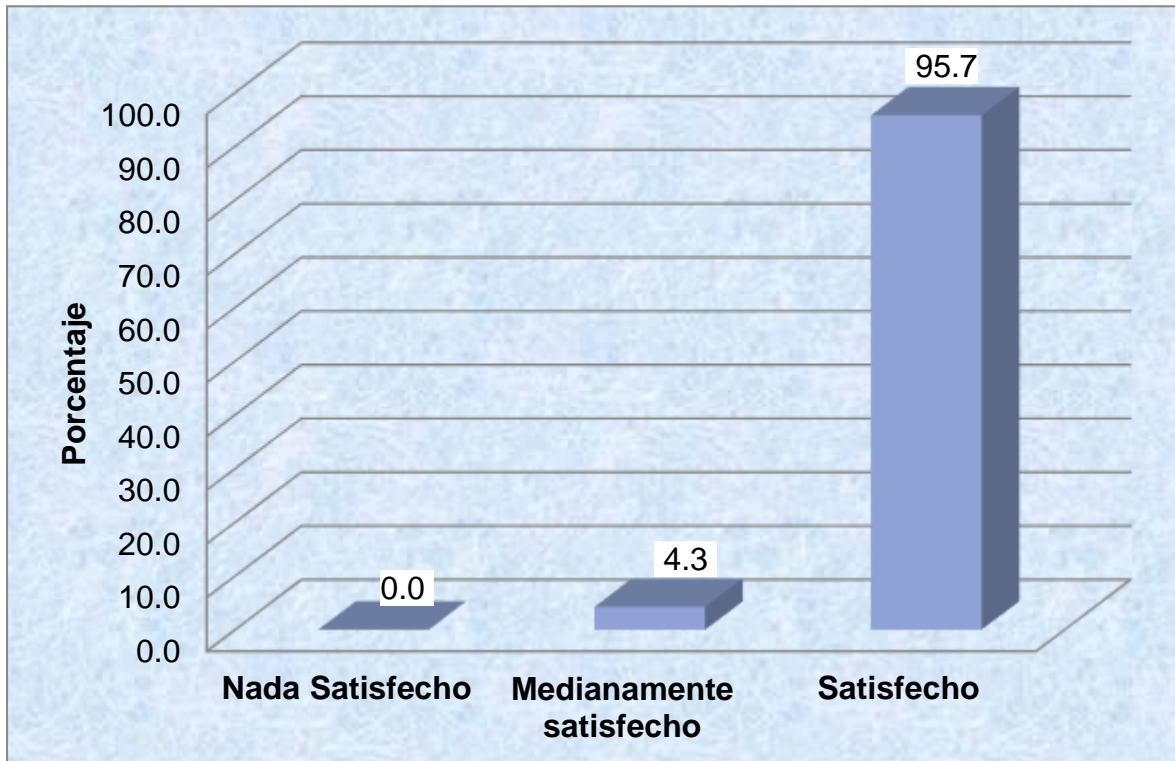
**Principio de beneficencia:** De gran relevancia para la atención de enfermería en este punto donde se respetará las respuestas brindadas por los participantes en estudio, tomando con ello los principios éticos y morales.

**Principio de no maleficencia:** En esta investigación no se realizará ningún procedimiento que pueda causar daño a los participantes que de manera voluntaria estos decidieran participar en el estudio.

**Principio de justicia:** En la elección de participantes se va considerar los criterios de inclusión tomando en cuenta los derechos, así mismo de un trato justo y amable.

#### IV. RESULTADOS

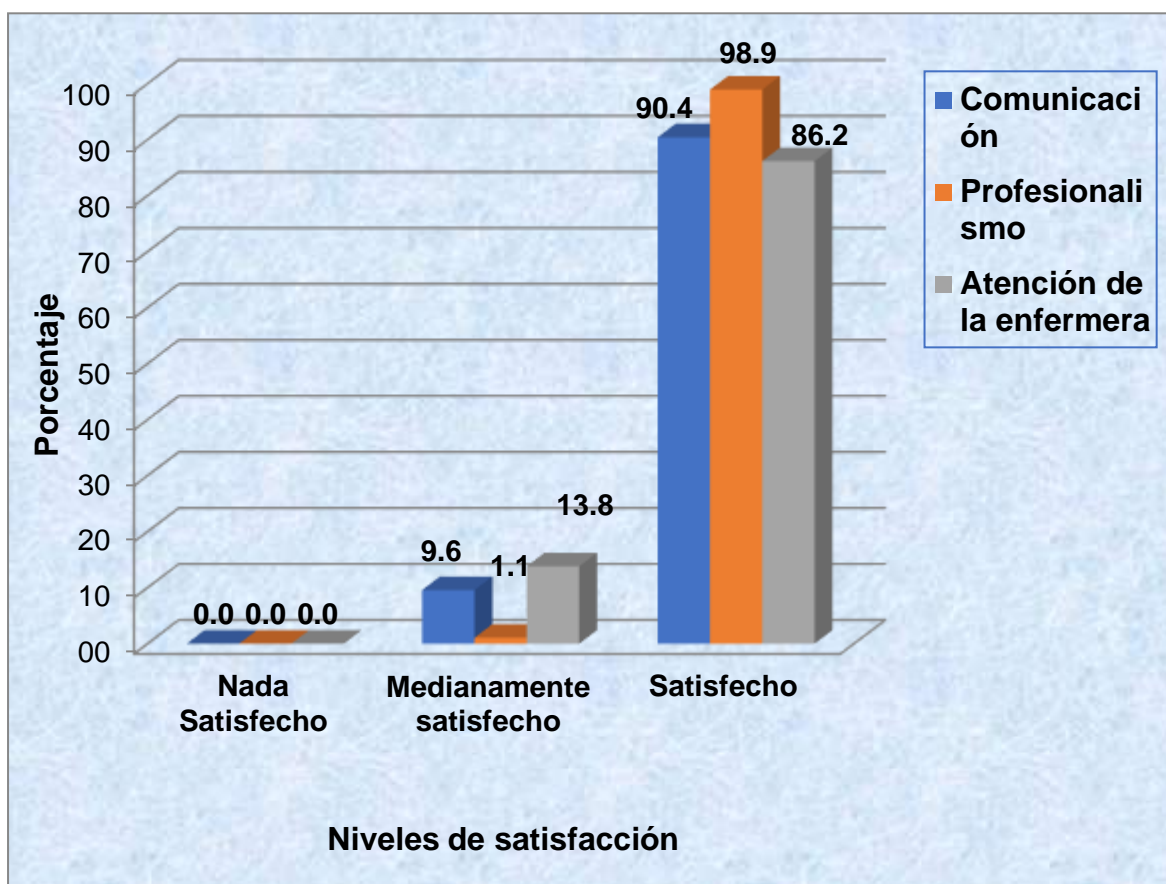
**Figura 1. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2020.**



