



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DEL CUIDADO QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL DOS DE MAYO – LIMA 2024

**Línea de investigación:
Salud pública**

Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Nefrología

Autor

Jaimes De La O, Ronald Flavio

Asesor

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Galarza Soto, Karla Vicky

Lima - Perú

2025



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL DOS DE MAYO – LIMA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
3	www.medwave.cl Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	soloparachavistas.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1%
10	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DEL CUIDADO QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS
DEL HOSPITAL DOS DE MAYO – LIMA 2024

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Título profesional de Segunda Especialidad de Enfermería en Nefrología

Autor

Jaimes De La O, Ronald Flavio

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado:

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Galarza Soto, Karla Vicky

Lima- Perú

2025

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía constante en los momentos de duda y
fortaleza en los días difíciles.

A mi familia, por su amor incondicional y por creer en mí incluso
cuando yo dudaba.

A cada paciente que, con su historia y resiliencia, me enseñó el
verdadero sentido del cuidado humano.

Agradecimiento

Agradezco al Hospital Nacional Dos de Mayo por abrirme las puertas y

Permitirme desarrollar esta investigación.

Al personal de enfermería, por su colaboración y compromiso.

Y a mis docentes, por compartir no solo conocimientos, sino

También inspiración para seguir creciendo como profesional

INDICE

Resumen	6
Abstract.....	7
I. Introducción.....	8
1.1. Descripción y formulación del problema	9
1.2. Antecedentes	12
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Justificación	17
II. Marco Teórico	18
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	18
III. Método.....	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	28
3.3. Variables.....	29
3.4. Población y muestra.....	29
3.5. Instrumentos	30
3.6. Procedimientos	30
3.7. Análisis de datos	31
3.8. Consideraciones éticas	31
IV. Resultados.....	32
V. Discusión de resultados	36

VI.	Conclusiones	38
VII.	Recomendaciones.....	39
VIII.	Referencias	40
IX.	Anexos	45

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de satisfacción en la dimensión cuidado cálido	32
Tabla 2 Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado seguro.....	33
Tabla 3 Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado integral	34
Tabla 4 Distribución de promedio por satisfacción	35

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de satisfacción en la dimensión cuidado cálido	32
Figura 2 Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado seguro	33
Figura 3 Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado integral	34
Figura 4 Distribución de promedio por satisfacción	35

RESUMEN

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Dos de Mayo – Lima 2024” tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería en dicho servicio. **Metodología** fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 pacientes que reciben tratamiento en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario estructurado de 25 ítems, distribuidos en tres dimensiones: cuidado cálido, cuidado seguro y cuidado integral, con una confiabilidad de 0.86 según el Alfa de Cronbach. **Resultados** del objetivo general revelaron que el nivel de satisfacción global fue alto en las tres dimensiones: 82.9% para cuidado cálido, 83.8% para cuidado seguro y 85.3% para cuidado integral. No se registraron niveles significativos de insatisfacción; sin embargo, se observó una tendencia a la satisfacción moderada en varios ítems, lo cual representa oportunidades de mejora. **Conclusión**, aunque el cuidado de enfermería es percibido positivamente por la mayoría de pacientes, se identifican aspectos críticos como la empatía, la rapidez ante complicaciones y el trato plenamente humanizado que deben ser reforzados para mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención de enfermería, hemodiálisis, relaciones enfermero-paciente, seguridad del paciente, atención integral de salud.

ABSTRACT

The **objective** of this study entitled “Level of patient satisfaction with the care provided by the nursing professional in the hemodialysis service of Hospital Dos de Mayo - Lima 2024” was to determine the level of patient satisfaction with the care provided by the nursing professional in this service. **methodology** used was quantitative, descriptive, non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 50 patients receiving treatment in the hemodialysis service of the Dos de Mayo National Hospital, selected by means of probabilistic sampling. The technique used was the interview and the instrument used was a structured questionnaire of 25 items, distributed in three dimensions: warm care, safe care and comprehensive care, with a reliability of 0.86 according to Cronbach's alpha. **Results** of the general objective revealed that the overall level of satisfaction was high in all three dimensions: 82.9% for warm care, 83.8% for safe care and 85.3% for comprehensive care. There were no significant levels of dissatisfaction; however, a trend toward moderate satisfaction was observed in several items, which represents opportunities for improvement. **Concluded** that, although nursing care is perceived positively by most patients, critical aspects such as empathy, promptness in the event of complications, and fully humanized treatment are identified and should be reinforced to improve the quality of the service.

Keywords: Patient satisfaction, nursing care, hemodialysis, nurse-patient relationships, patient safety, integrated health care.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han producido importantes progresos en el tratamiento de la insuficiencia renal crónica terminal (IRCT), tales como la utilización de membranas biocompatibles, corrección de la anemia con eritropoyetina, técnicas especiales de diálisis, etc., que han tenido un impacto sobre los resultados clínicos de los pacientes en tratamiento con hemodiálisis crónica. Se conoce poco sobre los factores que influyen en los resultados del tratamiento de los pacientes de hemodiálisis, a nivel de como la salud es percibida en la satisfacción del paciente, al parecer se ha tenido mayor énfasis en la implementación del uso de la tecnología y se ha dejado de lado aspectos de trato humano y de satisfacción del usuario.

En las últimas décadas, se ha percibido el interés de los profesionales en mejorar la supervivencia del paciente, mostrando preocupación por aspectos como la percepción y satisfacción del paciente, la preocupación se debe a la alta morbilidad que presentan los pacientes al inicio del tratamiento. Es entonces cuando aspectos como la rehabilitación, calidad de vida y satisfacción del enfermo renal cobran más relevancia.

El nivel de satisfacción del paciente renal con la atención y tratamiento recibido en los centros especializados de salud es un resultado de la intervención clínica, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos y como consecuencia se logrará conocer el resultado de nuevas investigaciones en beneficio de mejor tratamiento y una mayor satisfacción en la calidad del servicio recibido al paciente.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas con un bajo nivel de atención desde el punto de vista del paciente y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. Se ha asociado con aspectos relacionados con la salud, tan importantes como la adherencia al tratamiento y las recomendaciones de los profesionales.

En los servicios de salud se debe proveer a los pacientes, el nivel asistencial más adecuado y de la forma más eficiente posible, aquellos servicios que mejor preserven o restauren su estado de salud. El interés de profesionales de la salud es que las atenciones que dispensan sean efectivas, eficientes, aceptables, accesibles, valoradas como útiles por los propios pacientes y basadas en evidencias siempre que sea posible.

1.1 Descripción y formulación del problema

La insuficiencia renal crónica terminal (IRCT) es una enfermedad que afecta de manera global a la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto les obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado biopsicosocial del paciente (Sáez, et al., 2009).

El continuo desarrollo de la medicina ha mejorado sustancialmente la supervivencia de los pacientes con insuficiencia renal crónica, sin embargo, el concepto de calidad supera los aspectos únicamente técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por el usuario: accesibilidad a los servicios, tiempo de espera, humanización, información, entorno placentero

En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones; sin embargo, en algunas situaciones el profesional cumple solamente con el tratamiento médico, el cuidado debe centrarse en la asistencia física sin descuidar la parte humana, psicológica espiritual y social.

Al percibir que, en áreas específicas de nuestra profesión, como son las unidades de hemodiálisis, nos encontramos con pacientes que a menudo confrontan tensiones psicológicas, físicas y sociales, pacientes con resquebrajamiento de su unidad holística, el personal profesional de enfermería tiene que establecer una alianza terapéutica con el paciente que le permita reconocer sus necesidades y problemas que lo aquejan a fin de lograr un mejor éxito en el tratamiento (Mendoza, 2010).

Los pacientes que reciben Tratamiento con hemodiálisis necesitan frecuentemente establecer una estrecha relación con alguien a quien confiar sus dificultades, preocupaciones, dolencias y sus crisis de desaliento. De ahí la suma importancia de la participación del personal de enfermería por ser el único nexo entre el paciente y los demás integrantes del equipo de salud.

Sin embargo, durante la práctica diaria en los servicios de hemodiálisis los profesionales no asumen la actitud que facilite el encuentro, el trabajo no es más que una rutina, al parecer nos olvidamos de la esencia del cuidado “la empatía”. Esta no es más que una condición que otorga al ser humano la capacidad para penetrar en la intimidad del paciente, capacidad que es difícil de percibir en un profesional de la salud.

Este problema es común en las Unidades de Hemodiálisis, involucra directamente al profesional de enfermería por su atención brindada a diario, es motivo de preocupación ya que estamos frente a un paciente que necesita ayuda para poder adaptarse a su nueva forma de vida. Consideramos obvia la necesidad de una comprensión psicológica y un cuidado humanizado del paciente renal, por lo que durante nuestras intervenciones no debemos pasar por alto ciertas conductas agresivas, al paciente no se le puede consentir en todo, pero si se le puede escuchar y sugerir.

En el Hospital Nacional Dos de Mayo en la Unidad de Hemodiálisis, atiende a pacientes asegurados en el SIS (FISSAL) y algunos particulares. Esta unidad cuenta con un distinguido

grupo de profesionales que día a día se preocupa por el bienestar de sus pacientes, las capacitaciones y reuniones con el objetivo de mejorar la atención son frecuentes. Sin embargo, observamos que existe también cierta insatisfacción por el cuidado de enfermería brindado, ¿qué está sucediendo? ¿Por qué frecuentes reacciones agresivas en nuestros pacientes?, ¿en qué fallamos?, si somos conscientes de respetar los protocolos de atención, en muchas ocasiones es inevitable escuchar comentarios que incitan a la reflexión como “las enfermeras deberían ser”, lo que deja en evidencia el deseo de un cambio.

