



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

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HEMODIALISIS SOBRE
EL CUIDADO QUE BRINDAN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA
CLÍNICA H&S OCCUPATIONAL SAC HUANCAYO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORES:

BACH. CASTRO ZAVALA LIZET KAROL

BACH. DE LA CRUZ LLACUACHAQUI PAMELA ROXANA

ASESORA:

Mg REBECA TELLO CARHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ENFERMERÍA CLÍNICA

HUANCAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por derramar sus bendiciones sobre nosotras y llenarnos de su fuerza para vencer todos los obstáculos desde el principio de nuestras vidas.

A nuestra familia por su comprensión y el apoyo incondicional en todo momento de nuestras vidas.

Lizeth y Pamela

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg Rebeca Tello Carhuanca quien me brindo su valiosa y desinteresada orientación y la guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Franklin Roosevelt y los docentes de la Facultad de Enfermería que contribuyeron a nuestra formación

A la clínica H&S Occupational SAC por las facilidades brindadas para la recolección de datos

PÁGINA DE JURADOS

Presidente

Jurado

Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Bachiller: **Castro Zavala Lizet Karol** con Documento de Identidad Nacional N° 45433680 y la bachiller **De la Cruz Llacuachaqui Pamela Roxana** con documento de identidad número. 45039729, egresados de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería

Que a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el registro de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo “FRANKLIN ROOSEVELT” Facultad de Ciencias de la salud y la escuela de enfermería, declaramos bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

A si mismo declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se encuentra en el presente estudio de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos o información aportada por la cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt “.



Lizet Karol Castro Zavala
DNI:



Pamela Roxana De la Cruz
Llacuachaqui
DNI:

INDICE

	Pag
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCION	9
II. METODO	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	26
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos	27
III RESULTADOS	29
IV DISCUSION	33
V CONCLUSIONES	37
VI RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

RESUMEN

El presente estudio tuvo el siguiente objetivo de determinar es el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo la variable de estudio nivel de satisfacción. Método: el tipo de estudio fue básico, fue un estudio descriptivo simple con diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo conformado por 89 pacientes en hemodiálisis, la técnica que se ha utilizado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario este instrumento de recolección de datos consto de 15 ítems, para el análisis de los datos se utilizaron el SPSS v 25 con la finalidad de procesar la información. Resultados: Se identifico que el nivel de satisfacción en la dimensión comunicación de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Es satisfecho con el 80,9% (72). En la dimensión profesionalismo fue muy satisfecho con el 92,1% (82). Y en la dimensión atención de enfermería fue muy satisfecho con el 58,4% (52). Conclusión: Se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Es muy satisfecho con el 93,3% (83).

Palabras claves: nivel de satisfacción, hemodiálisis, cuidado de enfermería

Abstract

The present study had the following objective of determining the level of satisfaction of hemodialysis patients regarding the care provided by the nursing professional in the H&S Occupational SAC 2021 clinic. The study variable being satisfaction level. Method: the type of study was basic, it was a simple descriptive study with a non-experimental cross-sectional design, the study population consisted of 89 hemodialysis patients, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire was this instrument data collection consisted of 15 items, for the data analysis the SPSS v 25 was used in order to process the information. Results: It was identified that the level of satisfaction in the communication dimension of hemodialysis patients about the care provided by the nursing professional in the H&S Occupational SAC 2021 clinic is satisfied with 80.9% (72). In the professionalism dimension, they were very satisfied with 92.1% (82).

And in the nursing care dimension, it was very satisfied with 58.4% (52). Conclusion: It was determined that the level of satisfaction of hemodialysis patients regarding the care provided by the nursing professional in the H&S Occupational SAC 2021 clinic. 93.3% (83) are very satisfied.