Fuente: según encuesta realizada

Los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA; refiere en lo que corresponde a la atención que brinda el profesional de enfermería está satisfecho en un 95,7%, medianamente satisfecho un 4,3% y nada satisfecho 0.

**Figura 3. Distribución de las tres dimensiones según la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA.**



Fuente: según encuesta realizada

Respecto a la satisfacción del cuidado que brinda el profesional de enfermería según la dimensión comunicación, la mayoría de los pacientes que acuden al Centro Nefrológico CENESA manifiestan que se encuentran satisfecho un 90,4%; medianamente satisfecho 9,6%, nada satisfecho 0. En a la dimensión profesionalismo manifiesta que se encuentra satisfecho un 98,9%; medianamente satisfecho un 1,1%; nada satisfecho 0 y por último respecto a la dimensión atención de enfermería se encuentra satisfecho un 86,2%; medianamente satisfecho 13,8% y nada satisfecho 0.

## V. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es de gran relevancia para la labor que realiza enfermería cada día, en ese sentido es importante que el paciente pueda llevarse una buena experiencia en base al cuidado recibido por el profesional de enfermería y con ello mejore la satisfacción del paciente.

En la presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María 2020; se encontró que el 95.7% se encuentran satisfechos respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería y un 4.3 % medianamente satisfechos y finalmente 0.0% nada satisfechos. Estos resultados son semejantes a los observados en el estudio de Pizarro (5) sobre la satisfacción que tenían 67 pacientes que acudían al servicio de Hemodiálisis sobre el cuidado de enfermería al encontrar que cerca del 83,58% perciben una satisfacción alta, satisfacción media en un 13,43% y una satisfacción baja del 2,99%.

Al cotejar los resultados se asemejan con el estudio de Pizarro, F. (2018) Trujillo, en la que sus resultados obtenidos se evidencian con una satisfacción alta en un 83,58%, satisfacción media en un 13,43% y una satisfacción baja del 2,99%.

García, R; Fernández, J et. al (2016) Madrid, el resultado se obtiene que el nivel global de satisfacción en un 74% se mostró poco satisfecho, 25% satisfecho y 1% poco satisfecho.

Por lo cual para Johnson y Fornell, explica que la satisfacción del usuario está conformada por las experiencias obtenidas , en relación con el producto o servicio; por lo tanto el Índice de la Satisfacción del Cliente Americana (American Customer Satisfaction Index: ACSI) se manifiesta a través de la calidad percibida, en el valor del bien otorgado, en relación al costo, los medios de adquirir el producto y la sugerencia del bien o servicio que los clientes perciben al momento de ser evaluados.



Eriksen delimita la concepción de satisfacción mediante las expectativas de los pacientes con el cuidado recibido y la apreciación de la experiencia actual; de tal manera que los factores individuales contribuyen significativamente en la satisfacción del paciente con la atención que brinda el profesional de enfermería. Se dispone en la percepción que recibe el paciente en relación a su estado de salud, la edad y la expectativa del servicio.

La satisfacción tiene como objetivo principal cubrir la necesidad del paciente, a consecuencia de ello lograremos la satisfacción del paciente, con una adecuada praxis, conocimiento, calidad de atención y elementos fundamentales que llevaran finalmente a una buena percepción del paciente en base al cuidado brindado.

Por consiguiente, al analizar al siguiente objetivo específico en identificar la satisfacción del paciente acerca de la dimensión comunicación: empatía y lenguaje comprensible que le brinda la enfermera, los resultados evidencian que hay un alto porcentaje de pacientes muy satisfechos 90.4 %, un 9.6% de pacientes medianamente insatisfechos, y 0.0% nada satisfechos.

Los resultados permiten identificar en la población de estudio un alto porcentaje de satisfechos; pero es preocupante que haya un porcentaje medianamente insatisfecho lo cual va con el ítem: 1, “si la enfermera se presenta frecuentemente con su nombre”, encontrándose que solo un 19,1 % lo realiza.

La comunicación con el paciente es el eje central una buena relación enfermera paciente, para ello es importante que se establezca la confianza y empatía y de esta manera lograr seguridad y comodidad con el cuidado que brinde la enfermera, y esto se da desde el primer contacto que tiene con la enfermera presentándose ella con el paciente de una manera cordial y cálida.

Travelbee J. En su teoría, denomino la relación persona a persona, en la cual deduce, la apreciación del cliente, en relación a la competencia de comunicación, en ella se consideró las dimensiones: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional.

La comunicación interpersonal es apreciada como la acción humanitaria que reúne el perfil del profesional de enfermería en donde se atienden a los pacientes en un lugar cálido, confiable y seguro (22), (23), por lo que se pide averiguar acerca de

cómo ésta se da en la praxis del día a día, construyendo como constructo teórico, para su medición, las siguientes dimensiones: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional (24), (25). La comunicación por consiguientes comprende un medio para aminorar el padecimiento, favoreciendo a la comprensión, aceptación y la operatividad del tratamiento.

En la relación terapéutica enfermera paciente nos permite elaborar un plan de cuidados más personalizados, ético y sobre todo humanizado; con una buena comunicación optima, desde el primer contacto que tenga con el paciente en su presentación con él, y los cuidados que se le va a dar para que el paciente sienta comodidad y confianza y con ello se logre una buena satisfacción.