Razón por la cual, iniciamos el presente estudio de investigación en este centro de trabajo, deseando valorar las opiniones de los pacientes con respecto a la atención de enfermería y al mismo tiempo conocer sus demandas o expectativas respecto al servicio que se les brinda y se formula el siguiente problema de investigación

Problema general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2024?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado cálido que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado oportuno que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2024?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el Cuidado seguro que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2024?

1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Pakpahan (2023) planteó como objetivo identificar en qué medida estaban satisfechos los pacientes sometidos a hemodiálisis en el servicio de enfermería en la unidad de hemodiálisis de un hospital de Indonesia, a través de un estudio descriptivo en el que se contó con una muestra intencional integrada por 50 pacientes, en quienes se aplicó un cuestionario del tipo Escala de Likert dividido en dos partes, datos demográficos y nivel de satisfacción. Los resultados indican que el 56% de pacientes encuestados estaba satisfecho con la atención, siendo la dimensión aspectos tangibles la que presenta el promedio más alto. Asimismo, se evidencia que los pacientes desean tener más enfermeras para cubrir sus necesidades de atención. Se concluye que existe una mayoría de pacientes satisfechos con la atención del personal de enfermería en servicios de hemodiálisis.

Yildiz et al. (2023) plantearon como objetivo determinar las percepciones de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis en torno a los cuidados de enfermería recibidos e investigar los factores que inciden en esa percepción. El estudio fue de tipo descriptivo, y contó con una muestra formada por 50 pacientes de un hospital de Turquía, en quienes se aplicó una escala para medir el grado de satisfacción percibido. Los resultados evidencian que la percepción de los pacientes en torno a la atención recibida por las enfermeras alcanzó una media de $68,31 \pm 7,38$, lo cual indica que existe un alto nivel de satisfacción. Se concluye que en los pacientes de hemodiálisis existe un alto nivel de satisfacción en relación al cuidado proporcionado por las enfermeras.

Helmy et al. (2022) plantearon como objetivo describir la satisfacción de los pacientes en torno a la atención que brinda el personal de salud en el servicio de hemodiálisis. El estudio tuvo un diseño no experimental descriptivo, en el cual participaron 119 pacientes de un hospital universitario de Egipto, en quienes se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción, complementada con una lista de cotejo. Los resultados evidencian que los pacientes se encontraban generalmente satisfechos con la atención proporcionada en la unidad de diálisis, consiguiendo una media de 2,64 puntos. La comparación entre los niveles de satisfacción obtenidos para los distintos tipos de profesionales indica que las enfermeras presentan el mayor nivel, seguido de los médicos, y con el mayor grado de insatisfacción se encontraban los nutricionistas. Se concluye que la atención de las enfermeras en el servicio de hemodiálisis es mejor valorada que el resto del personal de salud.

Ramos et al. (2022) plantearon como objetivo evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería que tienen los pacientes de hemodiálisis en un hospital de México, a través de un estudio descriptivo, transversal. La muestra estuvo formada por 146 pacientes, en quienes se aplicó el cuestionario SERVQHOS-E, formado por 16 ítem, complementado con una encuesta de opinión. Los resultados evidencian que el 99,3% de pacientes estuvo satisfecho con la calidad de atención recibida, y sólo el 0,7% manifestó estar insatisfecho. Al analizar la satisfacción global, se encontró que el 100% de pacientes estaba satisfecho, y que el 99,3% recomendaría el servicio. Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes de hemodiálisis en relación al cuidado proporcionado por las enfermeras.

Stamova (2021) plantearon como objetivo analizar los factores que influyen en la satisfacción con los cuidados de enfermería que reciben los pacientes en tratamiento de hemodiálisis, a través de un estudio descriptivo, sobre una muestra formada por 575 pacientes de ocho ciudades de Rusia. Los resultados destacan que el 90% de pacientes se encontraban

satisfechos con la atención recibida, y apenas un 1,7% se encontraba insatisfecho. De este grupo, se destaca la existencia de sólo varones, mientras que, la satisfacción aumenta de manera directamente proporcional con la edad del paciente y con el tiempo dedicado al tratamiento. Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que reciben los pacientes en tratamiento de hemodiálisis.

Antecedentes Nacionales

Huamán et al. (2023) en su artículo plantean como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud que perciben los pacientes que reciben hemodiálisis en un hospital estatal de Lima Metropolitana, a través de un estudio de diseño observacional y correlacional. La muestra estuvo formada por 60 pacientes, en quienes se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada para medir la calidad de atención, y un cuestionario de satisfacción. Los resultados destacan que el 58,3% de pacientes percibieron un nivel de satisfacción leve en torno a la atención recibida, seguido de un 41,7% con nivel de satisfacción completa, siendo la seguridad y la accesibilidad las dimensiones con menor valoración. Asimismo, se halló una correlación directa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del paciente en hemodiálisis ($r=0,385$, $p=0,002$). Se concluye que hay altos niveles de satisfacción en usuarios que reciben hemodiálisis en un hospital estatal.

Chuquipoma (2023) en su tesis magistral planteó como objetivo analizar cómo se relaciona la calidad de atención de las enfermeras y la satisfacción de los usuarios atendidos por hemodiálisis en un centro privado de Chiclayo, empleando para ello una investigación de diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo integrada por 44 usuarios, en quienes se aplicaron dos cuestionarios para medir las variables de estudio. Los resultados destacan que la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis era en su mayoría deficiente, encontrándose un 36,4% con nivel deficiente para la dimensión comunicación y un 40,9% con nivel deficiente para el tipo de

atención. Se concluye que una mejor valoración de la calidad de atención en enfermería es correspondida por una mejor valoración de la satisfacción de los usuarios en tratamiento de hemodiálisis.

Thorres (2022), en su tesis magistral planteó como objetivo analizar la relación que hay entre calidad de servicio y satisfacción del paciente atendido por el personal de enfermería en una unidad de Hemodiálisis de un establecimiento privado, a través de un estudio descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 64 pacientes, en quienes se aplicaron un cuestionario del tipo escala de Likert y una entrevista a profundidad. Los resultados evidencian un 92% de pacientes que percibe una calidad normal de los servicios recibidos, mientras que, el 92,2% consideraba que estaba altamente satisfecho con el servicio recibido. Se concluye que, existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibido por el paciente de hemodiálisis.

Kleeberg (2021), en su tesis plantean como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis en relación al cuidado proporcionado por las enfermeras de un centro nefrológico de Lima Metropolitana, a través de un estudio de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo formada por 94 pacientes, en quienes se aplicó un cuestionario del tipo escala de Likert, que presentó una confiabilidad de 0.93 según el Alfa de Cronbach. Los resultados destacan que el 95,7% de pacientes encuestados está satisfecho con la atención, seguido de una satisfacción mediana en el 4,3%. El análisis dimensiones evidencia que el nivel de satisfacción alcanza el 90,4% en la dimensión comunicación, el 98,9% en la dimensión profesionalismo, y el 86,2% en la dimensión atención de enfermería. Se concluye que los pacientes que existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis en relación al cuidado proporcionado por las enfermeras.

Chuyán (2020) en su artículo plantea como objetivo comparar el nivel de satisfacción y la ansiedad en pacientes hemodializados atendidos por el personal de enfermería de una institución pública y privada de Chiclayo, a través de un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 90 personas, en quienes se aplicó el Servqual modificado para medir la satisfacción. Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción alcanza el 73,3% en el establecimiento público, y un 57,8% en el establecimiento privado; mientras que, por el lado de la ansiedad, el nivel fue mayor entre los pacientes del establecimiento público. Se concluye que existen diferencias en torno a la satisfacción de los usuarios al comparar la atención recibida en una institución pública con la privada.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado cálido que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima – 2024.
- Determinar el nivel de satisfacción respecto al cuidado oportuno que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima – 2024.

- Determinar el nivel de satisfacción respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima – 2024.

1.4 Justificación

Los pacientes que reciben Tratamiento en hemodiálisis necesitan frecuentemente establecer una estrecha relación con alguien a quien confiar sus dificultades, preocupaciones, dolencias y sus crisis de desaliento, de ahí la importancia de la participación del profesional de enfermería porque es el único nexo entre el paciente y los demás integrantes del equipo de salud. Sin embargo, durante la práctica diaria en los servicios de hemodiálisis los profesionales de enfermería no asumen esa actitud, ya que muchas veces el trabajo se vuelve una rutina que mecaniza al profesional de enfermería centrándose solo en la parte clínica dejando de lado la parte emocional y afectiva, al parecer nos olvidamos de la esencia del cuidado “la empatía”. Esta no es más que una condición que otorga al ser humano la capacidad para penetrar en la intimidad del paciente, capacidad que es difícil de percibir en un profesional de la salud.

Es necesario que el profesional de enfermería asuma su rol fundamental durante la atención del paciente en hemodiálisis considerándolo un ser holístico que nos permita brindar el cuidado en los aspectos biopsicosocial, de esta manera aseguramos un acercamiento del paciente hacia el profesional de enfermería que permita una relación de confianza y que a la vez esto permitirá hacer un trabajo minucioso resolviendo dudas temores e inquietudes, para así satisfacer esa brecha de descontento.

Este trabajo está orientado a brindar información actualizada al Hospital Nacional Dos de Mayo acerca del nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería, a fin de motivar e incentivar al profesional de enfermería que laboré en la institución a formular estrategias orientadas a la satisfacción del paciente contribuyendo a tener una mejor calidad de vi

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 Satisfacción

Medina (2015) menciona la definición del término satisfacción ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios.

