

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

“Relación enfermera - paciente asociado a la satisfacción
del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital

Víctor Lazarte Echegaray – 2021”

Área de investigación:

Cuidar/ Cuidado en Enfermería

Autor(es):

Bach. Gamarra Coronado, Sarita Lizeth.

Bach. Romero Alcántara, Anaí Peregrina.

Jurado Evaluador:

Presidente: Dra. Rodríguez Aguilar, Gessy

Secretario: Ms. Marín Araneda, Miriam

Vocal: Ms. Ramos Pacheco, Ydelsa

Asesora:

Dra. Enf. Betty Caridad Castro de Gómez

Código Orcid: 0000-0001-6412-9629

TRUJILLO - PERÚ

2021

Fecha de sustentación:

02/12/2021

RESOLUCIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 481-2021-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 15 de setiembre de 2021

VISTO; el Oficio N° 0509-2021-EPE-UPAO presentada por la señora Directora de Escuela Profesional de Enfermería, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 0509-2021-EPE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentado por las bachilleres GAMARRA CORONADO SARITA LIZETH y ROMERO ALCÁNTARA ANAÍ PEREGRINA de la Escuela Profesional de Enfermería; titulado RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021, así como el nombramiento de su asesora a la DRA. BETTY CARIDAD CASTRO DE GÓMEZ.

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN. Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de dos (02) años durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

- PRIMERO:** **AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis titulado RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Escuela Profesional de Enfermería, con el N° 004-2021, de fecha 15 de setiembre de 2021.
- SEGUNDO:** **DECLARAR** expeditas a las bachilleres GAMARRA CORONADO SARITA LIZETH y ROMERO ALCÁNTARA ANAÍ PEREGRINA, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de dos (02) años.
- TERCERO:** **DESIGNAR** como asesor del Proyecto de Tesis a la DRA. BETTY CARIDAD CASTRO DE GÓMEZ, quien está obligada a presentar a la Dirección Académica de la Escuela Profesional, los informes mensuales del avance respectivo.
- CUARTO:** **DISPONER** que la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las bachilleres y la Asesora, cumplan las acciones que les competen.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE




Dra. Antonietta Tresierra de Venegas
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Ms. Pablo Chuna Mogollón
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

“Relación enfermera - paciente asociado a la satisfacción
del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital
Víctor Lazarte Echegaray – 2021”

Área de investigación:

Cuidar/ Cuidado en Enfermería

Autor(es):

Bach. Gamarra Coronado, Sarita Lizeth.

Bach. Romero Alcántara, Anaí Peregrina.

Jurado Evaluador:

Presidente: Dra. Rodríguez Aguilar, Gessy

Secretario: Ms. Marín Araneda, Miriam

Vocal: Ms. Ramos Pacheco, Ydelsa

Asesora:

Dra. Enf. Betty Caridad Castro de Gómez

Código Orcid: 0000-0001-6412-9629

TRUJILLO - PERÚ

2021

Fecha de sustentación:

02/12/2021

DEDICATORIA

A **mis padres Iris y Juan** por su apoyo incondicional, siempre guiándome con sus consejos y valores para cumplir mis metas en la vida.

A **mi hermana Sheila** por ser mi soporte, compañera y amiga motivándome siempre a seguir adelante.

A **mis abuelos**, ángeles de la Tierra, por ser mi fortaleza y brindarme su amor y cuidado único día a día.

SARITA

DEDICATORIA

A **mis padres Alfredo y Teresa**, quienes me brindaron su amor, esfuerzo y dedicación en todo momento para llegar a mi meta trazada.

A **la memoria de mi abuela Peregrina** por ser mi ángel, quién anhelaba que sea Enfermera.

A **Paulo Alonso**, mi adorado hijo, por ser mi principal motivación e impulso para superarme día a día.

A **mi esposo**, Jean Paul por su amor, apoyo y comprensión.

ANAÍ

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos iluminado y guiado en el transcurso de esta valiosa profesión.

A nuestra asesora Dra. Enf. Betty Caridad Castro de Gómez por su orientación y paciencia, siempre dispuesta a ayudarnos y quién ha sido un apoyo fundamental para la elaboración de nuestro trabajo de investigación; también a todos los docentes que fueron nuestra fuente de enseñanza y aprendizaje durante nuestra carrera profesional.

A los pacientes y enfermeras de la unidad de hemodiálisis por habernos brindado su paciencia, tiempo y disposición.