Para lo cual identificar la satisfacción del paciente acerca de la dimensión profesionalismo sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería, en destrezas, habilidad y conocimientos, actitud del personal de enfermería y brindar información oportuna, se evidencian que hay un alto porcentaje de pacientes muy satisfechos 98.9 %, 1.1% medianamente satisfechos y 0.0% nada satisfechos.

Los resultados nos permiten identificar en la población de estudio un alto porcentaje satisfecho, sin embargo, se puede observar que el 1.1% corresponde al 36.2% del ítem 7 “en cuanto el rol de la enfermera de hemodiálisis, “al control y revisión de aparatos de hemodiálisis”.

Los procedimientos que ejecuta el profesional de enfermería, son de vital importancia, que se manifiestan de manera oportuna para la conformidad y bienestar del paciente, las enfermeras y el personal de salud, tienen una gran responsabilidad con la seguridad del paciente , siendo enfermería , la base de un cuidado íntegro y seguro .

Según el modelo de Travelbee J, La profesionalidad abarca a la enfermera en relación al desenvolvimiento que brinda los cuidados de enfermería, mediante las habilidades personales y conocimientos propios de la profesión.

La participación de la enfermera radica en brindar cuidados específicos en base a una respuesta humana ante la presencia de un problema; en la actualidad los procedimientos que realiza la enfermera son parte del quehacer diario, es por ello

que, la profesionalización de enfermería es fundamental para brindar un cuidado específico y eficaz con conocimiento científico y cuidado humanístico.

Con ello involucra del rol de enfermería el control y vigilancia de aparatos de hemodiálisis para asegurar la constancia de signos vitales y posibles complicaciones durante la hemodiálisis, brindando la seguridad al paciente y así con ello el bienestar que implica la satisfacción del cuidado brindado.

Y por último en relación al objetivo de identificar la satisfacción del paciente acerca de la dimensión atención de enfermería respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa, respecto a la relación enfermera paciente, y la información acerca del tratamiento los resultados evidencian que hay un alto porcentaje de pacientes muy satisfechos con un 86.2 %, un 13,8% medianamente satisfecho y 0.0% nada satisfecho

Estos resultados se asemejan con el trabajo de investigación realizado por el autor Sanz M., Garrido, L. & Caro, C. (14), en los resultados las enfermeras destacan un buen vínculo existente entre ellos y el personal de enfermería, el cuidado es percibido de una manera, amable y humano, en general. Finalizando que las enfermeras sobresalen un alto nivel en competencia profesional, con una gran conexión al nivel de fiabilidad, calificando de este modo el cuidado de enfermería muy bueno.

Además los resultados permiten identificar en la población de estudio un alto porcentaje satisfechos pero es preocupante que haya un porcentaje medianamente satisfecho con el 13.8 % que corresponde, al ítem "12" de la amabilidad y cortesía por parte de la enfermera lo cual se evidencia con un 41.5% y también en el ítem "14" información acerca de la dieta con un 43.6%.

Un estudio muy similar es de Janeta J. & Melo J. (2018) Ecuador, Respecto a los resultados se evidencia que dentro del autocuidado en hemodiálisis debe incluir no solo al paciente sino a la familia, quienes cumplen el rol de cuidador, para lo cual es fundamental para que pueda mejorar el nivel de independencia y adhesión al tratamiento logrando así una mejor calidad de vida y bienestar tanto físico como emocional. Esto permite unificar criterios y cuidados estandarizados reflejando la participación activa de la enfermera y como consecuencia la satisfacción paciente.

Travelbee determina que durante el proceso del cuidado, la enfermera utiliza diferentes medios personales y profesionales para implementar lo que hoy en día se llama "relación persona a persona", por lo tanto la atención de enfermería en el marco socio- cultural brinda una singular relación intersubjetiva motivo por el cual la comunicación se incorpora mediante la disposiciones mediante la escucha activa por parte del profesional de enfermería y una relación terapéutica , que posibilita los vínculos necesarios para entender al otro en su real dimensión, requiere de un vínculo emocional y una aprobación del otro.

Para Eriksen, Watz y Strckand en el cuidado de enfermería considera uno de sus pilares más importantes el arte del cuidado lo define como aquella que se orienta a la calidad del cuidado evidenciado por el usuario y/o cliente que distingue el cuidado de su salud. Por lo cual las peculiaridades positivas de la satisfacción influyen en el interés, consideración, amistad, paciencia, sinceridad y sobre todo la calidez la amabilidad, dentro del cuidado de enfermería, para lograr con ello la satisfacción y gratitud el paciente.

Es de gran importancia velar por la salud de la persona, como eje principal cuidar de ellos y verlos como una persona única, no sólo un paciente o diagnóstico. Un cuidado de enfermería holística involucra curar la mente, el cuerpo y el alma de nuestros pacientes. Se trata de ver a nuestros pacientes de una forma bio- psico, social lo que involucra emociones, la mente, el espíritu, y también su entorno, considerar las diferencias y preferencias sociales y culturales.

La labor de la enfermera en hemodiálisis, con respecto a la educación del paciente, presenta constantes cambios en su día a día , desde la percepción acerca de la enfermedad , complicaciones, restricciones , lo que involucra la dieta , la ingesta de líquidos , uso de medicamentos , en ellos se genera un gran estrés , ansiedad , lo que interfiere en la adherencia a la terapia Los procedimientos en cuanto al cuidados de enfermería, genera un cambio positivo significativo en la información que el personal de enfermería pueda brindar al paciente como la dieta , estado de salud en manera general ( peso , ejercicio, control de presión arterial y descanso ), es por ello que ,el cuidado que brinda la enfermera debe utilizar medios óptimos durante el proceso de hemodiálisis , para que con ello los pacientes puedan concientizar los hábitos saludables para su condición actual.

Finalmente, al objetivo de identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes de hemodiálisis que acuden al centro nefrológico Cenesa la población conformada por 94 pacientes de hemodiálisis; el mayor porcentaje está entre las edades de 51 y 70 años, predominando el sexo masculino y los casados quienes tienen más de 6 años en tratamiento de hemodiálisis, respecto al grado de instrucción se encuentran en un nivel superior, asimismo hay una gran cantidad que asiste solos a la hemodiálisis.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: La población sujeta de estudio son pacientes que acuden al Centro de hemodiálisis Cenesa, encontrándose, que la satisfacción del paciente con respecto del cuidado que brinda el profesional de enfermería se encuentra satisfecho en su mayoría.