La satisfacción es mucho más que una aspiración humana en nuestras prácticas, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones en salud, sino garantizamos la satisfacción. No hay imagen de excelencia ni funcionamiento excelente al margen de la consideración de la satisfacción como un indicador y como un instituyente esencial (Zas,2002).

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto la definición de satisfacción varía según el contexto social el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido .Para lograr la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta lo siguiente: Identificar las principales determinantes de calidad, Manejar las expectativas del usuario solicitando su opinión, Ganar la confianza del usuario, Instruir al usuario y Crear sistemas de apoyo confiables.

2.1.1 Niveles de satisfacción sobre atención de enfermería en relación a necesidades del usuario

Sáez (2009) Para abordar el estudio de la calidad asistencial desde la perspectiva del paciente, nos referimos a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o

un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de salud.

Carson y Roe (1998) refieren que los pacientes poseen tres niveles de necesidades relativas a la calidad:

En primer nivel sitúa las necesidades implícitas o expectativas básicas de calidad asumidas por el paciente. Como mínimo los usuarios esperan fiabilidad, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad y respuesta positiva a las intervenciones. Cumplir con estas expectativas evita el descontento o la no satisfacción del paciente, pero el logro de las mismas no provoca satisfacción, pues estos aspectos del servicio son considerados parte integral del mismo.

En el segundo nivel, las necesidades explícitas o expectativas opcionales que son los atributos o aspectos del servicio que los pacientes desean y esperan, considerados “extras”, esto es, no forman parte del servicio básico. Cuando estos atributos están ausentes, no implican la insatisfacción del paciente con el servicio recibido, pero cuando están presentes implica satisfacción. En este nivel se incluyen la responsabilidad, accesibilidad, comprensión, atención/cuidado y comunicación.

Las necesidades latentes o expectativas no articuladas son las no esperadas por los pacientes, cuyo cumplimiento da lugar a clientes “muy satisfechos”. En este nivel, los autores antes citados sitúan la buena apariencia física y profesional, de las instalaciones y del personal y la relación costo/beneficio del paciente.

La calidad del servicio recibido están íntimamente relacionadas con las percepciones del factor humano, la cual tienen dimensiones únicas, en un sector con un nivel de contacto con el cliente tan elevado como el que requiere la prestación de un servicio sanitario, las medidas actitudinales cobran mayor importancia, los pacientes asocian la excelencia en el servicio con percepciones relativas al factor humano y características de comportamiento

como: simpatía/amabilidad, comunicación enfermera-paciente apropiada y conocimiento percibido del personal médico.

Sower et al. (2001) sugieren que entre los cinco factores claves que definen la calidad del servicio sanitario desde el punto de vista del paciente son la calidez o afecto, cuidado y preocupación entre otras.

Donabedian (1992) la calidad humana referida al aspecto humanístico de la atención, y a su vez tienen las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona. Observa principios éticos
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades y demandas
- Amabilidad y empatía, trato cordial, cálido, empático en la atención.

2.1.2 Cuidado profesional de enfermería

Román (2017) El cuidar es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos. Sin embargo, a través del tiempo el cuidado se ha convertido en una función exclusiva de un gremio al cual algunos le llaman oficio, y otros, profesión de enfermería.

Cada día, los diferentes profesionales de enfermería cuestionamos aspectos de nuestra práctica diaria; hecho que nos obliga a reflexionar sobre el sentido de lo que hacemos, interrogantes que exigen buscar respuestas; en este sentido, desde diversos enfoques, varias autoras han aportado sus conocimientos en función de definir y explicar la esencia de los

cuidados de enfermería, y como resultado ha originado teorías y modelos conceptuales, los que sirven de guía en la práctica de la misma.

Donabedian (1992) menciona que la efectividad del cuidado en lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura en particular, es el valor último de la calidad del cuidado.

Entre los elementos a tener en cuenta cuando se pretende evaluar la calidad de la atención se mencionan los siguientes:

- Conocimientos y destrezas del personal sanitario.
- Accesibilidad, rapidez y continuidad en la atención.
- Calidad de la tecnología instalada.
- Funcionalidad de la estructura física de las instalaciones.
- Comunicación e información en un lenguaje entendible, trato cortés, amable y respetuoso.
- Seguridad y confiabilidad en la atención.

El factor denominado “calidad subjetiva” engloba los aspectos relacionados con la amabilidad, la empatía o si al paciente le pareció adecuado el tiempo de consulta que se le dedicó. Cuando se mide la calidad en los servicios de salud con algún instrumento consensuado ésta se vuelve más objetiva. Las dimensiones medibles pueden agruparse en tres principales categorías: la calidad científico técnica; la satisfacción de los usuarios; y la accesibilidad al servicio. La satisfacción del paciente constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad; es la medida en que la atención médica y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

Es ya una práctica común, al menos en las sociedades occidentales desarrolladas,

evaluar la calidad de los servicios sanitarios públicos y privados mediante la medición del nivel de satisfacción de sus usuarios. Se ha comprobado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por tanto, a mejorar su salud.

En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el Sistema de Salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios.

2.1.3 Cuidado cálido del paciente

Este cuidado produce más que tranquilidad y seguridad al paciente produce alegría y una mejora en el estado emocional debido a que el cuidado cálido es tratar al paciente con mucho respeto, apatía, amor y confianza.

Respeto: Es el reconocimiento de que algo o alguien tiene valor. Se lo puede definir como la base del sustento de la moral y la ética. El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una reunión.

La amabilidad: Es la manera más sencilla, delicada y tierna de hacer realidad un amor maduro y universal, libre de exclusivismos. Amabilidad se define como “calidad de amable”, y una persona amable es aquella que “por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser amada”.

La paciencia: Es la actitud que lleva a algunos seres humanos para poder soportar cualquier contratiempo y dificultad. De acuerdo con la tradición filosófica, es la constancia valerosa que se opone al mal, y a pesar de lo que sufra el hombre no se deja dominar por él.

2.1.4 Cuidado Integral

Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades por ejemplo brindar el tratamiento establecido realizar los procedimientos a la hora y la fecha indicada dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgo en su salud del paciente involucrando su familia y a su medio social también mantener los registros de las historias clínicas completas, así como los exámenes solicitados.

Watson (1999) establece que el cuidado efectivo promueve la salud y el crecimiento individual y familiar, y que solo puede ser practicado de forma interpersonal.

En la dimensión mencionada el cuidado resulta en la satisfacción de las necesidades humanas específicas para cada caso y ese ambiente favorece el desarrollo del potencial humano permitiendo a la persona optar por la mejor elección de la acción para sí misma, en un determinado momento, lo que contribuye para modificaciones en la salud.

La teórica estructuró la ciencia del cuidado en 10 factores cuyos fundamentos se insertan en la formación de un sistema de valores humanístico-altruista, tales como, estimulación de la fe y esperanza y cultivo de la sensibilidad para sí mismo y para los otros. Resaltó la importancia del uso sistemático del método científico para la solución de problemas y toma de decisiones, la promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal, la aceptación de expresiones de sentimientos positivos y negativos.

En la estructuración de la ciencia del cuidado enfatizó el ambiente físico, mental, socio-cultural y espiritual sustentador, protector y/o correctivo. Hizo aún referencias a los factores existenciales fenomenológicos como base de sustentación para comprender el significado que las personas encuentran en los eventos difíciles de la vida.

Watson, que distingue el cuidado como valor humanitario y como compromiso moral y acto de protección a la dignidad humana. Los cuidados prestados por las enfermeras no solo

privilegiaron el segmento técnico, pero, las actividades de enseñanza-aprendizaje como, cateterismo de alivio intermitente, cambio de decúbito para prevenir lesiones y orientación sexual. Para Watson, la promoción de la enseñanza-aprendizaje es un factor de cuidado que permite una mayor interacción entre enfermera y paciente, y debe desarrollarse no solo en el aspecto físico, pero en un plano cognitivo que trabaje el interior de la persona.

Los cuidados recibidos fueron identificados por los pacientes como los prestados por las enfermeras y aquéllos por otros miembros del equipo. Al describir los cuidados originados de la asistencia dispensada por las enfermeras, se refirieron a los de carácter biológico lo que coincide con el declarado por las propias enfermeras. Watson considera necesario a la ciencia del cuidado, la división de las necesidades en dos tipos: las de orden inferior y las de orden superior. Los de orden inferior comprenden: biofísicas, las conocidas necesidades de supervivencia y las psicofísicas, que son las necesidades funcionales: actividad/inactividad y la sexualidad. Las de orden superior se dividen en psicosociales que son las necesidades de integración (realización y asociación) e intrapersonal e interpersonal que se constituyen como la necesidad de auto-realización.

Watson, define el ambiente del cuidado es aquél que permite el desarrollo del potencial de las personas involucradas. Para desarrollar el potencial, el diálogo es fundamental como forma de expresar sentimientos, sean ellos positivos o negativos.

Algunas enfermeras relataron dificultades para establecer una relación interpersonal y para tratar de cuestiones existenciales. Sus discursos fueron contradictorios entre el sentirse gratificada por cuidar a un parapléjico y la necesidad de separar profesionalismo del involucramiento emocional. Según la propia investigadora el origen de esa contradicción puede estar vinculado al miedo de sufrir con los pacientes el dolor de las pérdidas de la autonomía y de la libertad, o podría estar asociada a las deficiencias de los currículos de graduación de Enfermería que privilegian el dominio de la técnica.

2.1.5 Cuidado Seguro

Es un cuidado donde el único fin es evitar que el paciente pueda contagiarse o contraer alguna enfermedad debido a que sus defensas se encuentran bajas para lo tanto el paciente.