SARITA Y ANAÍ

RESUMEN

La presente investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal se realizó con la finalidad de determinar la asociación de la relación enfermera – paciente con la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - Trujillo, 2021. La muestra estuvo conformada por 77 pacientes, quienes cumplieron con los criterios de selección, utilizando como técnica la encuesta, se les aplicó dos instrumentos. Los resultados obtenidos mostraron que el 64% fueron adultos de mediana edad y el 27% adultos mayores. Así mismo el 55% fueron de sexo masculino; con respecto al tiempo que recibieron hemodiálisis el 42% pertenecieron al grupo menor a un año y el 32% de 5 años a más. Respecto a la relación enfermera- paciente el 53% tuvo una relación adecuada, el 45% poco adecuada y en cuanto a la satisfacción del usuario el 64% estuvo satisfecho, el 31% poco satisfecho y por último el 5% insatisfecho. Por lo tanto el 48% de pacientes que manifestaron estar satisfechos tuvieron una relación enfermera - paciente adecuada, y el 26% que presentó una relación enfermera - paciente poco adecuada, manifestó estar poco satisfechos. Según el análisis estadístico arrojó un valor $p < 0.05$ ($r = 0,827$; chi cuadrado = 9.49). Por lo que se concluye que hubo asociación de la relación enfermera – paciente con la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Relación enfermera - paciente, satisfacción del paciente, hemodiálisis.

ABSTRACT

The present cross-sectional correlational descriptive research was carried out in order to determine the association of the nurse - patient relationship with user satisfaction in the hemodialysis unit of the Víctor Lazarte EcheGARAY Hospital - Trujillo, 2021. The sample consisted of 77 patients, who met the selection criteria, using the survey as a technique, two instruments were applied. The results obtained showed that 64% were middle-aged adults and 27% were older adults. Likewise, 55% were male; Regarding the time they received hemodialysis, 42% belonged to the group less than one year and 32% from 5 years or more. Regarding the nurse-patient relationship, 53% had an adequate relationship, 45% not very adequate and in terms of user satisfaction, 64% were satisfied, 31% were not very satisfied and finally 5% were dissatisfied. Therefore, 48% of patients who said they were satisfied had an adequate nurse-patient relationship, and 26% who presented an inadequate nurse-patient relationship, said they were not very satisfied. According to the statistical analysis, it yielded a p value <0.05 ($r = 0.827$; chi square = 9.49). Therefore, it is concluded that there was an association of the nurse-patient relationship with user satisfaction.

Keywords: Nurse-patient relationship, patient satisfaction, hemodialysis.

PRESENTACIÓN

Dra. Olga Gessy Rodríguez Aguilar

Presidenta del Jurado

Ms. Miriam Javiela Marín Araneda

Secretaria del Jurado

Ms. Ydelsa Arminda Ramos Pacheco

Vocal del Jurado

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO DE REFERENCIA	4
III. METODOLOGÍA.....	14
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSION.....	23

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS GENERALES SEGÚN EDAD, SEXO Y TIEMPO QUE RECIBE HEMODIÁLISIS DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021..... 18

TABLA 2

RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021..... 19

TABLA 3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021 20

TABLA 4

ASOCIACIÓN ENTRE LA RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY TRUJILLO, 2021 21

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

a. Descripción de la realidad problemática

La relación enfermera - paciente ha sido un motivo de preocupación y estudio a nivel mundial. Aproximadamente el 80% del tiempo de una enfermera se encuentra comunicándose con los pacientes, familiares u otros profesionales del equipo. Las enfermeras se comunican con los pacientes para apoyarlos en su proceso de enfermedad, en sus vivencias, ante el sufrimiento o el desconocimiento de su proceso de atención y expectativas inciertas, asume un rol de colaboración con la persona tratando de conocerla de una forma holística adoptando una actitud facilitadora y de respeto en todo momento (1).

A lo largo de los años la relación entre el profesional de salud y paciente mostraron muchos cambios ocasionando disconformidades de ambas partes o, por el contrario, la satisfacción del paciente. Esta última, considerándose un importante componente en la calidad de atención y en el nivel de complacencia del paciente basado en sus necesidades, como el cuidado integral, atención oportuna y seguridad del paciente. La manera en cómo se gestiona el cuidado es fundamental en la mejora de la calidad de cuidado generando una atención adecuada y un trato humanizado, también una correcta comunicación favorece la transmisión de una información clara, vinculando a los pacientes en la toma de decisiones sobre la atención brindada, la competencia profesional de los prestadores de los servicios de salud y las cualidades personales para interactuar con el usuario (2).