Key words: satisfaction level, hemodialysis, nursing care

I. INTRODUCCION

La enfermedad renal crónica del riñón, también llamada insuficiencia renal crónica, describe la pérdida gradual de la función renal. Los riñones filtran los desechos y el exceso de líquidos de la sangre, que luego son excretados en la orina (1) (2). Considerado como un asesino silencioso porque el 10% de la población mundial está afectada por ERC, la mitad de las personas mayores de 75 años tienen algún grado de ERC, esta enfermedad puede afectar a personas de todas las edades y razas 1 de cada 5 hombres y 1 de cada 4 mujeres de 65 años a 74 años tienen ERC, la hipertensión y la diabetes son las causas de ERC más frecuentes en adultos (3). 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 (4). Según la Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión, Diálisis y Trasplante, la tasa de nefrólogos por población en América Latina para el año 2014 fue de 14 por cada millón de habitantes. La Sociedad Peruana de Nefrología tiene registrados a 229 nefrólogos, que representarían una tasa de siete nefrólogos por cada millón de habitantes lo cual es notablemente inferior a lo estimado para América Latina. El mayor porcentaje de especialistas se concentran en Lima (69%), Arequipa (8%) y Callao (5%) (5). La oferta de servicios de hemodiálisis proviene mayormente de la empresa privada en un 60% versus un 40% del sector público y está concentrada en Lima con un 34% así como en la región norte con un 28,6%, siendo más baja en la región oriente con 9,5%. El 28,1% de los servicios de DP se encuentran en la ciudad de Lima; mientras que, la región norte cuenta con el 21,9% de los servicios. La proporción de servicios es muy pobre en las regiones del centro, oriente y sur. La oferta de servicios de DP básicamente es publica, con un 90,6%. Desde el año 2007 hasta el año 2014 se han realizado 1 055 trasplantes renales en el Perú, 959 han sido realizados por EsSalud (91%) y 96 por el MINSA (9%). (5) 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 (6). Actualmente los instrumentos para medir aquellas variables relacionadas a la satisfacción del paciente están 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 (7). 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, recalando 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 (7). 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 último, 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 (8). Los pacientes que acuden a la Clínica H&S Ocupational, 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. Lo que ha motivado realizar el presente estudio. Para el presente estudio se ha encontrado antecedentes nacionales como: Kleeberg KE y Méndez LC realizaron un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA- Jesús María Per; 2021. 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 (9). Pizarro F. realizó un estudio titulado: percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis- Trujillo, Perú; 2019. Tuvo como objetivo El presente estudio de investigación de tipo descriptivo cuantitativo, se realizó en el Hospital “Víctor Lazarte Echegaray” del Distrito de Trujillo, Departamento La Libertad, durante los meses de abril - agosto del 2019, con el propósito de determinar cuál es la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la Enfermera en la Unidad de Hemodiálisis; la muestra estuvo conformada por 67 pacientes que acuden al servicio de Hemodiálisis. Para la recolección de datos se utilizó los siguientes instrumentos: Encuesta Satisfacción del Cuidado de Enfermería según Percepción del Paciente. Los resultados encontrados indican que el paciente con el cuidado de Enfermería que se les brinda se encuentra con una satisfacción alta en un 83,58%, satisfacción media en un 13,43% y una satisfacción baja del 2,99%. La satisfacción de los pacientes según dimensiones: La cortesía y seguridad alcanzaron los mayores porcentajes de alta satisfacción. Con satisfacción media encontramos a la responsabilidad con mayor porcentaje (59,70%). Finalmente, la dimensión responsabilidad presentó satisfacción baja (11,94%); y según el instrumento observacional sobre el cuidado que da la enfermera se encontró un cuidado de enfermería adecuado en un 80% y un cuidado de enfermería inadecuado en un 20% (10). Urquiza D. realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- Perú; 2017. Tuvo como objetivo Determina el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima - Perú. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte trasversal. La población está conformada por 63 pacientes ambulatorios. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert aplicado previo consentimiento. Encuentra que del 100% (63); 13% (8) satisfecho, 65% (41) medianamente satisfecho y 22% (14) insatisfecho. En la dimensión humana 60% (38) satisfecho, 17% (11) medianamente satisfecho y 22% (14) insatisfecho referido a que, dialoga sobre la enfermedad. En la dimensión continua 56% (35) satisfecho, 29% (18) medianamente satisfecho y 16% (10) insatisfecho referido a que atiende cuando requieren de su cuidado. En la dimensión segura 56% (35) satisfecho, 27% (17) medianamente satisfecho y 17% (11) insatisfecho referido a que se lava las manos antes y

después de la atención y en la dimensión oportuna 52% (33) satisfecho, 32% (20) medianamente satisfecho y 16% (10) insatisfecho referido a que sigue con las indicaciones médicas durante la sesión. Concluye que el mayor porcentaje está medianamente satisfecho referido a que, dialoga sobre la enfermedad, le atiende cuando requiere de su cuidado, se lava las manos, sigue con las indicaciones médicas durante la sesión, un porcentaje considerable satisfecho porque acude rápidamente a los signos de malestar de acuerdo al estado de salud, le muestra un gesto amable cuando realiza los procedimientos, le brinda los cuidados en forma integral y un mínimo porcentaje insatisfecho está atenta a las necesidades o problemas (8).

Chávez N. realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis servicio de nefrología Clínica Ricardo Palma, Perú; 2016. Tuvo como objetivo Determina el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis; e identifica el nivel de satisfacción, según dimensiones, material y método. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por 30. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario CARE Q aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (30); 47% (14) tiene un nivel de satisfacción alto, 40% (12) medio y 13% (4) bajo. En la dimensión de accesibilidad 37% (11) tienen un nivel alto; 47% (14) medio y 17% (5) bajo; en la dimensión de explica y facilita 47% (14) bajo, 27% (8) medio y 40% (12) alto; en la dimensión de conforta, 53% (16) medio, 30% (5) bajo y 17% (9) alto; en la dimensión se anticipa, 54% (16) medio, 24% (7) alto, 30% (9) bajo; en la dimensión mantiene relación de confianza, 54% (16) alto; 50% (15) medio y 24% (7) bajo; en la dimensión monitorea y hace seguimiento, 57% (17) alto, 44% (13) medio, y 7% (2) bajo. Conclusiones. El mayor porcentaje de pacientes tiene un nivel de satisfacción entre medio y bajo, referido a que la enfermera acude al llamado del paciente, le informa sobre su enfermedad, le ayuda a establecer metas, lo anima para que formule, se asegura la hora de los procedimientos y verifica el cumplimiento, le enseña a cuidarse a sí mismo, lo escucha, y proporciona buen cuidado físico (11).