Una cultura de seguridad del paciente implica liderazgo, trabajo en equipo y colaboración, practicas basadas en la evidencia, comunicación efectiva, aprendizaje y mediciones, una cultura de trato justo, pensamiento sistémico, factores humanos y una política de tolerancia cero.

2.1.6 Calidad del servicio

Los servicios son básicamente intangibles porque son acciones, condiciones, procedimientos, relaciones y no objetos. Característica que hace difícil establecer especificaciones estrictas para identificar, cuantificar, y estandarizar los niveles de la calidad.

Hay un alto componente de participación humana tienden por lo general a ser heterogéneos: las relaciones y condiciones de prestación varían de un servicio a otro. En muchos servicios los procesos de tratamiento de sustitución renal se dan al mismo tiempo, esto quiere decir que la calidad de servicio se percibe durante su prestación y depende de la relación que ha establecido el enfermero y pacientes.

2.1.7 Calidad de Atención en los Servicios de salud

Es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los enfermeros como por los pacientes”.

La propuesta por Donabedian (1992) ha sido las más aceptada en el ámbito de la atención de salud, la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera; que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

En resumen, la calidad se puede describir en términos de efectividad, eficiencia y eficacia es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, (bien desempeñado) efectivo (impactante apropiado) y eficaz (adecuado) aquel que logra realmente satisfacer al cliente. Asimismo, la calidad se describe como consistente entre dos partes interdependientes calidad de hecho y calidad en percepción; la calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias y la calidad de percepción es satisfacer las expectativas del paciente.

2.1.8 Calidad de atención de la enfermera

Informa acerca de “lo que se hace” es decir con la atención misma y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, esto es los recursos, los procesos de atención, incluyendo el desempeño del personal y los resultados de la atención. Son básicamente aspectos objetivos y usualmente se mide a través de indicadores y estándares.

Donabedian ha hecho muchos estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto a través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, que no es más que el resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Las determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que profesionales de la salud prestan.

2.1.9 Satisfacción de la calidad del cuidado

Es un conjunto de acciones basado en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera (o) al paciente en la fase de la diálisis que puede ser temporal o indefinidamente lo cual lo requiere para satisfacer todas sus necesidades

Elementos de la satisfacción

Es importante entender los elementos de la satisfacción para saber cómo nuestros pacientes definen la calidad de nuestros servicios solamente a través de la comprensión de los

mismos es que seremos capaces de desarrollar medias para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios estos elementos son:

- Disponibilidad: Grado con que un servicio de salud está disponible siempre que los clientes lo necesiten
- Accesibilidad: Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía: Grado con que el proveedor de servicios de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos .la cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad Y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- Agilidad: Grado con que el proveedor de servicios de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.
- Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- Competencia: Grado con que el proveedor de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.
- Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacción con el servicio en el establecimiento hospitalario.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se cuantificaron y analizaron estadísticamente los datos recolectados. Una investigación con enfoque cuantitativo se caracteriza por recolectar y analizar datos numéricos sobre variables específicas, estudiando sus propiedades y relaciones.

Fue de tipo básico, ya que se desarrolló con el propósito de generar nuevos conocimientos sobre los fundamentos de fenómenos observables, sin intención de otorgarles una aplicación inmediata (Manual de Frascati, 2015).

El diseño fue no experimental, dado que no se manipuló ninguna variable de estudio. En ese sentido, el investigador observó el fenómeno en su contexto natural para luego analizarlo y obtener información (Velásquez, 2018).

El nivel fue descriptivo, ya que se describió la situación relacionada con la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Dos de Mayo, en la Unidad de Hemodiálisis, ubicada frente al Parque “Historia de la Medicina Peruana”, s/n, altura de la cuadra 13 de la Av. Grau, Cercado de Lima. La investigación se llevó a cabo entre los meses de febrero y julio del año 2024.

3.3 Variables

Nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de hemodiálisis

3.4 Población y muestra

La Población fue conformada por los 100 pacientes que asisten en la secuencia de lunes, miércoles y viernes y los pacientes de la secuencia martes, jueves y sábado.

Muestreo Probabilístico:

Fórmula para población finita

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)E^2 + Z^2p(1-p)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Índice de confianza, para un 95% igual a 1.96.

p: Proporción esperada favorable.

E: Índice de precisión dada por el investigador, 5%

La Muestra: fue determinada aplicando el muestreo de manera probabilística quedando limitada en 50 pacientes que asisten en forma regular y que están asegurados en el SIS.

Criterios de Inclusión

- Pacientes hospitalizados
- Pacientes ambulatorios regulares
- Pacientes asegurados en el SIS
- Pacientes que desean participar de manera voluntaria

Criterios de Exclusión

- Pacientes irregulares
- Pacientes que no tienen seguro
- Pacientes que no desean participar del estudio

3.5 Instrumentos

En el presente estudio se utilizó como técnica la entrevista, y como instrumento un cuestionario, por ser el más adecuado para cumplir con los objetivos del estudio.

El cuestionario aplicado constó de tres partes: la primera fue una presentación donde se expusieron los objetivos y alcances de la investigación; la segunda, las indicaciones para el llenado; y la tercera, los datos generales y específicos del paciente. En total, el instrumento incluyó 25 preguntas cerradas, distribuidas en tres dimensiones: cuidado cálido, cuidado seguro y cuidado integral.

El instrumento fue sometido a prueba de validez de contenido y de constructo mediante juicio de expertos. Participaron siete profesionales —entre médicos y enfermeras del área de Nefrología—, quienes evaluaron la pertinencia y claridad de los ítems, lo que permitió realizar los ajustes necesarios para su aplicación.

Asimismo, se aplicó una prueba piloto con 20 pacientes, cuyos datos no fueron incluidos en la muestra final. Como resultado, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.86, lo que indica una alta consistencia interna del instrumento.

3.6 Procedimientos

Para el recojo de los datos, se realizaron las coordinaciones y trámites administrativos respectivos. Se presentó una solicitud al director del Hospital Nacional Dos de Mayo y otra al jefe del Servicio de Hemodiálisis, a fin de obtener la autorización para llevar a cabo la

investigación.

La recolección de datos se realizó en los horarios habituales de tratamiento de los pacientes, previa autorización y consentimiento informado. La aplicación del cuestionario se efectuó de manera individual, en un tiempo aproximado de 10 minutos por participante.

3.7 Análisis de datos

La información que resulte de la aplicación del instrumento se organizó en una base de datos para luego hacer el análisis descriptivo utilizando Excel con el cual también se elaborara las tablas y figuras que respondan a los objetivos general y específicos de la investigación, los mismos que serán presentados en el informe final de la investigación.

3.8 Consideraciones éticas

La presente investigación se llevó a cabo las directivas de investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y cumpliendo con los lineamientos establecidos, así mismo se guardará confidencialidad de la información recolectada a fin de garantizar su seguridad, por otro lado, se respetará la decisión de los participantes de la investigación y cuando decida retirarse del estudio se respetará su decisión. También se garantizará que el estudio no cause daño o lesión alguna a los participantes de la investigación.

IV. RESULTADOS

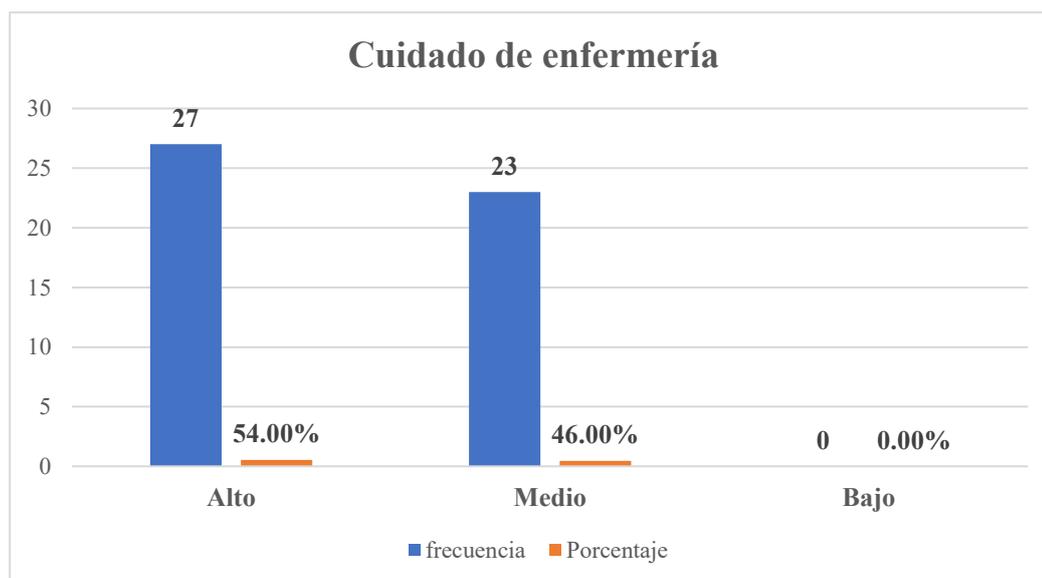
Tabla 1

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	54.0%
Medio	23	46.0%
Bajo	0	0.0%
Total	50	100.0%