Existen diversas patologías que van deteriorando de manera progresiva la salud del adulto a medida que va envejeciendo, afectando su vitalidad y calidad de vida. Una de las enfermedades que representan un gran reto en los sistemas de salud es la enfermedad renal crónica. Se calcula que alrededor de 850 millones de personas en el mundo sufren de este padecimiento provocando al menos 2.4

millones de muertes al año y representa la sexta causa de muerte de mayor crecimiento. En el Perú dos millones y medio de personas mayores de 20 años presentan algún estadio de insuficiencia renal crónica, de las cuales 12,067 se encuentran en estadio V o enfermedad renal crónica terminal y necesitan diálisis o trasplante renal. En el 2017 hubo un promedio de 583 pacientes por millón de población que necesitaron una terapia de reemplazo renal, el 82% de ellos se encuentran en un programa de hemodiálisis, el 10% en diálisis y el 8% de los pacientes viven con un riñón trasplantado viable (3, 4, 5).

La Enfermedad Renal Crónica (ERC) es un deterioro lento y progresivo de la filtración glomerular que suele ocurrir de forma imperceptible y asintomática dando lugar a disfunciones endocrinas y metabólicas. Uno de los tratamientos más comunes y utilizados es la hemodiálisis, capaz de reducir los efectos fatales que produce la ERC, al eliminar líquidos y limpiar toxinas del cuerpo (6).

La enfermera, cuando se inserta en la unidad de hemodiálisis amplía su campo de acción contribuyendo a la recuperación de la salud del paciente, asume un gran compromiso con la calidad de la atención con base ética y normas de la profesión, reflejado en el cuidado y satisfacción del paciente. El cuidado de enfermería implica actuar, pensar y relacionar su asistencia enfocada al ser humano, identificar las necesidades individuales de cada paciente y proporcionando medios de atención para que se adapte a su tratamiento. La enfermera, al brindar asistencia, refleja sus representaciones e individualidades estableciendo así una relación interpersonal. Sin embargo, la rutina de usar una máquina todos los días durante la hemodiálisis puede llevar a perder el verdadero sentido de la profesión de enfermería que va enfocada al cuidado del paciente (7, 8).

El paciente enfrenta dificultades y, en ocasiones, baja calidad de vida ligada a la frecuencia con la que es necesario realizar el procedimiento, aproximadamente tres veces por semana, de 3 a 5 horas diarias. Esto produce malestar, ruptura de la rutina diaria, debilidad física,

psicosocial y déficit en las relaciones. La hemodiálisis es una experiencia marcada por el estrés y la ansiedad que lleva al paciente a perder involuntariamente su libertad. Se requiere una dedicación total a su cuidado y en ocasiones le quita autonomía a su propia vida (5).

A nivel local en la ciudad de Trujillo en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la red asistencial La Libertad - EsSalud durante el año 2021 viene atendiendo un promedio de 650 pacientes con enfermedad renal, de los cuales 90 reciben hemodiálisis. El personal asistencial de esta Unidad brinda cuidado especializado al paciente renal y realiza procedimientos como el manejo de máquinas y de complicaciones dialíticas, administración de medicamentos para el control de la anemia y alteraciones minerales óseas, monitoreo de material e insumos a todos los pacientes que se encuentran en la unidad (9).

b. Formulación del problema

¿Se asocia la relación enfermera - paciente con la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - 2021?

c. Justificación del estudio

La presente investigación nos sirve para conocer la importancia de la satisfacción del usuario con respecto a la relación que establece con la enfermera, también contribuirá a la formulación de nuevas estrategias por parte del personal de enfermería encaminadas a satisfacer las demandas y necesidades de los pacientes. Así mismo, los resultados del estudio permiten a las enfermeras considerar al paciente en su totalidad y no solo su entorno patológico, es decir, desde un punto de vista humanista del ejercicio de su profesión e incorporar esa parte humana al momento de brindar el cuidado.