Tam ES. Realizó un estudio titulado Nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera paciente. Perú; 2016. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera - paciente en el Centro Médico Jesús María, en el distrito de Jesús María, Lima, Perú, febrero 2016. Material y métodos: el estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 80 pacientes, la muestra por 68 pacientes según criterios de selección. Recolección de datos: los pacientes fueron entrevistados, se

aplicó un instrumento elaborado por los investigadores, validado y reajustado mediante juicio de expertos y prueba piloto en 11 pacientes, los cuales no formaron parte de la muestra, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,9105. Resultados: en el nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera-paciente se obtuvo que un 72% tenía nivel de satisfacción alto; 26,5% tenía nivel de satisfacción medio y un 1,5% tenía nivel de satisfacción bajo. En cuanto a la dimensión atención humanizada un 63,3% presentaban un nivel de satisfacción alto, en la dimensión atención oportuna un 69,1% presentaban un nivel de satisfacción alto y en la dimensión atención continua un 73,5% presentaban un nivel de satisfacción alto. Conclusiones: el nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera-paciente es alto, asimismo en las tres dimensiones atención humanizada, atención oportuna y atención continua (12). Así mismo se han encontrado antecedentes internacionales como: Romero AB, Sevillano A y Cardador C. realizaron un estudio titulado: Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. Córdoba, España; 2019. Tuvo como objetivo Analizar la satisfacción del paciente en diálisis a partir de la producción científica existente. Material y Método: Se ha realizado una revisión integrativa mediante una búsqueda en las bases de datos Pubmed, Cuiden, Google académico y Medes. Se incluyeron artículos científicos originales y de revisión, en inglés y español, excluyendo aquellos artículos que no presentaban resultados o que no estuviesen en texto completo. Resultados: Se revisaron 17 artículos que se ajustaron a los criterios de selección. Los principales resultados encontrados se agruparon en los siguientes aspectos: factores determinantes en el nivel de satisfacción del paciente, herramientas de valoración de la satisfacción, rol de enfermería y áreas de mejora. Conclusiones: Los factores más influyentes en la satisfacción del paciente en diálisis son, principalmente, la confianza transmitida y disposición del personal sanitario, trato personalizado, amabilidad y seguridad transmitida, la destreza para puncionar, entre otros. Respecto a los instrumentos de medida, no existe un instrumento de medida específico, para evaluar la satisfacción del paciente en diálisis. Los atributos más satisfactorios que destacan en la enfermería, son amabilidad, disposición e interés, preparación técnica profesional, trato personalizado, confianza y seguridad clínica (13). Sanz M, Garrido L y Caro C. realizaron un estudio titulado. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Córdoba, España; 2017. Tuvo como objetivo Analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis respecto al personal de enfermería. Metodología: Se ha llevado a cabo un estudio cualitativo, de tipo fenomenológico, mediante grupo focal de 7 pacientes en hemodiálisis de la Unidad de

Gestión Clínica de Nefrología de Córdoba. Los sujetos fueron seleccionados mediante muestreo intencionado, tras su consentimiento informado. Resultados: Se han categorizado los resultados según las dimensiones de la calidad percibida. Respecto a la accesibilidad creen que son bien atendidos, pero pierden mucho tiempo en la unidad de diálisis. En cuanto a la fiabilidad, confían en las enfermeras con destreza para pinchar la fístula y desconfían de las enfermeras nuevas. Respecto a la comunicación, resaltan la buena relación existente entre ellos y el personal de enfermería. El trato es percibido como un punto fuerte, agradable y humano, en general. De forma generalizada destacan en las enfermeras un alto grado de competencia profesional, ligada al grado de fiabilidad que tengan con la enfermera. En general, califican el servicio asistencial que reciben de muy bueno e incluso excelente. Conclusiones: Este grupo de pacientes en hemodiálisis destaca la relación que se crea entre ellos y enfermería. Tienen un alto grado de confianza en el personal de enfermería, basado en su destreza para pinchar la fístula arteriovenosa y en su fiabilidad profesional (14).

Castro E y cadena A. realizaron un estudio titulado: Dimensiones de la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. México; 2017. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica (IRC) respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de Nefrología y Medicina Interna de un hospital. Metodología: diseño transversal descriptivo en una muestra de 300 pacientes con IRC. Resultados: de los 569 instrumentos entregados, 300 (53%) fueron devueltos; el 51.7% fueron mujeres y 48.3% hombres. El 54% y el 31.3% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y el 39% con la atención de enfermería. Los pacientes con escolaridad de primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos a diferencia de los pacientes con mayor grado de escolaridad. Conclusiones: el grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios, sino también de la solución de las expectativas del paciente (15). Como bases teóricas mencionaremos lo siguiente: 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 lo largo de la atención y /o servicios prestados por el profesional

implicado (16). 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 las 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 (16). 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 (17). Del mismo modo Iván 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 (18). 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 infieren 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 debe de considerar 6 dimensiones para el cuidado hospitalizado y son los siguiente (19). 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 (19). 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. (19). 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 (19). 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 (19). 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 (19). 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. Los grados de satisfacción se han asignado rangos promedios a aquellas respuestas que brindas los usuarios, asignándoles mediante la escala de respuesta tipo Likert (19). 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 (20). 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 (18): 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 ofertas que hace las organizaciones a los servicios brindados, a los 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: Nada satisfecho: Cuando el usuario no alcanza con las expectativas ante la atención recibida por personal implicado por lo que sus expectativas son bajas. Poco satisfecho: cuando el usuario alcanza algunas expectativas ante la atención recibida por personal implicado por lo que sus expectativas son poco satisfechas. Satisfecho: Cuando el usuario coincide con las expectativas del cliente ante la atención recibida por personal implicado por lo que sus expectativas son altas. Muy satisfecho: 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 externos 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 (21),(22), motivo por el cual nos incitan a indagar más sobre cómo 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 (23), (24). La comunicación por consiguientes es aquella que se vincula como 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 terapéutica importante, que nos permite examinar, observar y motivar a nuestros pacientes ante el proceso de recuperación y tratamiento (25) (26) 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. (27) 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 (21). 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 (28). 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; 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 (29). La evaluación de la satisfacción respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes va a permitir identificar aquellas áreas donde se encuentren 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 de los 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. (29) 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. (21) 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 válida 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 habilidades 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 (30).