Figura 1

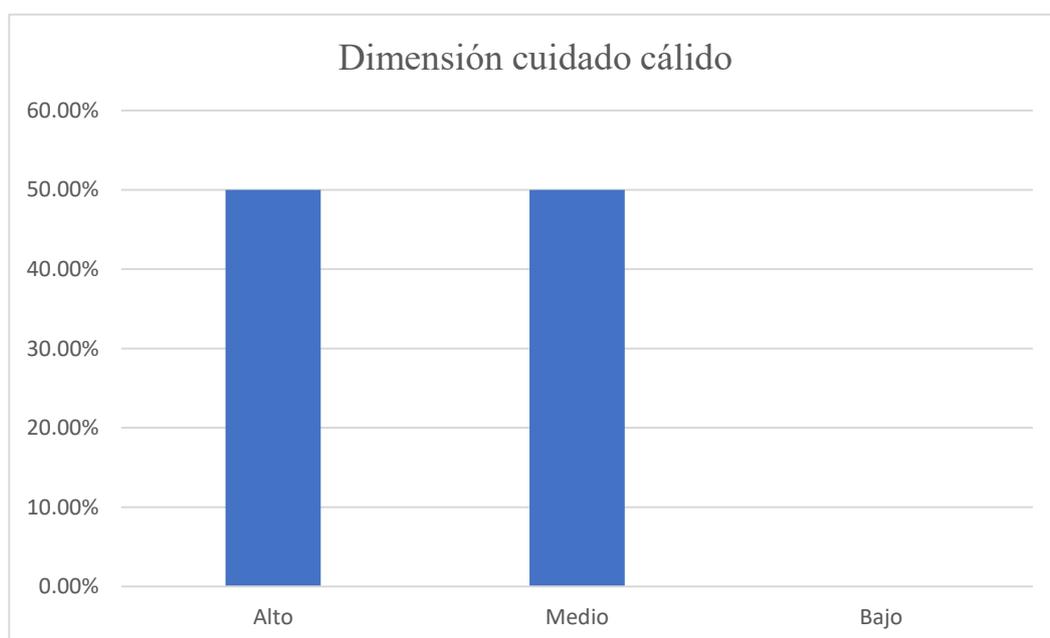
Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería



Nota: Se observó que el 54% de los pacientes presentó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 46% se ubicó en un nivel medio. No se identificaron casos en el nivel bajo. Estos hallazgos reafirman que, aunque el cuidado de enfermería es percibido como positivo, existe una proporción considerable de pacientes que aún no experimenta una atención plenamente satisfactoria.

Tabla 2*Nivel de satisfacción en la dimensión cuidado cálido*

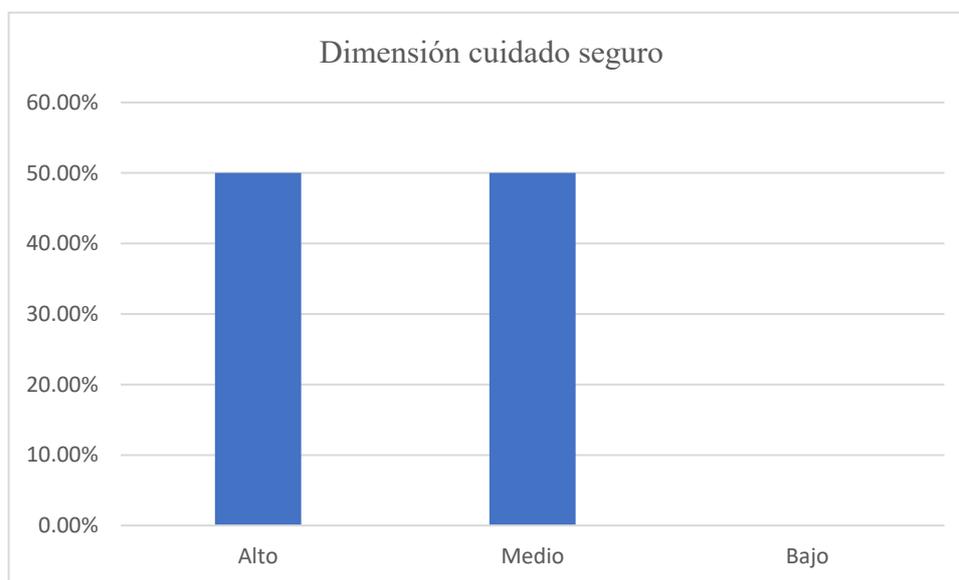
Nivel de satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alto	25	50.0%
Medio	25	50.0%
Bajo	0	0.0%
Total	50	100.0%

Figura 2*Nivel de satisfacción en la dimensión cuidado cálido*

Nota: En esta dimensión, se evidenció que el 50% de los pacientes alcanzó un nivel alto de satisfacción, mientras que el otro 50% se ubicó en un nivel medio. No se reportaron casos en el nivel bajo. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva del cuidado cálido brindado por el profesional de enfermería, aunque con espacio para fortalecer el vínculo interpersonal y mejorar la empatía y amabilidad en ciertos casos.

Tabla 3*Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado seguro*

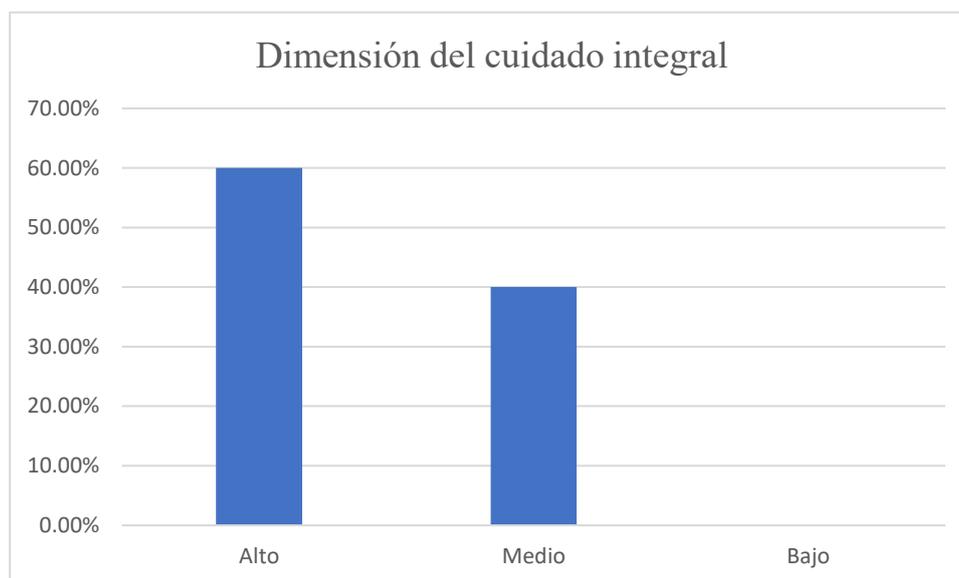
Nivel de satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alto	25	50.0%
Medio	25	50.0%
Bajo	0	0.0%
Total	50	100.0%

Figura 3*Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado seguro*

Nota: En cuanto al cuidado seguro, también se obtuvo una distribución de 50% de pacientes con nivel alto y 50% con nivel medio. No se identificaron niveles bajos de satisfacción. Esto indica que los pacientes valoran las prácticas de bioseguridad, ambiente ordenado y respeto a su privacidad, pero aún se perciben limitaciones en la respuesta rápida ante complicaciones clínicas.

Tabla 4*Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado integral*

Nivel de satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alto	30	60.0%
Medio	20	40.0%
Bajo	0	0.0%
Total	50	100.0%

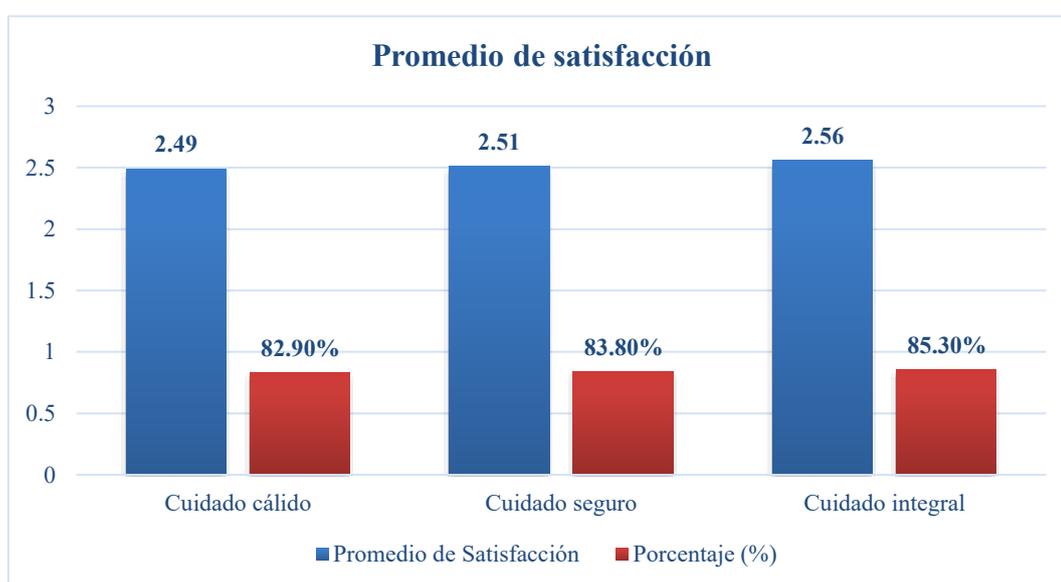
Figura 4*Nivel de satisfacción en la dimensión del cuidado integral*

Nota: En esta dimensión se obtuvo el nivel más alto de satisfacción general: un 60% de los pacientes se ubicó en el nivel alto, mientras que el 40% se clasificó en nivel medio. No se presentaron casos en el nivel bajo. Esta dimensión incluye aspectos emocionales, sociales, espirituales y físicos, siendo destacada especialmente la preocupación de la enfermera por el bienestar integral del paciente.