Nuestro estudio fue viable ya que tuvimos acceso al establecimiento de salud donde los pacientes acuden a sus sesiones de hemodiálisis, a nivel personal contamos con los recursos materiales, económicos y el

tiempo necesario para realizar nuestro trabajo de investigación. Así mismo las enfermeras, director nos brindaron la oportunidad y el apoyo, así como también los usuarios que estuvieron dispuestos a ser observados y encuestados.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la asociación de la relación enfermera - paciente y la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir las características generales del usuario de hemodiálisis expresadas en edad, sexo, tiempo de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.
- Identificar la relación enfermera - paciente de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.
- Identificar la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

Según Méndez y Rivera, en el 2017 definió a la enfermedad renal crónica como la incapacidad progresiva e irreversible del riñón para mantener sus funciones normales, por lo menos durante tres meses, pueden observarse alteraciones funcionales o estructurales y deterioro o no de la filtración glomerular, presentándose de forma abrupta (10).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) describió a la enfermedad renal crónica como el daño gradual de la función renal. Los riñones cumplen la función de filtrar las sustancias tóxicas y el exceso de líquidos de la sangre, que luego son excretados en la orina. Cuando esta

enfermedad llega a un estadio avanzado los desechos, líquidos y electrolitos se acumulan en el organismo. Esta afección no tiene cura, es de curso progresivo y silencioso, en menos de tres meses dañan al riñón. En los últimos años, se ha producido un avance en el diagnóstico, prevención y atención a la enfermedad renal, siendo éstas las medidas que permiten controlar síntomas, reducir complicaciones, mantener y prolongar la vida. Osuna menciona a la hemodiálisis como uno de los tratamientos para este padecimiento; que consta de tres partes, un compartimiento con sangre, otra con líquidos para diálisis y una membrana artificial semipermeable que separa las dos partes. La solución de diálisis cumple la función de difundir los desechos y el exceso de electrolitos en sangre. Este procedimiento necesita de un acceso al sistema vascular que se realiza a través de un cortocircuito arteriovenoso externo o por medio de una fístula arteriovenosa interna (11,12).

La hemodiálisis convencional se realiza en una unidad ambulatoria donde los pacientes son tratados tres veces por semana, durante 3 o 4 horas por sesión. Las complicaciones más frecuentes son problemas de acceso vascular, hipotensión, calambres musculares, náuseas, vómitos, cefalea y dolor torácico. El paciente suele entrar en contacto con la enfermera en una situación de desprotección y vulnerabilidad, pero los problemas humanos, incluidos los de salud, no son nunca exclusivamente biológicos y proyecta sus expectativas sobre su malestar más íntimo. Es por esto que el profesional no debe perder de vista la totalidad del ser humano y abordar su problemática desde la globalidad. Diferentes estudios sobre la calidad de la atención comprueban que los pacientes valoran positiva o negativamente su experiencia referente al trato y la relación establecida con el personal de enfermería (13,14).

Cabe resaltar que la relación enfermera - paciente es representada como una relación de ayuda; facilita a la persona a identificar su situación de salud y seleccionar la mejor estrategia para solucionarla. Además, conlleva a un intercambio humano y personal entre dos sujetos basado en la comunicación interpersonal. El profesional de enfermería es el

responsable de captar las necesidades del paciente con el objetivo de ayudarlo a descubrir otras posibilidades de hacer frente a su situación de salud. Esta relación es un proceso interpersonal, en el que se gesta y desarrolla la confianza mutua (15).

Para Elers y Gibert la relación de enfermera - paciente no solo es la interpretación de los signos y síntomas, sino también establecer una verdadera empatía, considerando esta palabra como la capacidad de reconocer y compartir emociones y estados de ánimo con la otra persona para comprender el significado de su comportamiento. Si la enfermera establece una buena relación con el paciente le permitirá elaborar un plan de cuidados más personalizado, humanizado y ético, con el propósito de mejorar el estado de salud del paciente, haciendo su estancia hospitalaria más agradable y reducir de manera relevante el miedo y la ansiedad (16).

Por consiguiente, las relaciones interpersonales son las que se dan entre dos o más personas cuando se establece una relación recíproca entre ellas. Esta relación implica la habilidad para comunicarse clara y directamente, la habilidad para escuchar con atención para expresarse de manera auténtica, honesta con el objetivo de solucionar conflictos. Este vínculo es básicamente una relación de ayuda, en la cual facilita al paciente a comprender las distintas maneras de ver una misma realidad, los varios caminos para llegar a un mismo lugar, y alejarse de la creencia de que existe un solo y único camino. En enfermería, la relación de ayuda va a permitir al paciente movilizar sus recursos y desarrollar su mejor funcionamiento biológico, psicológico, social y espiritual (17, 18).