SEGUNDA: En relación al cuidado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión comunicación manifiestan los pacientes que se encuentran satisfechos en su mayoría.

TERCERA: Sobre al cuidado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión profesionalismo es alto debido a la que la enfermera está capacitada para realizar los procedimientos en hemodiálisis.

CUARTO: La gran mayoría de los pacientes expresan estar satisfechos en la dimensión atención de enfermería, a causa de que la enfermera cumple con todos los protocolos de bioseguridad al momento del cuidado con el paciente.

Respecto a las características sociodemográficas se evidencia que en gran mayoría son de sexo masculino, son adultos medios y adultos mayores y el tiempo que vienen recibiendo el tratamiento de hemodiálisis, prevalece aquellos pacientes que tienen de 6 años en el programa.

## VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Capacitar al personal de enfermería con el apoyo de la jefatura de enfermería, para brindar cuidados holísticos, así como sensibilizar al personal para no actuar mecánicamente o biológicamente dejando de lado la parte humana.

SEGUNDA: Se recomienda a la jefatura de enfermería en buscar estrategias para fortalecer aspectos importantes del cuidado lo cual involucra la comunicación de una manera empática, cálida y eficaz, para que el paciente se encuentre totalmente satisfecho.

TERCERA: Se recomienda en la institución clínica nefrológica Cenesa, a las enfermeras, a tener en cuenta los resultados de esta institución, respecto a la atención otorgada, enfatizando, la atención de enfermería en cuanto la amabilidad y cortesía, que brinda la enfermera.

CUARTA: Se sugiere a la clínica Cenesa aplicar el instrumento en las salas de hemodiálisis, respecto a la dimensión profesionalismo, para tener en cuenta una perspectiva global en cuanto el cuidado brindado por el personal profesional de enfermería que laboran en dicha institución.

## REFERENCIAS

1. Torres C. Insuficiencia renal crónica. *Medica Hered* [Internet]. 2003 Jan [cited 2020 Dec 1];14(1):3–5. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2003000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2003000100001)
2. Ministerio de Salud. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú [Internet]. Lima; 2015 [cited 2020 Dec 1]. Available from: [https://www.spn.pe/archivos/ANALISIS\\_DE\\_LA\\_SITUACION\\_DE\\_LA\\_ENFERMEDAD\\_RENAL\\_CRONICA\\_EN\\_EL\\_PERU\(1\).pdf](https://www.spn.pe/archivos/ANALISIS_DE_LA_SITUACION_DE_LA_ENFERMEDAD_RENAL_CRONICA_EN_EL_PERU(1).pdf)
3. Narro E. Uno de cada diez peruanos padece de enfermedad renal crónica [Internet]. *Rpp Noticias*. 2018 [cited 2020 Dec 1]. Available from: <https://rpp.pe/vital/expertos/uno-de-cada-diez-peruanos-padece-de-enfermedad-renal-cronica-noticia-248240>
4. Silva L. En Lima hay al menos 450 mil afectados por enfermedad renal [Internet]. *El comercio*. 2015 [cited 2020 Dec 1]. p. 2–3. Available from: <https://elcomercio.pe/lima/lima-hay-450-mil-afectados-enfermedad-renal-342108-noticia/>
5. Pizarro F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de Hemodiálisis [Internet]. [Trujillo ]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [cited 2020 Dec 1]. Available from: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11700/2E555.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Urquiza D. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 [cited 2020 Dec 2]. Available from: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7617/Urquiza\\_vd - Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7617/Urquiza_vd - Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta [Internet].



- [Trujillo]: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [cited 2020 Dec 1]. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/León\\_SL\\_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/León_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
8. Mija S. Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería desde las perspectiva del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care [Internet]. [Chiclayo]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [cited 2020 Dec 1]. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija\\_BS\\_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija_BS_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  9. Pérez M, Pérez Y. Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de Hemodiálisis en una Institución de Salud Chiclayo [Internet]. [Pimentel]: Universidad Señor de Sipán; 2017 [cited 2020 Dec 1]. Available from: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3041/FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD\\_TESIS PEREZ GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3041/FACULTAD_DE_CIENCIAS_DE_LA_SALUD_TESIS_PEREZ_GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Barrera L. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el entorno de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano [Internet]. [Huanuco]: Universidad de Huánuco; 2016 [cited 2020 Dec 1]. Available from: [http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T\\_047\\_72513189\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T_047_72513189_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Door ZH, Fadlalla Mukhtar H. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. *J Nurs Heal Sci* [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 2];8(6):25–35. Available from: [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org)
  12. Romero Ruiz AB, Sevillano Jiménez A, Cardador Trocoli C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 28];22(2):112–23. Available from: <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842019000200002>
  13. Janeta J, Melo J. Cuidados de Enfermería en pacientes que reciben

- Hemodiálisis [Internet]. [Ecuador]: Universidad Nacional de Chimborazo; 2019 [cited 2020 Dec 1]. Available from: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5683/1/UNACH-EC-FCS-ENF-2019-0025.pdf>
14. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Nefrol Enferm* [Internet]. 2017 [cited 2020 Dec 1];20(1):2–8. Available from: <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842017000100009>
  15. Ñauta L, Ochoa Á. Grado de satisfacción en la atención de enfermería en pacientes del centro Hemodial Azogues [Internet]. [Cuenca]: Universidad de Cuenca; 2017 [cited 2020 Dec 1]. Available from: [http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28320/1/PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28320/1/PROYECTO_DE_INVESTIGACIÓN.pdf)
  16. García Castro R, Fernández Peñarroya J, González Díaz I, Fernández Merayo C, Fernández Pérez M, Díaz Corte C. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. *Scielo* [Internet]. 2016 [cited 2020 Dec 28];19(03):05–7. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842016000300007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300007)
  17. Donabedian A. Evaluación de la Calidad Asistencial . *Rev órgano la Soc española la Calid Asist* [Internet]. 1999 [cited 2020 Dec 1];16(1):382–404. Available from: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
  18. Johnson MD, Anderson EW, Fornell C. Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. *J Consum Res* [Internet]. 1995 Mar 1 [cited 2020 Dec 1];21(4):695. Available from: <https://academic.oup.com/jcr/article-lookup/doi/10.1086/209428>
  19. Thompson I. La Satisfacción del Cliente [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 1]. p. 1–5. Available from: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:N6RI-MGxNCwJ:moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:N6RI-MGxNCwJ:moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisf)