Tabla 5
Distribución de promedio por satisfacción

Dimensión	Promedio de Satisfacción	Porcentaje (%)
Cuidado cálido	2.49	82.90%
Cuidado seguro	2.51	83.80%
Cuidado integral	2.56	85.30%

Figura 5
Distribución de promedio por satisfacción



Nota: Las tres dimensiones (cálido, seguro e integral) tienen una alta satisfacción (por encima del 80%), lo que indica que, en general, los pacientes están satisfechos con el cuidado que reciben. Sin embargo, aún existen áreas que podrían ser optimizadas.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este estudio permitieron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, evaluando tres dimensiones: cuidado cálido, cuidado seguro y cuidado integral. En general, se evidenció un nivel de satisfacción alto, aunque con presencia significativa de niveles moderados, lo cual representa oportunidades de mejora en la atención.

Además de los análisis por dimensiones, el estudio consideró el resultado global del nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería. Se observó que el 54% de los pacientes presentó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 46% manifestó una satisfacción de nivel medio, sin casos de insatisfacción. Este resultado refleja que, si bien la mayoría de los pacientes percibe positivamente el cuidado recibido, existe una proporción importante que aún no alcanza niveles óptimos de satisfacción.

Este hallazgo es coherente con lo reportado por Ramos et al. (2022) y Helmy et al. (2022), quienes concluyeron que la satisfacción con los cuidados de enfermería en hemodiálisis tiende a ser favorable, pero frecuentemente condicionada por factores como la sobrecarga del personal, la falta de comunicación efectiva y el desgaste emocional tanto del paciente como del profesional. Asimismo, se alinea con los planteamientos de Donabedian (1992), quien sostiene que la calidad de la atención no solo debe medirse por la ausencia de quejas, sino por la percepción del paciente de que ha sido escuchado, respetado y tratado con dignidad.

Por tanto, la combinación de un 46% con nivel medio y 54% con nivel alto justifica la necesidad de implementar planes de mejora orientados a fortalecer los aspectos afectivos,

comunicacionales y personalizados del cuidado, de modo que más pacientes puedan alcanzar una experiencia de satisfacción plena y sostenida en el tiempo.

Según los hallazgos, el 82.9% de los pacientes reportaron un nivel alto o medio de satisfacción en la dimensión cuidado cálido. Ítems como la amabilidad, el saludo cordial y el lenguaje sencillo fueron bien valorados. No obstante, un 60% de los pacientes se ubicaron en el nivel medio en varios ítems (P2, P3, P4 y P20), lo que sugiere debilidades en la calidad de la interacción enfermera-paciente.

Este resultado es congruente con lo reportado por Kleeberg y Méndez (2021), quienes hallaron que el 86.2% de pacientes valoraron positivamente la dimensión “atención de enfermería”, pero indicaron necesidad de mejorar la empatía y calidez en el trato. De igual forma, Pakpahan (2023) indicó que la satisfacción en aspectos tangibles es elevada, pero existe demanda de más personal capacitado en comunicación afectiva. Lo anterior refuerza lo planteado en la Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, que resalta el papel de la empatía, la escucha activa y la conexión emocional en el proceso de cuidado integral.

El 83.8% de los pacientes manifestó un nivel alto o medio de satisfacción en la dimensión cuidado seguro. La bioseguridad, limpieza del ambiente y privacidad fueron bien evaluadas. Sin embargo, en el ítem P15, referido a la rapidez ante complicaciones, el 80% de los pacientes expresó satisfacción moderada, lo cual representa una debilidad operativa relevante.

Estos hallazgos coinciden con los de Ramos et al. (2022), quienes reportaron que la percepción de calidad en hemodiálisis está estrechamente relacionada con la capacidad de respuesta ante eventos adversos. Asimismo, Helmy et al. (2022) identificaron que, si bien las

enfermeras son las mejor valoradas del equipo de salud, los pacientes esperan mayor rapidez y claridad en el manejo de complicaciones.

La dimensión cuidado seguro obtuvo el promedio más alto de satisfacción (85.3%). Destacó el ítem P22 (preocupación de la enfermera cuando el paciente falta a su sesión), con 80% en nivel alto, lo que refleja una atención centrada en el aspecto emocional y social del paciente. No obstante, el ítem P25 (“trato humano”) registró un 10% de insatisfacción, lo que indica una brecha crítica en la percepción de atención humanizada.

Este resultado concuerda con lo señalado por Chuquipoma (2023), quien identificó que, a pesar de los esfuerzos técnicos del personal de enfermería, la comunicación y el trato personalizado eran percibidos como deficientes por los pacientes. Asimismo, Yildiz et al. (2023) observaron que el mayor impacto en la satisfacción se asociaba a la interacción emocional y actitudinal del personal, más que a la ejecución técnica. Esto refuerza lo postulado por la Teoría del Cuidado Transpersonal, que propone una atención holística centrada en la vivencia y significado del paciente.

En conjunto, los resultados evidencian que el cuidado de enfermería fue percibido de forma positiva por los pacientes del servicio de hemodiálisis, con predominancia de un nivel moderado de satisfacción. Esto indica que, aunque se cumple con los estándares básicos de calidad, aún existen aspectos interpersonales y actitudinales que requieren fortalecimiento.

Los hallazgos respaldan el cumplimiento del objetivo general de la investigación, así como de los objetivos específicos vinculados a cada dimensión evaluada. A su vez, sustentan la necesidad de diseñar estrategias de mejora continua, centradas en el fortalecimiento de la comunicación empática, la atención oportuna y el trato humanizado.

VI. CONCLUSIONES

a) El nivel de satisfacción general de los pacientes sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo fue alto, superando el 80% en las tres dimensiones evaluadas. No obstante, predominó la satisfacción moderada en varios ítems, lo que sugiere áreas con potencial de mejora.

b) En la dimensión de cuidado cálido, el 82.9% de los pacientes manifestaron satisfacción general. Sin embargo, más del 60% respondió con satisfacción moderada en ítems vinculados a trato equitativo, amabilidad y claridad en la comunicación, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer el vínculo interpersonal y la empatía.

c) En relación al cuidado seguro, el 83.8% de los pacientes se ubicó en niveles altos o medios de satisfacción. No obstante, en el ítem P15, que evalúa la rapidez ante complicaciones, el 80% se mostró medianamente satisfecho, reflejando una deficiencia crítica en la percepción de seguridad clínica.

d) En la dimensión de cuidado integral, se alcanzó el nivel más alto de satisfacción con 85.3%, destacando el ítem P22 (preocupación ante la ausencia del paciente). Sin embargo, el ítem P25 (“trato humano”) registró 10% de insatisfacción, lo que demuestra que no todos los pacientes perciben una atención plenamente humanizada.

VII. RECOMENDACIONES

- a) Implementar planes de mejora continua que refuercen las dimensiones evaluadas, a través de talleres, auditorías internas y estrategias de evaluación periódica, con el fin de elevar los niveles de satisfacción por encima del 85% en todas las dimensiones.

- b) Capacitar al personal de enfermería en comunicación empática y habilidades relacionales, con énfasis en lenguaje claro, trato igualitario y escucha activa, para fortalecer la dimensión de cuidado cálido y disminuir la percepción de atención indiferente.

- c) Reforzar los protocolos de actuación rápida ante complicaciones clínicas, con simulacros, manuales operativos y sesiones de entrenamiento, especialmente para situaciones de emergencia, a fin de mejorar la percepción del cuidado seguro.

- d) Diseñar e implementar programas de apoyo emocional, espiritual y social para los pacientes en hemodiálisis, involucrando también a sus familiares. Esta estrategia permitirá potenciar la dimensión de cuidado integral y reducir los índices de insatisfacción respecto al trato humano.

VIII. REFERENCIAS

- Cabarcas, N., Costa, A. et al (2007). Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de Enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia. *Rev. Enf.* <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve>
- Cerro, P., Vinita, M. y Santos, A. (2008). ¿Qué opinan los pacientes de diálisis del Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria sobre los servicios recibidos? Valoración de la calidad percibida. *Nure Investigación*, 3, p.1-18.
- Cieza, E. (2017). *Relación entre autocuidado y la calidad de vida en usuarios con insuficiencia renal crónica Servicio de Hemodiálisis Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima noviembre 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio Institucional UPSJB. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/1bf15897-3587-404e-b5f8-1a3f32e2986c>
- Chuquipoma, M. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108147>
- Chuyan F. (2020). Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. *Rev. RECIEN*. 9 (1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/16/14>
- Donabedian, A. (1980). Explorations in quality assessment and monitoring: the criteria and standards of quality. New York, *Health Administration Press*, p.13.
- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. Publicación Científica OPS, 534.
- Gutiérrez, R. (2003). La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad.

Sescam,

Helmy, N. H., Hussein, A., Kamal, M., Minshawy, O. E. y Wahsh, E. A. (2022). Hemodialysis patients' satisfaction with dialysis care: A cross-sectional prospective study conducted in a non-profitable care facility, Minia Egypt. *BMC Nephrology*, 23(1), 387. <https://doi.org/10.1186/s12882-022-03010-3>

Huaman, L., Melo, C. y Gutiérrez, M. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159-166. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>

Kleeberg, K. y Méndez, L. (2021). *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 de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730>

Medina, Y. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de Clínica Hospital Isidro Ayora*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio institucional UNL. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11540>

Muñoz, S. y Reinozo, C. (2017). *Valoración nutricional de enfermería en pacientes de pre-hemodiálisis en el servicio de nefrología en un hospital de especialidad de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8990>

Ñauta, L. y Ochoa, A. (2017). *Grado de satisfacción en la atención de enfermería en pacientes del Centro "Hemodial Azogues", 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional UCuenca. <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8d75ed8a-3e96-43e0-82b1->

[30cf47eac378/content](https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489)

Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489>

Organización Panamericana de la Salud (2002). Boletín Segunda Conferencia Internacional sobre el Envejecimiento. Madrid, España.