La hemodiálisis es un tratamiento de sustitución de la función renal que consiste en filtrar la sangre periódicamente. Durante este proceso, la sangre se extrae del organismo y se la hace circular por el dializador, o filtro, donde se eliminan las toxinas acumuladas y el exceso de líquidos. Después se devuelve la sangre limpia al organismo (31).

Para realizar hemodiálisis se necesita un acceso vascular que permita la circulación de un gran flujo de sangre hacia al dializador o filtro. Este acceso puede ser una fístula arteriovenosa, o también llamada FAVI, o un catéter vascular. Las venas, por su estrechez, no se pueden utilizar para hacer hemodiálisis, porque no permiten obtener un flujo lo suficientemente alto. Por este motivo, se realiza una fístula arteriovenosa, que consiste en unir mediante una intervención quirúrgica, que en la mayoría de casos se realiza de manera ambulatoria y con anestesia local, una arteria con una vena cercana. La fuerza de la sangre que circula por la arteria y pasa a la vena, va a permitir que la vena se agrande y pueda, así, obtenerse un flujo necesario para realizar la diálisis. Al cabo de 4-6 semanas, la vena va estar suficientemente dilatada para poder realizar las punciones repetidas que son necesarias para las sesiones de hemodiálisis. En algunas ocasiones, la unión entre la arteria y la vena se realiza mediante interposición de un fragmento de prótesis, lo que se conoce como fístula arteriovenosa protésica. El catéter vascular es un acceso que consiste en colocar un tubo en una vena gruesa del organismo a nivel del cuello o del muslo. Normalmente, el catéter es un acceso vascular provisional porque tiene el riesgo de infectarse, pero puede ser definitivo cuando no es posible conseguir una fístula arteriovenosa adecuada. Al igual que la fístula, se realiza habitualmente con anestesia local y no requiere ingreso hospitalario (31).

El paciente debe realizar hemodiálisis tres días a la semana en días alternos durante sesiones de entre cuatro o cinco horas. En algunos casos, puede ser necesario aumentar la frecuencia o la duración de las sesiones de hemodiálisis. Este tratamiento se puede realizar en un centro de diálisis especializado (hemodiálisis ambulatoria) o en el domicilio (hemodiálisis domiciliaria). La hemodiálisis domiciliaria tiene la ventaja de no requerir desplazamiento y permitir una mayor flexibilidad horaria. Es necesario un aprendizaje previo tanto del paciente como de la persona de apoyo, de entre dos o tres meses, antes de comenzar las

sesiones (31). Por todo ello se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021? La justificación del presente estudio se sustenta en: Conveniencia: este trabajo de investigación beneficiara a los mismos pacientes, dando a conocer sobre el nivel de la satisfacción sobre los cuidados de enfermería que brindan en la clínica de hemodiálisis. Relevancia social: con los resultados del presente estudio se beneficiarán los pacientes atendidos en la Clínica H&S Occupational SAC. Implicancias prácticas: el presente estudio permitirá identificar el estado actual del nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC. Valor teórico de la investigación: los resultados del presente estudio nos permitirán generalizar el estudio en la población de Chilca 2020. Unidad metodológica: la información que se obtendrá en el presente estudio nos servirá para poder revisar la aplicabilidad del protocolo del tratamiento de la hemodiálisis. Como objetivo general se tiene: determinar es el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión comunicación de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión profesionalismo de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Hipótesis no se formularán por ser un trabajo de tipo descriptivo simple (32).

2. METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se usó en el presente estudio fue básico que consiste en descubrir nuevos conocimientos mediante la exploración, descripción del fenómeno de estudio, es decir mediante la recopilación de información para enriquecer el conocimiento teórico científico, mediante el aporte con nuevas teorías o modificar las existentes (33).

El diseño fue no experimental de tipo descriptivo simple y de corte transversal: que consiste en realizar el estudio de la variable o variables de investigación sin la necesidad de manipular o condicionar para ver el efecto en la otra variable, es decir se observará y medirá la variable tal como se presentó en la realidad después de la ocurrencia de un hecho o en el momento en que está ocurriendo (33).

Es descriptivo simple; porque este tipo de diseño permitió señalar la manera como se encuentran las variables de la muestra de estudio en un momento determinado siendo el siguiente esquema:

M-----O

M: Pacientes con hemodiálisis

O: Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería

2.2. Operacionalización de la variable

Ver anexo 2

2.3. Población, muestra y muestreo

La población; del presente estudio comprendió un total de 89 pacientes sometidos a hemodiálisis en forma permanente en la clínica H&S Occupational SAC de Huancayo 2021.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población de estudio es decir con 89 pacientes sometidos a hemodiálisis en forma permanente en la clínica H&S Occupational SAC de Huancayo 2021.