accion\_del\_Cliente.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

20. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 2004 [cited 2020 Dec 1];30(1):2–5. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext)
21. Diario Independiente de contenido enfermero. El papel de los enfermeros ante la hemodiálisis [Internet]. Dicen enfermería. 2018 [cited 2020 Dec 1]. p. 2–5. Available from: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/el-papel-de-los-enfermeros-ante-la-hemodialisis-DDIMPORT-057369/>
22. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 25, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017 [cited 2020 Dec 1]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
23. Hernández ME, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería [Internet]. Madrid; 2005 Dec [cited 2020 Dec 2]. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>
24. Universidad del Valle. Satisfacción de usuarios: informe técnico. Diciembre de 2013. Área de calidad y mejoramiento [Internet]. Informe técnico. 2012 [cited 2020 Dec 2]. p. 20–50. Available from: <https://docplayer.es/8860796-Universidad-del-valle-medicion-de-la-satisfaccion-de-usuarios.html>
25. Montoya M, Valdés C, Rábano M, Artos Y, Cabello P, De castro N, et al. Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. Red Investig en Enfermedades Renales [Internet]. 2009 Dec 2 [cited 2020 Dec 2];12(01):12–25. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v12n1/original3.pdf>
26. THOMPSON AGH, SUNOL R. Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. Int J Qual Heal Care [Internet]. 1995 Jun 1 [cited 2020 Dec 2];7(2):127–41. Available from:

<https://academic.oup.com/intqhc/article-lookup/doi/10.1093/intqhc/7.2.127>

27. Rodríguez A. Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una institución de salud [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [cited 2020 Dec 2]. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/323342707.pdf>
28. Pérez T, Rodríguez A, Suárez J, Rodríguez L, García M, Rodríguez J. Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? Enfermería Nefrol [Internet]. 2012 Dec 2 [cited 2020 Dec 2];15(02):101–7. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n2/original3.pdf>
29. Salazar FV, Ardón N, Navarro I. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos \* [Internet]. Colombia; 2007 Dec [cited 2020 Dec 2]. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
30. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 25, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. México; 2017 Dec [cited 2020 Dec 2]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
31. Gonzáles Y. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Univ La Sabana [Internet]. 2007 Dec 2 [cited 2020 Dec 2];07(02):130–8. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74107205.pdf>
32. Ministerio de Salud Pública (MINSAP). Encuesta nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de atención médica [Internet]. Habana; 1990 [cited 2020 Dec 1]. Available from: <http://www.monografia.com>
33. Cerro P, Matani-Chugani V, Santos A. ¿Qué opinan los pacientes de diálisis del Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria sobre los servicios recibidos? Valoración la Calid percibida NURE Inv [Internet]. 2008 Dec 2 [cited 2020 Dec 2];33(05):79–86. Available from: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aj0h8KsY1N4J:www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/download/405/396+&cd=>

1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

34. Consejo Nacional de Ciencia T e IT (CONCYTEC). REGLAMENTO DE CALIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES DEL SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-REGLAMENTO RENACYT TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES [Internet]. Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT, I registro de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – SINACYT; 2018 p. 4–12. Available from:  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6th ed. Toledo. Miguel, Mares J, Rocha M, García Z, editors. Vol. 04. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2016 [cited 2020 Dec 2]. 88–101 p. Available from:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
36. Parasuraman A, Valarie Z. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In: 01 ed. 1988 [cited 2020 Dec 2]. p. 150–250. Available from:  
<https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
37. Mira J, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria [Internet]. Medicina Preventiva. 1998 [cited 2020 Dec 2]. p. 12–8. Available from: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)

38. Von Mühlen E, Mayer BLD, Ubessi LD, Kirchner RM, Barbosa DA, Fernandes-Stumm EM, et al. Análisis de las percepciones de los pacientes con respecto a la actitud del equipo de una unidad de nefrología. *Enfermería Global*. 2013;12(1):244-52. Disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/142031> [Consultado el 15 diciembre del 2020].
  
39. Ladman-Navarro C, Cruz-Osorio MJ, García-García E, Pérez-Meza P, Sandoval-Barrera P, Serey-Burgos K et al. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. *Cienc Enferm*. 2015;21(1):91-102. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci_arttext&tIng=pt) [Consultado el 25 de noviembre de 2020].
  
- 40 . Universidad del Valle. Satisfacción de usuarios: informe técnico. Diciembre de 2013. Área de calidad y mejoramiento. Disponible en [http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/revisionNo6/documentos/InformeSatisfaccionTecnico\\_2013.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revisionNo6/documentos/InformeSatisfaccionTecnico_2013.pdf) [Consultado el 25 de noviembre del 2020]

### Anexo 1: Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Nivel Satisfacción</b>	La satisfacción del paciente es un indicador consistente que evalúa la calidad de los servicios de salud, que aporta información acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforman el hospital, el centro de salud, la consulta externa, con el cuidado de enfermería supone todas aquellas acciones y tareas que un enfermero despliega en orden a atender satisfactoriamente a un paciente que demandan de su intervención.(22)	Es la expresión de bienestar que experimenta el paciente de hemodiálisis, sobre los cuidados que brinda el personal profesional de enfermería, durante las sesiones de diálisis, respecto al cuidado. Creado por Castro, E y Graciela, A (2017), con una confiabilidad a través de Alfa de Cronbach de 0.90, consta de un total de 15 preguntas Cuyo valor final será Satisfacción Alta Satisfacción Media Satisfacción baja.	<b>1. Comunicación</b>	1.1. Empatía 1.2. Lenguaje comprensible	<b>O R D I N A L</b>
			<b>2. Profesionalismo</b>	2.1. Destrezas, habilidad y conocimientos 2.2. Actitud del personal de enfermería 2.3. Brindar información oportuna	
			<b>3. Atención de enfermería</b>	3.1. Relación enfermero y paciente 3.2. Información acerca del tratamiento	

## Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción del paciente en Hemodiálisis

### 1. Presentación

Apreciado (a) Señor(a): Estamos realizando un trabajo de investigación el cual tiene como Título: Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en el centro Nefrológico CENESA. Para lo cual necesito se sirva contestar con veracidad la Encuesta que a continuación le presentamos, indicando que los datos son de carácter anónimo y de fines exclusivos para la Investigación.