Pakpahan, R. (2023). Satisfaction Level Undergoing Patients Hemodialysis in Service Nursing in the Hemodialysis Unit Hemodialysis Efarina Hospital Etaham Berastagi. *International Journal of Public Health Excellence (IJPHE)*, 2(2), 520-523.

<https://doi.org/10.55299/ijphe.v2i2.368>

Papone, V. (2000). *Normas de Bioseguridad en la Práctica Odontológica*. Ministerio de Salud Pública. Universidad de la República Oriental del Uruguay.

Phillips, P., Carson, K. y Roe, W. (1998). Toward understanding the patient's perception of quality. *The Health Care Supervisor*, 16 (3), p. 36-42. DOI: 10.1097/00126450-199803000-00007

Ramos, M. E., Méndez, J. A., Castro, K. I. y Flores, Y. K. (2022). Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, 30(3), 54-59.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en;/biblio-1379493>

Raile, M. y Marriner, A. (2011). *Modelos y teoría en enfermería*. Barcelona, Elsevier España, España.

Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*.

Rojas, L. (2018). *Sobrevida de pacientes del Servicio de Hemodiálisis, Instituto de Previsión*

Social 2013 – 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Caaguazú].

Repositorio

Institucional

UNCA.

<https://repositorio.fcmunca.edu.py/xmlui/handle/123456789/26>

Román, C. (2017). *Calidad en la continuidad del cuidado de enfermería en el Hospital Félix*

Torrealva Gutiérrez, de Ica – 2016. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San

Agustín

de

Arequipa].

Repositorio

Institucional

UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/items/f7fcffb8-45fa-47fa-82f9-831a76d41c38>

Sáez, L., Pérez, M., Valiño, C. y Castro, S. (2009). Análisis y evaluación de la enfermera

referente del paciente en hemodiálisis. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*, 12 (2), p.92-96.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-

[13752009000200003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752009000200003)

Stamova, K. (2021). Factors affecting the satisfaction of hemodialysis patients from the nursing

care received.

Varna Medical Forum,

10(2),

459.

<https://doi.org/10.14748/vmf.v10i2.7962>

Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G. y Jones, P. (2001). The dimensions of services

quality for hospitals: development and use of the KQCAH scale. *Health Care*

Management Review, spring, 26 (2), p.47-59. DOI: 10.1097/00004010-200104000-

00005

Torres, E. y Torres, O. (2016). *Nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de*

hemodiálisis, del Hospital Nacional Almánzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo – 2015.

[Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3104>

Toledo Lewis, K. y Woodside, R. (1992). Patient satisfaction with care in the emergency

department.

J Adv Nurs, 17 (8),

p. 959-964.

Recuperado de

<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.1992.tb02024.x>

- Thorres, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis de un hospital privado especializado*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101710>
- Yıldız, A., Şahan, S. y Korkmaz, E. (2023). Determination of nursing care perceptions of hemodialysis patients. *Prog Health Sci*, 13(1), 47-53. DOI: 10.5604/01.3001.0053.7456
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de hemodiálisis del hospital nacional dos de mayo lima - 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima, 2024?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima, 2024.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado cálido que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos De Mayo. Lima – 2024.</p>	Nivel de satisfacción de los Pacientes en el Servicio de hemodiálisis	<p>- Cuidado Cálido</p> <p>- Cuidado Seguro</p>	<p>- Respeto</p> <p>- Paciencia</p> <p>- Amabilidad</p> <p>- Tratamiento adecuado</p> <p>- Bioseguridad</p> <p>- Ambiente seguro</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>El presente estudio será cuantitativo ya que se cuantificará y analizará estadísticamente los datos recolectados</p> <p>Es no experimental por que no se manipula la variable del estudio.</p> <p>Es de tipo descriptivo por que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>La población estará constituida por los pacientes que acuden al servicio de hemodiálisis y la muestra fue determinada de manera probabilística mediante la aplicación de fórmulas estadísticas.</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>El instrumento a utilizar es un cuestionario elaborado por el investigador que pasará las pruebas de validez y</p>

<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al cuidado oportuno que brinda la enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima – 2024.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al cuidado integral que brinda la Enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima – 2024.</p>		<p>Cuidado integral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Físico - Psicológico - Espiritual - Social 	<p>Es transversal porque nos va a permitir observar la realidad a estudiar a través de la encuesta; él estudio se va a realizar en un momento determinado del tiempo y espacio lo cual nos permite estudiar la variable</p>	<p>confiabilidad asimismo la técnica será la entrevista.</p>
---	--	-------------------------	---	---	--

Anexo B: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad De Análisis
Nivel de satisfacción de los pacientes.	Es el juicio subjetivo que expresa el paciente respecto al grado en que el cuidado recibido por el personal de enfermería en el servicio de hemodiálisis satisface sus expectativas humanas, técnicas y emocionales, en relación con el cuidado cálido, seguro e integral.	Es la valoración emitida por el paciente que recibe tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado proporcionado por el profesional de enfermería, medida a través de un cuestionario estructurado de 25 ítems, distribuidos en tres dimensiones: cuidado cálido, cuidado seguro y cuidado integral	Cuidado Cálido - Cuidado Seguro - Cuidado Integral	- Respeto - Paciencia - Amabilidad - Tratamiento adecuado - Bioseguridad - Ambiente seguro - Psicológico - Social - Espiritual - Físico	Nivel de satisfacción categorizado en: alto (2.51 - 3.00), medio (1.51 - 2.50) y bajo (1.00 - 1.50), según los promedios obtenidos en cada dimensión.

Anexo C: Instrumento**Cuestionario****A. Presentación****Buenos días señor(a):**

Soy RONALD FLAVIO JAIMES DE LA O estudiante de la Universidad Nacional Federico Villarreal de la segunda especialidad de enfermería Nefrológica, estoy elaborando un trabajo de investigación el cual tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en la unidad de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, acerca de los cuidados brindados por el personal de enfermería (cálidos, seguro, integral). Su opinión es importante, por lo tanto, le solicito que conteste las siguientes preguntas, además dicho informe vertido por Ud. Es confidencial y reservado agradeciendo de ante mano su sinceridad y colaboración.

B. Datos generales**Edad**

18 – 24 años 25 – 40 años 41 - 55 años 55 - 80 años

Grado de instrucción

Primaria Secundaria Superior

Estado civil

Soltero Casado Divorciado

Ocupación

Ama de casa Trabajo dependiente Trabajo independiente

C. Instrucciones

En el presente cuestionario usted encontrara una serie de preguntas que pedimos contesteen su totalidad. Lea determinadamente cada pregunta y luego marque con un aspa (x), la respuesta correcta según crea conveniente tiene que elegir una sola opción por pregunta

	<u>Cálido</u>	<u>Satisfecho</u>	<u>Mediante satisfecho</u>	<u>Insatisfecho</u>
<u>1</u>	Cuando la enfermera se acerca a usted lo hace amables, por lo que Ud. Esta:			
<u>2</u>	La enfermera lo saluda al momento de acercarse y de atenderlo por lo que Ud. Esta:			
<u>3</u>	Al momento de realizarle algún procedimiento la Enfermera lo trata con amabilidad, por lo que Ud. Esta:			
<u>4</u>	La enfermera responde a todas sus preguntas, por lo que Ud. Esta:			
<u>5</u>	La enfermera trata por igual a todos los pacientes por lo que Ud. Esta:			
<u>6</u>	Cuando la enfermera se comunica con usted utiliza lenguaje sencillo, por lo que Ud. Esta:			
<u>7</u>	La enfermera le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones de su enfermedad y tratamiento de hemodiálisis, por lo que Ud. Esta:			
<u>8</u>	La enfermera le informa en que consiste el procedimiento y complicaciones en el tratamiento de hemodiálisis, por lo que Ud. Esta:			
<u>9</u>	La enfermera le pregunta antes de colocarle la heparina si sufre de algún sangrado por lo que Ud. Esta:			
<u>10</u>	La enfermera se preocupa por su privacidad y evitar las cosas que lo molestan durante el tratamiento, por lo que Ud. Esta:			
<u>11</u>	La enfermera se preocupa de sus problemas físicos como de sus necesidades emocionales que le ocasiona la enfermedad y el tratamiento por lo que Ud. esta:			
<u>12</u>	Le complace que la enfermera se preocupe porque el ambiente se encuentre limpio y ordenado por lo que Ud. esta:			

<u>13</u>	La enfermera le orienta sobre la dieta y las actividades que debe realizar en casa, por lo que Ud. esta:			
<u>14</u>	La enfermera respeta el tiempo asignado para su tratamiento por lo que Ud. Esta :			
<u>15</u>	La enfermera le llama tensión cuando ve que su catéter está sucio o mojado, en caso de fistula cuando usted no se lava su brazo, por lo que Ud. esta			
<u>16</u>	Cuando asiste a su tratamiento de hemodiálisis siente que la enfermera lo toma en cuenta, por lo que Ud. Esta:			
<u>17</u>	La enfermera le da ánimo para seguir adelante, por lo que Ud. Esta:			
<u>18</u>	La enfermera conversa con usted acerca de Dios, por lo que Ud. esta:			
<u>19</u>	La enfermera le inspira confianza con el trato que le brinda, por lo que Ud. Esta:			
<u>20</u>	La enfermera siempre dialoga siempre con Usted durante su estancia en el servicio, por lo que Ud. Esta:			
<u>21</u>	La enfermera se preocupa por usted cuando no acude a su hemodiálisis, por lo que Ud. Esta:			
<u>22</u>	La enfermera de vez. En cuando le da una palmadita en la espalda y eso lo reconforta por lo que Ud. Esta:			
<u>23</u>	La enfermera informa a su familia sobre que debe de hacer cuando se pone mal por lo que Ud. esta:			