Tipo de muestreo: no probabilístico por conveniencia

Criterio de inclusión:

Pacientes que acudieron a realizarse hemodiálisis en la clínica H&S Occupational SAC de Huancayo de lunes a sábado

Pacientes que otorguen su consentimiento informado

Criterio de exclusión:

Pacientes que no otorguen su consentimiento

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

La técnica de investigación que se utilizó para la recolección de datos de la variable fue la técnica de la encuesta; que consistió en recopilar datos, de la fuente primaria las variables de estudio se encuentran en su estado natural y no fueron manipulados por el investigador

El instrumento para la recolección de datos de la variable que se utilizó fue el cuestionario de satisfacción del paciente en hemodiálisis validado (9).

Validez y confiabilidad, los autores realizaron la validez del instrumento con juicio de expertos en el cual se encontró un valor menos de 0,05 para cada ítem por lo tanto se consideró válida. Así mismo 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 aplico el Alfa de Cronbach, lo que le permitió revisar y respaldar lo hallado obteniendo como resultado una fiabilidad de 0.93 deduciendo finalmente que el instrumento es confiable para la investigación (9).

validez del instrumento

2.5. Procedimiento

Para la recolección de los datos, se realizaron las siguientes actividades:

Se realizó las coordinaciones respectivas con el director de la Clínica H&S Occupational SAC de Huancayo.

El proceso de recolección de datos se realizó en el ambiente de diálisis de la Clínica H&S Occupational SAC de Huancayo.

Se realizó la codificación y uso de la estadística descriptiva haciendo uso del SPSS 25.

Para la presentación de los resultados, se elaboraron tablas y gráficos previamente diseñados en base a los objetivos establecidos.

Se realizó la discusión de los resultados haciendo uso de la estrategia de la triangulación por cada objetivo.

Se elaboraron las conclusiones por cada objetivo planteado en el presente estudio y las recomendaciones en base a las conclusiones.

2.6.Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se usó el paquete estadístico SPSS 25, con la finalidad de elaborar tablas de frecuencias por dimensiones de la variable de estudio.

Para la evaluación de la variable y las dimensiones se ha tenido en cuenta el siguiente baremo:

Categorías	Puntaje de la variable	Puntaje D1	Puntaje D2	Puntaje D3
Muy satisfecho	46-60	13-16	10-12	27-32
Satisfecho	31-45	9-12	7-9	18-26
Poco satisfecho	16-30	5-8	4-6	9-17
Nada satisfecho	0-15	0-4	0-3	0-8

Fuente: formula de baremización.

2.7.Aspectos éticos

Se hizo uso del consentimiento informado para dar cumplimiento a los principios de la Bioética, así como la evaluación del Comité de ética de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Se respetaron los principios de la Bioética como son:

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 firmarlo 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.

III. RESULTADOS

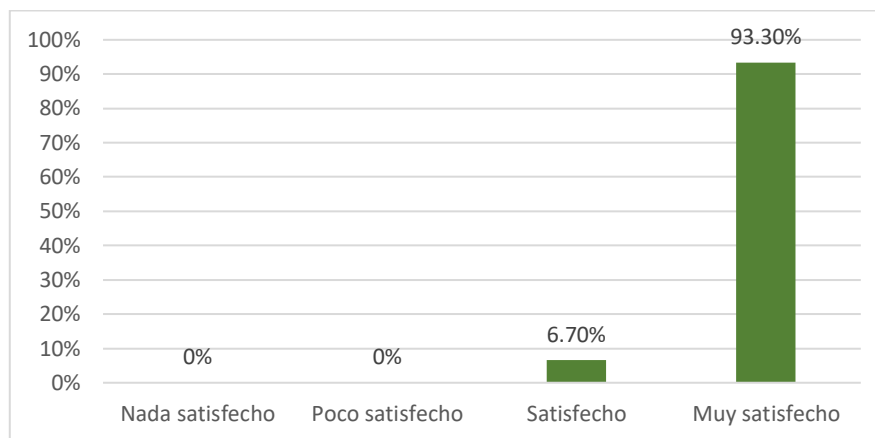
Tabla 1

Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021

Categorías	Frecuencia	Porcentaje %
Nada satisfecho	0	0,0
Poco satisfecho	0	0,0
Satisfecho	6	6,7
Muy satisfecho	83	93,3
Total	89	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 1



Fuente: tabla 1

En la tabla 1 y gráfico 1 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 6(6,7%) satisfecho y 83(93,3%) muy satisfecho sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 93,3% (83) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería.

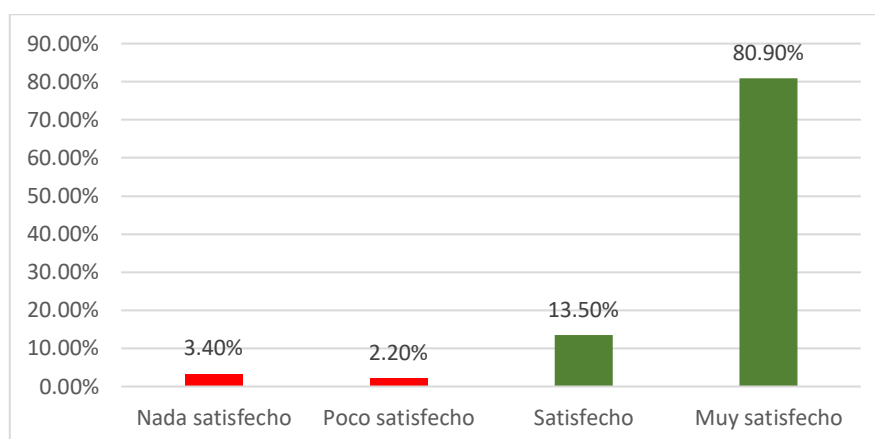
Tabla 2

Nivel de satisfacción en la dimensión comunicación de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje %
Nada satisfecho	3	3,4
Poco satisfecho	2	2,2
Satisfecho	12	13,5
Muy satisfecho	72	80,9
Total	89	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 2



Fuente: tabla 2

En la tabla 2 y gráfico 2 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 3(3,4%) nada satisfecho, 2(2,1%) poco satisfecho, 12(13,5%) satisfecho y 72(80,9%) muy satisfecho en la dimensión comunicación sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 80,9% (72) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería en la dimensión de comunicación.