### 2. Datos Generales

EDAD.....		SEXO F ( ) M ( )	
ESTADO	CIVIL:		
Soltero	( )	Casado	( )
Divorciado	( )	Viudo	( )
GRADO	DE INSTRUCCIÓN:		
Analfabeto	( )	Primaria	( )
Secundaria	( )	Superior	( )
TIEMPO DEL TRATAMIENTO EN HEMODIÁLISIS:			
Menos de un año	( )	1 año a 3 años	( )
4 a 6 años	( )	más de 6 años	( )
TURNO	QUE ASISTE AL HEMODIALISIS:		
Turno 1	( )	Turno 2	( )
Turno 3	( )	Turno 4	( )
PERSONA	ACOMPAÑANTE AL HEMODIALISIS		
Solo	( )	Vecino	( )
Familiar	( )	Amigo	( )



### 3. Instrucciones

Marque con una **X** la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su atención.

Las siguientes preguntas elaboradas, tiene cinco posibles respuestas de la cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes: MUY SATISFECHO: Cuando esas actividades lo observen excelente  
SATISFECHO Cuando esas actividades lo observen siempre, POCO  
SATISFECHO Cuando esas actividades los observa frecuentemente, NADA  
SATISFECHO Cuando esas actividades lo realizan de vez en cuando, NUNCA  
Cuando nunca realiza esa actividad.

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

<b>N.º</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>FRECIENTE MENTE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b><i>EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO A LA COMUNICACIÓN</i></b>						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamó por su nombre					
4	Le explicó lo que le iba a realizar					
<b><i>EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO SU PROFESIONALIDAD</i></b>						
5	Está capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis					
7	Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis					
<b><i>EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPECTO A LA ATENCIÓN OTORGADA</i></b>						
8	Tiene buena presentación persona					
9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					

11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informó lo referente a la dieta					
15	Le informó lo referente al cuidado de catéter					

### Anexo 3: Confiabilidad y fiabilidad del instrumento

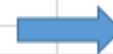
#### CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

NOI	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SUMA
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	65
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	59
3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	77
7	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	68
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	69
13	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4	68
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72
15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79
VARIANZA	0.56	0.16	0.196	0.29	0.36	0.24	0.222	0.22	0.196	0.196	0.222	0.52	0.2	0.56	0.4	
SUMATORIA DE VARIANZ	4.52															
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS I	34.4															

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONAR **0.93**  
 K 15  
 SUMATORIA DE LA VARIANZA LOS ITEMS 4.5205  
 VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO 34.426667

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Buena
[0,9 ; 1]	Excelente



**0.93 SE ENCUENTRA CON LA VALORACION EXCELENTE**

## FIABILIDAD DE LA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS PARA DETERMINAR EL RANGO DE SATISFACCIÓN

### PRUEBA DE BAREMOS

Para la categorización del nivel de la satisfacción del paciente en Hemodiálisis y sus dimensiones, se eligieron tres categorías 1) Satisfecho, 2) medianamente satisfecho y 3) Nada satisfecho, como son tres categorías se utilizó los percentiles, el P<sub>33</sub> y el P<sub>66</sub>

Tabla 1

*Descriptivos de la variable satisfacción y sus dimensiones*

		Comunicación	Profesionalismo	Atención de enfermera	Satisfacción
N	Válido	94	94	94	94
	Perdidos	0	0	0	0
Media		17,52	14,03	34,72	66,28
Desviación Estándar		2,4	1,33	3,77	6,52
P <sub>33</sub>		9	7	19	35
P <sub>66</sub>		14	11	30	55
Mínimo		4	3	8	15
Máximo		20	15	40	75

Fuente: según encuesta realizada

Para calcular las categorías se utilizaron los valores mínimos, máximos y los P<sub>33</sub> y P<sub>66</sub> de los puntajes de las dimensiones y la variable los resultados se muestran en la tabla 2.

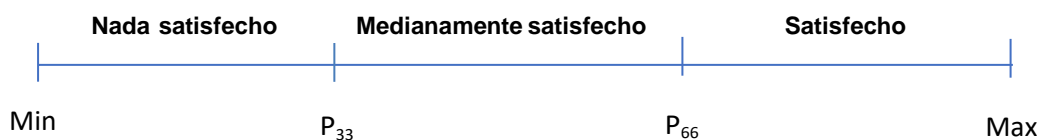


Tabla 2

Niveles de satisfacción en las dimensiones y la variable satisfacción del paciente

<b>Niveles</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Profesionalismo</b>	<b>Atención de enfermería</b>	<b>Satisfacción del paciente</b>
<b>Nada satisfecho</b>	[ 4 - 9 ]	[ 3 - 7 ]	[ 8 - 19 ]	[ 15 - 35 ]
<b>Medianamente satisfecho</b>	[ 10 - 14 ]	[ 8 - 11 ]	[ 20 - 30 ]	[ 36 - 55 ]
<b>satisfecho</b>	[ 15 - 20 ]	[ 12 - 15 ]	[ 31 - 40 ]	[ 56 - 75 ]

**Anexo 4: Formato De Consentimiento Informado**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad De Ciencias De La Salud**

**Escuela Académica Profesional de Enfermería**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

YO.....

Identificado con DNI ..... En pleno uso de mis facultades mentales y habiendo recibido información necesaria de la investigación que realizan las estudiantes Kleeberg Chiesa Katherine y Lucia Méndez Guerra, ambas estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del Centro Nefrológico CENESA –Jesús María , 2021”.