Según Serrano López denomina a la relación de ayuda, una relación terapéutica, con el objetivo de ayudar a personas con problemas de salud, reconocer y afrontar su situación y problemas, incluyendo a su familia y entorno, en un contexto donde se desarrolla y enriquece el propio profesional. Si tenemos en cuenta que “terapéutico” es todo aquello que promueve o induce cambios en el ser humano que mejorar su salud o calidad de vida, la relación enfermera - paciente es una “relación

terapéutica”. Cada una de las interacciones que la enfermera establece con el paciente es terapéutica en sí misma, por lo que su rol profesional se convierte en un “rol terapéutico”, a través del cual ayuda al enfermo a resolver sus problemas. En una relación terapéutica la consideración del significado humano del otro es esencial para que se dé el proceso de cambio (14, 19).

Para Potter y Perry, las relaciones terapéuticas promueven un clima psicológico que facilita el cambio y el crecimiento positivo, en el cuál la enfermera establece, dirige y toma la responsabilidad para la interacción. La aceptación no crítica del paciente transmite una disposición al oír un mensaje o reconocer sus sentimientos, no significa que la Enfermera siempre esté de acuerdo con la otra persona o apruebe sus decisiones o acciones. La enfermera crea la relación con cuidado, habilidad y confianza (20).

Hildegard Peplau define a la relación enfermera – paciente como un proceso evolutivo que se establece entre una enfermera que tiene habilidades y experiencia, y un paciente que quiere aliviar su sufrimiento, explorar distintos modos de mejorar su calidad de vida, encontrar soluciones a sus problemas o alguien que lo ayude. Este modelo es una herramienta importante en toda la práctica de enfermería. Peplau divide esta relación en cuatro fases distintas interconectadas (21).

Para empezar, en la fase de orientación se da el primer contacto entre enfermera - paciente. Es fundamental una recepción adecuada del paciente tanto en los aspectos físicos y psicológicos, ya que puede condicionar positiva o negativamente la sensación de acogida en el paciente. Por otra parte, en la segunda fase de identificación y clarificación de la relación, el paciente empieza a explorar y expresar sus sentimientos sobre la situación en la que se encuentra, y dar respuestas puntuales ante el ofrecimiento de ayuda. Luego, en la tercera fase de aprovechamiento, el paciente ya es capaz de utilizar plenamente los recursos que se le ofrecen, modificando su comportamiento y

progresando de la dependencia inicial hacia la independencia o autonomía. La enfermera define los objetivos que se pretenden conseguir y determina sus acciones. Finalmente, en la fase de resolución, el problema de salud está resuelto o ha mejorado; la contribución de enfermería ya no es necesaria o está en un nivel mínimo (14, 22).

Con respecto a la satisfacción del usuario se conecta de primera mano con el trato del personal, lo que lo denominan “arte” de la atención y que incluso las expectativas del usuario se cumplan con la forma en que los profesionales de la salud puedan establecer una conexión afectiva con los usuarios (23).

Para Ayuso y Gimeno, la satisfacción del paciente es el grado en que la atención sanitaria y los resultados de esta cumplen con las expectativas de los clientes; esto no siempre guarda relación directa con el nivel de calidad científico - técnica, y sí con la relación interpersonal. Desde hace años la evaluación de la opinión y grado de satisfacción de los pacientes con los servicios sanitarios constituye un factor de éxito para su mejora y adecuación. En el entorno actual de asistencia sanitaria la práctica de enfermería y la satisfacción del paciente mejoran cuando la presencia de enfermería forma parte de la cultura de asistencia sanitaria. Proporcionar presencia es un encuentro persona a persona que expresa cercanía y sentido de cuidar. La presencia implica “estar ahí” no es solo una presencia física; también implica comunicación y comprensión (20, 24).

Por ende, la satisfacción del usuario ha sido reportada como el mayor pronosticador de la calidad de atención que brinda la enfermera. El profesional de enfermería es el personal de salud que representa una mayor cantidad en un hospital y es el que más contacto tiene con los pacientes, quienes esperarán que la atención de Enfermería sea de calidad, refleja la calidad. La dimensión interpersonal es respetar al paciente como ser humano integral para lograr la satisfacción plena. Este aspecto de la calidad expone la habilidad para establecer relaciones interpersonales positivas y la actitud de los trabajadores de las diferentes

áreas de la salud. Las normas que rigen el manejo del proceso interpersonal surgen de los valores, principios y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas en general y entre los profesionales de la salud y sus pacientes en particular (25).