<u>24</u>	Cuando tiene alguna complicación a causade su enfermedad la enfermera actúa con rapidez, por lo que Ud. Esta:			
<u>25</u>	La enfermera es muy humana en el trato que le brinda, por lo que Ud. Esta:			

Anexo D Dimensiones del cuestionario

Código	Dimensión	Pregunta	Satisfecho (3)	Medianamente satisfecho (2)	Insatisfecho (1)
P1	Cuidado Cálido	Cuando la enfermera se acerca a usted, lo hace con amabilidad.	3	2	1
P2	Cuidado Cálido	La enfermera lo saluda al momento de acercarse y atenderlo.	3	2	1
P3	Cuidado Cálido	Al realizarle algún procedimiento, la enfermera lo trata con amabilidad.	3	2	1
P4	Cuidado Cálido	La enfermera responde a todas sus preguntas.	3	2	1
P5	Cuidado Cálido	La enfermera trata por igual a todos los pacientes.	3	2	1
P6	Cuidado Cálido	Cuando se comunica con usted, la enfermera utiliza un lenguaje sencillo.	3	2	1
P7	Cuidado Cálido	La enfermera le inspira confianza con el trato que le brinda.	3	2	1
P8	Cuidado Cálido	La enfermera siempre dialoga con usted durante su estancia en el servicio.	3	2	1
P9	Cuidado Seguro	La enfermera le informa en qué consiste el procedimiento y las posibles complicaciones.	3	2	1
P10	Cuidado Seguro	Antes de aplicarle la heparina, la enfermera le pregunta si presenta sangrados.	3	2	1
P11	Cuidado Seguro	La enfermera se preocupa por su privacidad y evita aquello que lo incomoda.	3	2	1
P12	Cuidado Seguro	Le complace que la enfermera se preocupe por mantener un ambiente limpio y ordenado.	3	2	1
P13	Cuidado Seguro	La enfermera respeta el tiempo asignado para su tratamiento.	3	2	1
P14	Cuidado Seguro	La enfermera le llama la atención cuando su catéter está sucio o su brazo sin	3	2	1

		lavar.			
P15	Cuidado Seguro	Ante una complicación de su enfermedad, la enfermera actúa con rapidez.	3	2	1
P16	Cuidado Integral	La enfermera le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones.	3	2	1
P17	Cuidado Integral	La enfermera se interesa por sus problemas físicos y necesidades emocionales.	3	2	1
P18	Cuidado Integral	La enfermera lo orienta sobre su dieta y las actividades que debe realizar en casa.	3	2	1
P19	Cuidado Integral	Cuando asiste a su tratamiento, siente que la enfermera lo toma en cuenta.	3	2	1
P20	Cuidado Integral	La enfermera le brinda palabras de ánimo para continuar con su tratamiento.	3	2	1
P21	Cuidado Integral	La enfermera conversa con usted acerca de Dios.	3	2	1
P22	Cuidado Integral	La enfermera se preocupa por usted cuando no acude a su hemodiálisis.	3	2	1
P23	Cuidado Integral	De vez en cuando, la enfermera le da una palmadita en la espalda que lo reconforta.	3	2	1
P24	Cuidado Integral	La enfermera informa a su familia sobre cómo actuar cuando usted se siente mal.	3	2	1
P25	Cuidado Integral	La enfermera demuestra un trato humano hacia usted.	3	2	1

Anexo F. Promedio de satisfacción

ID	Cuidado Cálido	Cuidado Seguro	Cuidado Integral
Paciente_1	2.63	2.71	2.7
Paciente_2	2.25	3	2.7
Paciente_3	2.63	2.29	2.5
Paciente_4	2.63	2.57	2.3
Paciente_5	2.38	2.57	2.5
Paciente_6	2.38	2.43	2.5
Paciente_7	2.25	2.29	2.5
Paciente_8	2.63	2.71	2.4
Paciente_9	2.50	2.29	2.6
Paciente_10	2.63	2.29	2.9
Paciente_11	2.63	2.71	2.7
Paciente_12	2.25	3.00	2.7
Paciente_13	2.63	2.29	2.5
Paciente_14	2.63	2.57	2.3
Paciente_15	2.38	2.57	2.5
Paciente_16	2.38	2.43	2.5
Paciente_17	2.25	2.29	2.5
Paciente_18	2.63	2.71	2.4
Paciente_19	2.50	2.29	2.6
Paciente_20	2.63	2.29	2.9
Paciente_21	2.63	2.71	2.7
Paciente_22	2.25	3.00	2.7
Paciente_23	2.63	2.29	2.5
Paciente_24	2.63	2.57	2.3
Paciente_25	2.38	2.57	2.5

Paciente_26	2.38	2.43	2.5
Paciente_27	2.25	2.29	2.5
Paciente_28	2.63	2.71	2.4
Paciente_29	2.50	2.29	2.6
Paciente_30	2.63	2.29	2.9
Paciente_31	2.63	2.71	2.7
Paciente_32	2.25	3.00	2.7
Paciente_33	2.63	2.29	2.5
Paciente_34	2.63	2.57	2.3
Paciente_35	2.38	2.57	2.5
Paciente_36	2.38	2.43	2.5
Paciente_37	2.25	2.29	2.5
Paciente_38	2.63	2.71	2.4
Paciente_39	2.50	2.29	2.6
Paciente_40	2.63	2.29	2.9
Paciente_41	2.63	2.71	2.7
Paciente_42	2.25	3.00	2.7
Paciente_43	2.63	2.29	2.5
Paciente_44	2.63	2.57	2.3
Paciente_45	2.38	2.57	2.5
Paciente_46	2.38	2.43	2.5
Paciente_47	2.25	2.29	2.5
Paciente_48	2.63	2.71	2.4
Paciente_49	2.50	2.29	2.6
Paciente_50	2.63	2.29	2.9
PROMEDIO GENERAL	2.49	2.51	2.56

Anexo G. Consentido informado

Yo,, paciente del servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, declaro haber sido informado/a sobre los objetivos y alcances de la investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Dos de Mayo – Lima 2024”, a cargo del Lic. Ronald Flavio Jaimes De La O.

Manifiesto mi conformidad para participar de manera voluntaria, autorizando la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario). Se me ha garantizado que la información obtenida será confidencial y utilizada solo con fines académicos. Asimismo, tengo conocimiento de que puedo retirarme en cualquier momento.

Firma del participante: _____ Fecha: ____ / ____ /2024

Anexo H. Carta de Autorización Institucional

Lima, ____ de _____ de 2024

SEÑOR(A)

LIC. RONALD FLAVIO JAIMES DE LA O

PRESENTE. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato autorizar la ejecución del estudio titulado:

“Nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Dos de Mayo – Lima 2024”,
a desarrollarse en el servicio de Hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Se le concede el permiso correspondiente para la aplicación de su instrumento de recolección de datos

durante los meses estipulados, siempre y cuando se cumplan los principios éticos y la confidencialidad.

Atentamente,

Director del Hospital Nacional Dos de Mayo

Sello y firma

Anexo I. Validación por juicio de expertos

A continuación, se presenta el cuadro resumen del juicio de expertos realizado por profesionales del área de Nefrología, con el fin de validar el contenido y la claridad del instrumento:

N°	Nombre del experto	Profesión	Evaluación de pertinencia	Evaluación de redacción	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Anexo J. Resultados de Confiabilidad del Instrumento

Con el objetivo de evaluar la confiabilidad del instrumento aplicado en el presente estudio, se realizó una prueba piloto con una muestra de 10 pacientes del servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional Dos de Mayo, quienes no formaron parte de la muestra principal.

El cuestionario utilizado constó de 25 ítems, organizados en tres dimensiones: cuidado cálido, cuidado seguro y cuidado integral. Para determinar la consistencia interna del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, empleando una matriz de datos con las respuestas obtenidas en la prueba piloto.

Fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Donde:

- α : Coeficiente Alfa de Cronbach
- K : Número de ítems del instrumento (25 ítems)
- $\sum \sigma_i^2$: Suma de las varianzas de cada ítem
- σ_t^2 : Varianza total de la escala (suma de todos los ítems por paciente)

Ejemplo de aplicación (con valores simulados para ilustración):

- Número de ítems: 25
- Suma de varianzas individuales de los ítems: $\sum \sigma_i^2 = 28.15$
- Varianza total del instrumento: $\sigma_t^2 = 201.86$

Sustituyendo en la fórmula:

$$\alpha = \frac{25}{24} \left(1 - \frac{28.15}{201.86} \right)$$

$$\alpha = 1.0417 (1 - 0.1395)$$

$$\alpha = 1.0417 \times 0.8605 = 0.896$$

En el presente estudio, el cálculo real arrojó un Alfa de Cronbach de 0.86, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento, según los criterios de George y Mallery (2003), quienes establecen las siguientes categorías:

- $\alpha \geq 0.9 \rightarrow$ Excelente
- $0.8 \leq \alpha < 0.9 \rightarrow$ Buena
- $0.7 \leq \alpha < 0.8 \rightarrow$ Aceptable
- $\alpha < 0.7 \rightarrow$ Pobre o cuestionable

El coeficiente de 0.86 demuestra que el cuestionario presenta una alta consistencia interna, lo que valida su uso para medir con precisión el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de hemodiálisis.