Acepto participar libremente y sin ninguna obligación en esta investigación

Lima..... De ..... del 2021

\_\_\_\_\_

Nombre y apellido

DNI:

**Anexo 5: Matriz de consistencia**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			MÉTODO
		VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	
¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA, Jesús maría, 2020?.	<p>Determinar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA, Jesús maría, 2020.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes de hemodiálisis que acuden al centro nefrológico Cenesa.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Identificar la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis en la dimensión</p>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<p><b>1. Comunicación</b></p> <p><b>2. Profesionalismo</b></p> <p><b>3. Atención de enfermería</b></p>	<p>1.1. Empatía.</p> <p>1.2. Lenguaje comprensible.</p> <p>2.1. Destrezas, habilidad y conocimientos.</p> <p>2.2. Actitud del personal de enfermería.</p> <p>2.3. Brindar información oportuna</p> <p>3.1. Relación enfermero y paciente</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental corte transversal</p> <p>Muestra: 94 pacientes</p> <p>Instrumento el cuestionario</p>



	<p>comunicación sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Identificar la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis en la dimensión profesionalismo sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Identificar la satisfacción que tienen los pacientes de hemodiálisis en la dimensión atención de enfermería sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Centro Nefrológico Cenesa</p>			<p>3.2. Información acerca del tratamiento</p>	<p>denominado: Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica elaborado por Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS es un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia</p>
--	--	--	--	--	---

					hospitalaria. Medicina Preventiva ,1998 (33) y replicado por Castro (2017) en México. Consta de 15 ítems
--	--	--	--	--	--

## Anexo 6: AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA TESIS

**CENTRO NEFROLOGICO S.A.  
CENESA**

**CONSTANCIA**

El Dr. CESAR ARTURO LIENDO LIENDO, Director Médico de este Centro, deja constancia que las Estudiantes en Enfermería

**KATHERINE KLEEBERG CHIESA  
D.N.I. N° 47171179  
LUCIA MAYRA MENDEZ GUERRA  
D.N.I. N° 7002554091**

Ambas estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, se informa que se encuentra autorizadas por esta Dirección Médica del Centro Nefrológico S.A., para iniciar la Ejecución de la Tesis para Obtener el Título Profesional en Enfermería.

Se extiende, la presente Constancia a solicitud de las interesadas, para los fines que corresponda.

Lima, 16 de Octubre de 2020

  
CENTRO NEFROLOGICO S.A.  
DR. CESAR A. LIENDO LIENDO  
DIRECTOR MEDICO  
C.M.P. N° 9328 N.E. 1991

Av. Gral. Santa Cruz N°721 Jesús María - Lima - Perú  
Teléfonos: (511) 431-8127 / (511) 717-2526 / (511) 717-2127  
www.centronefrológico.com.pe / info@cnesa.com.pe

## Anexo 7: Tablas

**Tabla 3. Distribución de las frecuencias y porcentaje de las variables socio demográficas de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2020.**

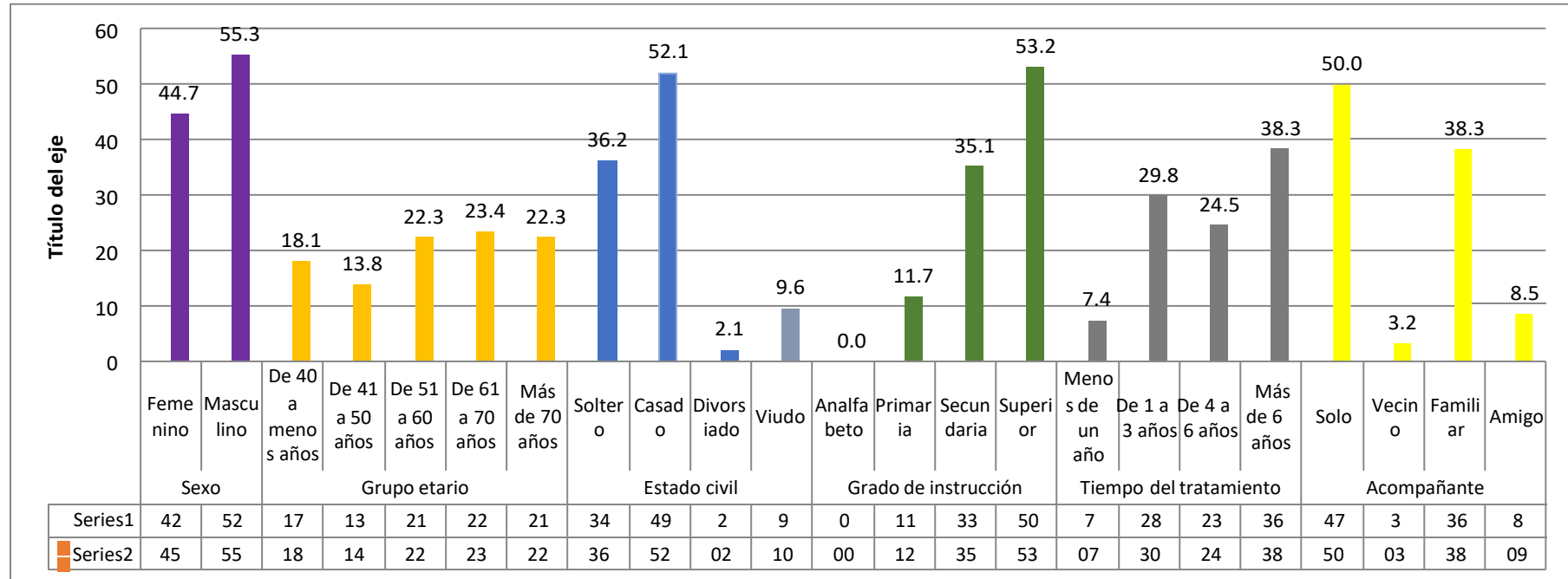
<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Femenino	42	44,7
	Masculino	52	55,3
<b>Grupo etario</b>	De 40 a menos años	17	18,1
	De 41 a 50 años	13	13,8
	De 51 a 60 años	21	22,3
	De 61 a 70 años	22	23,4
	Más de 70 años	21	22,3
<b>Estado civil</b>	Soltero	34	36,2
	Casado	49	52,1
	Divorciado	2	2,1
	Viudo	9	9,6
<b>Grado de instrucción</b>	Analfabeto	0	0,0
	Primaria	11	11,7
	Secundaria	33	35,1
	Superior	50	53,2
<b>Tiempo del tratamiento</b>	Menos de un año	7	7,4
	De 1 a 3 años	28	29,8
	De 4 a 6 años	23	24,5
	Más de 6 años	36	38,3
<b>Acompañante</b>	Solo	47	50,0
	Vecino	3	3,2
	Familiar	36	38,3
	Amigo	8	8,5
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: según la encuesta realizada