2.2. Antecedentes del estudio

Gómez y Moreno en el 2015, en su estudio español evaluaron en un hospital la satisfacción del paciente con el trabajo que ejecuta la enfermera. Su muestra fue no probabilístico, constituido por 70 pacientes con enfermedad renal crónica terminal superior a los 18 años; como consecuencia, 81.25% pacientes se encontraron satisfechos; un buen porcentaje estimaron positivamente la ocupación de la enfermera. (26)

Pat-Pech y Morales realizaron su estudio en un hospital mexicano en el año 2017 con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal de enfermería. La muestra estuvo constituida por 155 pacientes por turno, de los servicios de Medicina interna y Cirugía general. Se concluyó que el 95 % de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato de enfermería y se determinó la importancia de presentarse con el paciente, explicarle sobre los cuidados o actividades que se le van a realizar, así como enseñarle al paciente y/o familiar los cuidados que debe tener respecto a su patología. (25)

En el 2019 Hayat, realizaron una investigación en Sudán para evaluar las dimensiones de satisfacción relacionadas con accesibilidad y conveniencia, atención de enfermería directa y ambiente seguro, comunicación y educación para la salud. El estudio estuvo conformado por 233 participantes de 18 a 66 años, las edades más predominantes fueron de 56-65 años con un 24,9% y de 44- 55 años con un 19 %. Con respecto al sexo el 67% eran hombres. Se halló que el nivel de satisfacción general fue de un 65,2%, por otro lado, el 86,9% si estuvieron satisfechos con las enfermeras con respecto a satisfacer sus

necesidades; pero un 52,7 % se encontraban insatisfechos con las enfermeras que ayudaban a comprender y resolver sus problemas. (27)

Barrera, K. en el 2016 en Huánuco, realizó su trabajo de investigación con una muestra de 90 pacientes; en el cual, se permitió valorar el cuidado de calidad del servicio de enfermería. Los resultados obtenidos fueron que el 83.3% presentaron satisfacción en relación a la prestación aportada por enfermeros. Para concluir, parece existir dependencia entre el cuidado de calidad del servicio de enfermería que brindan los enfermeros y la satisfacción del paciente de hemodiálisis (28).

Rivera en el 2021 en su tesis realizada en Huancayo, estableció que la relación entre enfermera - paciente era poco adecuada en 67,8% siendo el de satisfacción del usuario poco satisfecha, en la dimensión orientación era poco adecuada con un 58,9%, mientras que la satisfacción del usuario externo era poca satisfecha, con respecto a la dimensión identificación era poco adecuada 57,8% por consiguiente la satisfacción del usuario era poco satisfecha, por otro lado la dimensión aprovechamiento era poco adecuada 55,6%, de manera que la satisfacción del usuario era poco satisfecha, por último la dimensión resolución es poco adecuada, por lo que el 73,3% la satisfacción del usuario queda poco satisfecha (29).

León, a nivel local, en el 2020 hizo un estudio en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de Trujillo, la muestra estuvo conformada por 56 pacientes en la cual se estableció, que la calidad del cuidado de enfermería consideran nivel bueno con 50% en la dimensión anticipa, continuo 48.2%, inclusive en 4 dimensiones accesibilidad, confort – comodidad, conserva vínculo de confianza y monitorea - hace seguimiento, además 46.4 % en la dimensión explica y facilita. Se señaló, que gran parte de los pacientes que colaboraron con la investigación, el 71.4% percibieron sentirse satisfechos con el interés en la unidad de hemodiálisis, sin embargo, un 28.6% refieren estar insatisfechos (30).

2.3. Marco conceptual

Relación Enfermera – Paciente: Proceso terapéutico, que parte del conocimiento del propio comportamiento de la enfermera, y que al mismo tiempo le brinda ayuda a los pacientes para que puedan reconocer las dudas que tienen, en consecuencia, pueda brindar una atención óptima, tanto en su recuperación, como en el afrontamiento de la enfermedad (16).

Satisfacción de Usuario: Es la sensación personal de placer o decepción, el cuál es el resultado de colacionar la percepción del desempeño de un producto en relación con las expectativas de él mismo; en este sentido, es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud (31).