Tabla 3

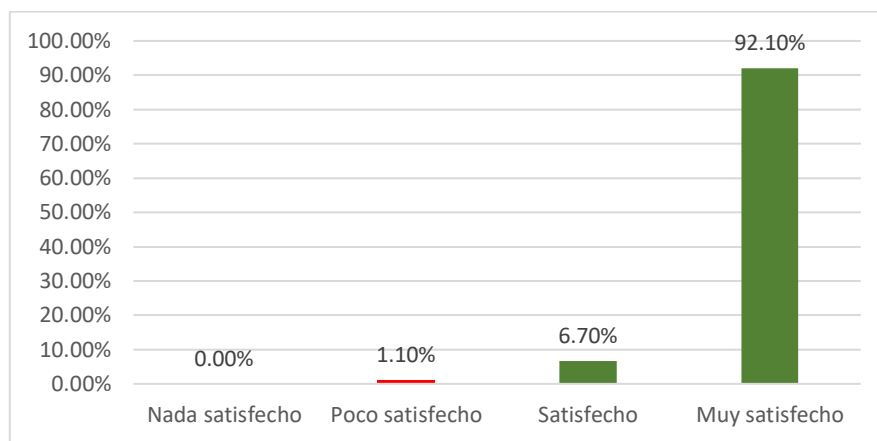
Nivel de satisfacción en la dimensión profesionalismo de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational

SAC 2021

Categorías	Frecuencia	Porcentaje %
Nada satisfecho	0	0,0
Poco satisfecho	1	1,1,
Satisfecho	6	6,7
Muy satisfecho	82	92,1
Total	89	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 3



Fuente: tabla 3

En la tabla 3 y gráfico 3 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 1(1,1%) poco satisfecho, 6(6,7%) satisfecho y 82(92,1%) muy satisfecho en la dimensión profesionalismo sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 92,1% (82) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería en la dimensión de profesionalismo.

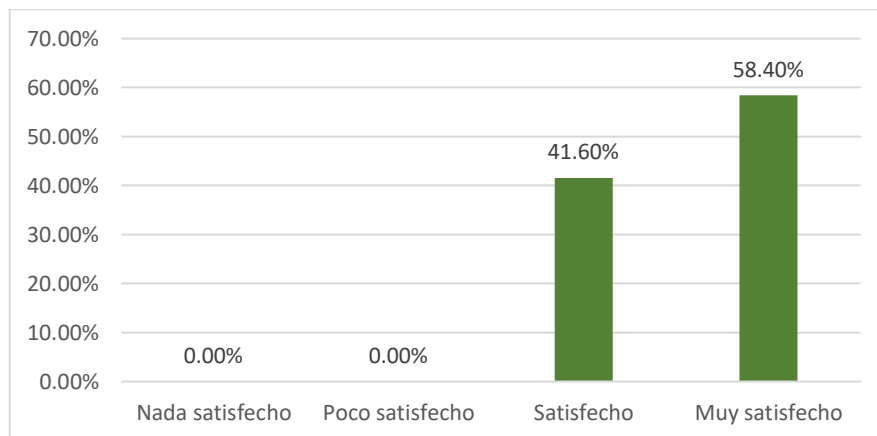
Tabla 4

Nivel de satisfacción en la dimensión atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021

Categorías	Frecuencia	Porcentaje %
Nada satisfecho	0	0,0
Poco satisfecho	0	0,0
Satisfecho	37	41,6
Muy satisfecho	52	58,4
Total	89	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 4



Fuente: tabla 4

En la tabla 4 y gráfico 4 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 37(41,6%) satisfecho y 52(58,4%) muy satisfecho en la dimensión atención de enfermería sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 58,4% (52) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería en la dimensión de atención de enfermería.

IV. DISCUSION

En la tabla 1 y grafico 1 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 6(6,7%) satisfecho y 83(93,3%) muy satisfecho sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 93,3% (83) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería. Estos resultados son similares al estudio realizado por Kleeberg KE y Méndez LC titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA- Jesús María Per; 2021. Quien concluye que los pacientes que acuden al centro nefrológico están satisfechos con un 95,7%, medianamente satisfecho un 4,3%, respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería. También es similar al estudio realizado por Pizarro F. titulado: percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis- Trujillo, Perú; 2019. Quien concluye que el paciente con el cuidado de Enfermería que se les brinda se encuentra con una satisfacción alta en un 83,58%. Sin embargo, es diferente al estudio realizado por Urquiza D. titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- Perú; 2017. Quien concluye que 65% (41) medianamente satisfecho. Así mismo es similar al estudio realizado Chávez N. titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis servicio de nefrología Clínica Ricardo Palma, Perú; 2016. Quien concluye que 47% (14) tiene un nivel de satisfacción alto.