De la Tabla 3 podemos observar el 100% e pacientes el 55,3% son masculinos, el 23,4% de los pacientes tienen edad entre 61 a 70 años, pero haciendo un acumulado el 68% de los pacientes son mayores de 50 años, el 52,1% manifiesta

estar casado, seguido 36,2% que dicen ser solteros, el 53.2% tiene como grado de instrucción superior, además el 38,3% tienen más de 6 años en el tratamiento de hemodiálisis y por último el 50% de los pacientes asisten solo al tratamiento de hemodiálisis tienen más de 6 años en el tratamiento de hemodiálisis y por último el 50% de los pacientes asisten solo al tratamiento de hemodiálisis.

**Figura 2. Perfil sociodemográfico de los pacientes de hemodiálisis que acuden al centro nefrológico Cenesa 2021.**



Fuente: según encuesta realizada

La población de este estudio conformado por 94 pacientes que acuden al Centro nefrológico Cenesa el 55,3% es del sexo masculino y un 44,7% del sexo femenino. En cuanto a las edades con mayor prevalencia el 23,4% de los pacientes tienen edad entre 61 a 70 años, pero haciendo un acumulado el 68% de los pacientes son mayores de 50 años, el 52,1% manifiesta estar casado, seguido 36,2% que dicen ser solteros, el 53.2% tiene como grado de instrucción superior, además el 38,3% tienen más de 6 años en el tratamiento de hemodiálisis y por último el 50% de los pacientes asisten solo al tratamiento de hemodiálisis.

**Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems según las respuestas de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA**

N.º	ITEMS	Nunca		A veces		Frecuentem ente		Casi siempre		Siempre	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Se presentó por su nombre	3	3,2	6	6,4	18	19,1	29	30,9	38	40,4
2	Estuvo presente en el tratamiento	0	0,0	0	0,0	4	4,3	37	39,4	53	56,4
3	Lo llamó por su nombre	0	0,0	3	3,2	3	3,2	30	31,9	58	61,7
4	Le explicó lo que le iba a realizar	0	0,0	2	2,1	7	7,4	28	29,8	57	60,6
5	Está capacitado para los procedimientos	0	0,0	0	0,0	1	1,1	27	28,7	66	70,2
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodiálisis	0	0,0	0	0,0	1	1,1	26	27,7	67	71,3
7	Realizó la revisión y el control de los aparatos de hemodiálisis	0	0,0	0	0,0	0	0,0	34	36,2	60	63,8
8	Tiene buena presentación persona	0	0,0	0	0,0	3	3,2	35	37,2	56	59,6
9	Dio cumplimiento a los procedimientos	0	0,0	0	0,0	3	3,2	34	36,2	57	60,6
10	Lo atendió en el tiempo esperado	0	0,0	1	1,1	4	4,3	39	41,5	50	53,2
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodiálisis	0	0,0	1	1,1	4	4,3	38	40,4	51	54,3
12	Fue amable y cortés	0	0,0	1	1,1	9	9,6	39	41,5	45	47,9
13	Se comunicó con sus familiares	0	0,0	2	2,1	5	5,3	35	37,2	52	55,3
14	Le informó lo referente a la dieta	0	0,0	9	9,6	41	43,6	31	33,0	13	13,8
15	Le informó lo referente al cuidado de catéter	0	0,0	5	5,3	5	5,3	40	42,6	44	46,8

En la tabla 4 podemos apreciar que la mayoría de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA han respondido entre casi siempre y siempre con altos porcentajes en las diferentes dimensiones.

**Tabla 5. Distribución de los niveles de satisfacción en la dimensión comunicación de la variable satisfacción de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA**

Niveles	Comunicación	
	N	%
<b>Nada Satisfecho</b>	0	0,0
<b>Medianamente satisfecho</b>	9	9,6
<b>Satisfecho</b>	85	90,4
<b>Total</b>	94	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 5 podemos apreciar que del 100% de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA, el 90,4% está satisfecho en lo que corresponde a la comunicación.

**Tabla 6. Distribución de los niveles de satisfacción en la dimensión profesionalismo de la variable satisfacción de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA**

Niveles	Profesionalismo	
	N	%
<b>Nada Satisfecho</b>	0	0,0
<b>Medianamente satisfecho</b>	1	1,1
<b>Satisfecho</b>	93	98,9
<b>Total</b>	94	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 6 podemos apreciar que del 100% de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA, el 98,9% está satisfecho en lo que corresponde al profesionalismo.



**Tabla 7. Distribución de los niveles de satisfacción en la dimensión atención de enfermería de la variable satisfacción de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA**

Niveles	Atención de enfermería	
	N	%
<b>Nada Satisfecho</b>	0	0,0
<b>Medianamente satisfecho</b>	13	13,8
<b>Satisfecho</b>	81	86,2
<b>Total</b>	94	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 7 podemos apreciar que del 100% de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA, el 86,2% está satisfecho en lo que corresponde a la atención de enfermería.

**Tabla 8. Distribución de los niveles de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA - Jesús María, 2020**

Niveles	Satisfacción del Paciente	
	N	%
<b>Nada Satisfecho</b>	0	0,0
<b>Medianamente satisfecho</b>	4	4,3
<b>Satisfecho</b>	90	95,7
<b>Total</b>	94	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 8 podemos apreciar que del 100% de los pacientes de hemodiálisis del centro Nefrológico CENESA, el 95,7% está satisfecho en lo que corresponde a la atención.

## Anexo 8: Autorización para la aplicación del instrumento