Según Donabedian 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 lo largo de la atención y /o servicios prestados por el profesional implicado.

En la tabla 2 y grafico 2 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 3(3,4%) nada satisfecho, 2(2,1%) poco satisfecho, 12(13,5%) satisfecho y 72(80,9%) muy satisfecho en la dimensión comunicación sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 80,9% (72) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería en la dimensión de comunicación. Estos resultados son similares al estudio realizado por los pacientes que acuden al centro nefrológico están satisfechos con un 95,7%, medianamente satisfecho un 4,3%, respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería. Quien concluye que el 90,4% en la dimensión comunicación los pacientes que acuden al Centro Nefrológico CENESA manifiestan que se encuentran satisfechos.

Según Castro E y Cadena A. sostiene 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. 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.

En la tabla 3 y grafico 3 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 1(1,1%) poco satisfecho, 6(6,7%) satisfecho y 82(92,1%) muy satisfecho en la dimensión profesionalismo sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el

mayor porcentaje del 92,1% (82) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería en la dimensión de profesionalismo. Estos resultados son similares al estudio realizado por Kleeberg KE y Méndez LC titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA- Jesús María Per; 2021. Quien concluye que se encuentran satisfechos un 98,9%; medianamente satisfecho.

Según Hernández ME y etal sostienen que 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. 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.

En la tabla 4 y grafico 4 se observa de 89(100%) pacientes encuestados con hemodiálisis refieren 37(41,6%) satisfecho y 52(58,4%) muy satisfecho en la dimensión atención de enfermería sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Siendo el mayor porcentaje del 58,4% (52) que refieren estar muy satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería en la dimensión de atención de enfermería. Estos resultados son similares al estudio realizado por Kleeberg KE y Méndez LC titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA- Jesús María Per; 2021. Quien concluye que se encuentran satisfechos un 86,2%.

Según Gonzales Y refiere que 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 válida 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 habilidades 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.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Es muy satisfecho con el 93,3% (83) (Gráfico 1).

Se identificó que el nivel de satisfacción en la dimensión comunicación de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Es satisfecho con el 80,9% (72) (Gráfico 2).

Se identificó que el nivel de satisfacción en la dimensión profesionalismo de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Es muy satisfecho con el 92,1% (82) (Gráfico 3).

Se identificó que el nivel de satisfacción en la dimensión atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021. Es muy satisfecho con el 58,4% (52) (Gráfico 4).

VI. RECOMENDACIONES

Al personal de enfermería de la clínica H&S Occupational SAC, continuar con los mismos cuidados hacia los pacientes en hemodiálisis, para su mejoría.

Al profesional de enfermería de la clínica H&S Occupational SAC, continuar con la comunicación oportuna y adecuada durante el proceso de hemodiálisis que son sometidos estos pacientes.

Al profesional de enfermería de la clínica H&S Occupational SAC, continúen con el profesionalismo durante el proceso de hemodiálisis al que son sometidos estos pacientes.

Al profesional de enfermería de la clínica H&S Occupational SAC, continúen con la atención de enfermería adecuada con calidad y calidez a los pacientes que se encuentran en proceso de hemodiálisis.

REFERENCIAS

1. Tonelli M, Moyer L, Sacks FM, Kiberd B, Curhan G: Pravastatin for secondary prevention of cardiovascular events in persons with mild chronic renal insufficiency. *Ann Intern Med* 138:98-104, 2003 6. National Kidney Foundation: K/DOQI Clinical Practice Guidelines for Chronic Kidney Disease: Evaluation, classification, and stratification. *Am J Kidney Dis* 39:S1- S266, 2002 (suppl 1).
2. OMS. Enfermedad renal crónica [internet] 2017. [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <https://www.who.int/topics/immunization/es/>
3. OPS. Enfermedad renal crónica. [internet] [citado 10 de mayo del 2021] Disponible en : <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/Kidney-infographic-2015-es.pdf>
4. 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=S1018130X200300010001
5. Nefrología e hipertensión, diálisis y trasplante. [internet] [citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: [https://www.spn.pe/archivos/ANALISIS%20DE%20LA%20SITUACION%20DE%20LA%20ENFERMEDAD%20RENAL%20CRONICA%20EN%20EL%20PERU%20\(1\).pdf](https://www.spn.pe/archivos/ANALISIS%20DE%20LA%20SITUACION%20DE%20LA%20ENFERMEDAD%20RENAL%20CRONICA%20EN%20EL%20PERU%20(1).pdf)
6. 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-renal342108-noticia/>
7. 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>
8. 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. [internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7617>

9. Kleeberg KE y Méndez LC. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA- Jesús María Per; 2021 [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730>
10. Pizarro F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis- Trujillo, Perú; 2019 [Internet] [citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11700>
11. Chávez N. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis servicio de nefrología Clínica Ricardo Palma, Perú; 2016. [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/5087>
12. Tam ES. Nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera paciente. Perú; 2016. [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2500721>
13. Romero AB, Sevillano A y Cardador C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. Córdoba, España; 2019. [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200112
14. Sanz M, Garrido L y Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Córdoba, España; 2017. [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009
15. Castro E y cadena A. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. México; 2017. [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
16. 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>
17. 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>
18. Thompson I. La Satisfacción del Cliente [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 1]. p. 1–5. Available from: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:N6Rl-MGxNCwJ:moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisf
 19. 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=S086434662004000100004&script=sci_arttext
 20. 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/>
 21. 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/eim2017/eim174e.pdf>
 22. 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>
 23. 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>
 24. 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>
 25. 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>
accion_del_Cliente.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

26. 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>
27. 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>
28. 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>
29. 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>
30. 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>
31. Clínica Barcelona. Hemodiálisis. [Internet] [Citado 10 de mayo del 2021] Disponible en: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/pruebas-y-procedimientos/dialisis/hemodialisis>
32. Hernández R. y et al. Metodología de la investigación. 6ta edic. editorial: Mc Graw Hill. México; 2014.
33. Montero I. Metodología de la investigación científica. Huancayo: editorial Graficorp; 2016.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>No se ha planteado.</p>	<p>Variable Única</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Método: Científico y descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de tipo descriptivo simple y de corte transversal.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Población de estudio: 89 pacientes que acuden a la Clínica.</p> <p>Muestra: la misma población</p> <p>Muestreo: no probabilístico por conveniencia.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión comunicación de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión profesionalismo de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión comunicación de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión profesionalismo de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.</p>			

Anexo 2

Operacionalización de la Variable:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	indicadores	Ítems	Respuestas o valor final	Escala de medición
Variable Nivel de satisfacción	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 (21)	Comunicación	Empatía Lenguaje comprensible	1,2,3,4,	Nunca A veces Frecuentemente Casi siempre Siempre	Ordinal politémica
		Profesionalismo	Destrezas, habilidad y conocimientos Actitud del personal de enfermería Brindar información oportuna	5,6,7,		Ordinal politémica
		Atención de enfermería	Relación enfermero y paciente Información acerca del tratamiento	8,9,10,11,12,13,14,15		Ordinal politémica

Anexo 3

Cuestionario de satisfacción del paciente en hemodiálisis

1. Presentación

Apreciado 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 la clínica H&S Occupational SAC Huancayo. Para lo cual necesito se sirva contestar con veracidad la encuesta que a continuación 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 cual Ud responderá lo que crea conveniente sobre la base de las siguientes alternativas

MUY SATISFECHO: cuando estas actividades lo observa excelente

SATISFECHO: cuando esas actividades lo observa siempre

POCO SATISFECHO: cuando esas actividades los observa frecuentemente

NADA SATISFECHO: cuando esas actividades lo realiza de vez en cuando

NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

N°	Items	Nunca	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
El profesional de enfermería respecto a la comunicación						
1	Se presentó por su nombre					
2	Estuvo presente en el tratamiento					
3	Lo llamo por su nombre					
4	Le explico que le iba a realizar					
El profesional de enfermería respecto su profesionalidad						
5	Esta capacitado para los procedimientos					
6	Tiene conocimiento de los aparatos de hemodialisis					
7	Realizo la revisión y el control de los aparatos de hemodialisis					
El profesional de enfermería respecto a la atención brindada						
8	Tiene buena presentación personal					
9	Dio cumplimiento a los procedimientos					
10	Lo atendió en el tiempo esperado					
11	Fue puntual en el tratamiento de hemodialisis					
12	Fue amable y cortés					
13	Se comunicó con sus familiares					
14	Le informo referente a la dieta					
15	Le informo lo referente al cuidado del catéter					

Fuente: Instrumento validado por: Kleeberg KE y Méndez LC. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro nefrológico CENESA- Jesús María Per; 2021 (9)

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, (nombres y apellidos o seudónimo)....., con DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en
....., consiento en participar en la investigación denominada:

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DE HEMODIALISIS SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDAN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA CLINICA H&S OCCUPATIONAL SAC HUANCAYO 2021

He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

_____.

Apellidos y Nombres/Firma

DNI N°



Huella digital

Anexo 5

Documento de autorización para recolección de datos



H&S OCCUPATIONAL S.A.C.
"Trabajo con Salud"

CARTA DE ACEPTACION APLICACIÓN DE TESIS

Huancayo, 26 de junio del 2021

SEÑORES
Facultad de Enfermería de la Universidad Franklin Roosevelt - Huancayo

PRESENTE

ASUNTO: Aceptamos la Aplicación de Recolección de Dato de los
Pacientes en el Área de hemodiálisis.

Es grato dirigimos a Uds. Y comunicarles que el las Srtas. LIZET KAROL CASTRO ZAVALA identificada con DNI N°45433680 y PAMELA ROXANA DE LA CRUZ LLACUACHAQUI, identificada con DNI N°454039729, bachilleres de la Universidad que Ud. Dirige han presentado una solicitud para Aplicar su tesis titulado "Nivel de Satisfacción de los Paciente de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S occupational SAC Huancayo 2021" en nuestra clínica dicho pedido fue aceptado por lo que se remite la carta de aceptación.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente,


DR. HUGO ARREDONDO CRISTOBAL
GERENTE GENERAL
H & S OCCUPATIONAL SAC

Clinica H&S: Jr. Junin N° 1386 / Telf. (064) 388888 - El Tambo - Huancayo
Jr. Miguel Checa N° 469 / Telf. (01) 4728629 - Santa Catalina - La Victoria - Lima
Mz 57 Lt 4 Zona C / Telf. (064) 310909 - Curipata - La Oroya
Cel. 01998465205 - RPM: #697069 / RPC 064 964103407 / E-mail: hysoccupational@hotmail.com

Anexo 6

Galería de fotografías