Edad: tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo. (32)

Sexo: proviene del latín sexus, que significa cortar o dividir, implicando con ello la división y clasificación en machos y hembras a partir de sus características biológicas, tales como los genitales, o por el tipo de gameto que producen (33)

Tiempo que recibe hemodiálisis: los tratamientos de hemodiálisis generalmente se hacen tres veces por semana. Cada tratamiento dura aproximadamente cuatro horas (34)

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis de trabajo o de investigación (Hi)

Existe asociación entre la relación enfermera - paciente con la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - 2021.

2.4.2. Hipótesis nula (Ho)

No existe asociación entre la relación enfermera - paciente con la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – 2021.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición operacional: Se considerará la siguiente clasificación sobre la satisfacción del usuario:

- **Escala de mediación de la variable:**
Ordinal
- **Indicador:**
Cuestionario de satisfacción del usuario
- **Categorías de la variable:**
 - Usuario Satisfecho
 - Usuario Poco satisfecho
 - Usuario Insatisfecho
- **Índice:**
 - Satisfecho 25 – 36.
 - Poco satisfecho 13 – 24.
 - Insatisfecho 0 – 12.

2.5.2. Variable independiente: Relación Enfermera – Paciente.

Definición operacional: Se considerará la siguiente clasificación sobre la relación enfermera- paciente:

- **Escala de mediación de la variable:**
Ordinal
- **Indicador:**
Cuestionario relación enfermera- paciente según Peplau
- **Categorías de la variable:**
 - Relación Enfermera- paciente Adecuada
 - Relación Enfermera- paciente Poco adecuada
 - Relación Enfermera-paciente Inadecuada
- **Índice:**
 - Adecuada 41 - 60.
 - Poco adecuada 21 - 40.

- Inadecuada 0 - 20.

Covariables

Edad

- **Definición operacional:** Años cumplidos de los pacientes de la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray
- **Escala de medición de la variable:**
Nominal
- **Indicador:**
Cuestionario
- **Categoría:**
 - Adulto joven
 - Adulto medio
 - Adulto mayor
- **Índice:**
 - 20 - 39 años
 - 40 - 64 años
 - 65 a más años

Sexo

- **Definición operacional:** Diferencias biológicas entre un hombre y una mujer.
- **Escala de medición de la variable:**
Nominal
- **Indicador:**
Cuestionario
- **Categoría e índice:**
Masculino
Femenino

Tiempo que recibe hemodiálisis

- **Definición operacional:** Período transcurrido desde que empezó hasta la actualidad el tratamiento de hemodiálisis.
- **Escala de medición de la variable:**
Nominal
- **Indicador**
Cuestionario
- **Categoría e índice:**
 - Menos de un año
 - 2 a 4 años
 - 5 a más años

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue aplicada de tipo descriptivo- correlacional

3.2. Población y muestreo de estudio

Población diana:

Todos los pacientes de la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray.

Población de estudio:

Los 90 pacientes que asistieron durante el mes de agosto a la Unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2021.

Criterios de Inclusión:

Pacientes lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona, que tuvieron más de 3 sesiones, aceptaron participar en el estudio y asistieron puntualmente a sus sesiones programadas.

Criterios de Exclusión

Pacientes que no asistieron a sus sesiones programadas, no aceptaron participar en el estudio y que tuvieron problemas cognitivos y auditivos.

Tamaño y tipo de muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Teniendo en cuenta la siguiente fórmula estadística:

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

Reemplazando en la fórmula anterior se tiene el siguiente resultado:

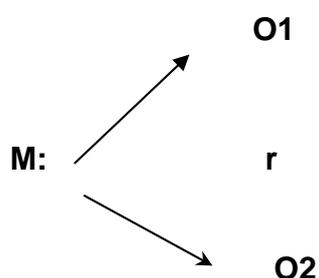
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)96}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05)^2(96 - 1)} = \frac{92.1984}{0.9604 + 0.2375} = 76.97$$

La muestra para el estudio fue de 77 pacientes que asistieron a sus sesiones durante el mes de agosto a la Unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray del 2021.

3.3. Diseño de investigación

Descriptiva - correlacional de corte transversal (35).

El diseño del estudio es el que se presenta a continuación:



Dónde:

M: Usuarios que acuden a la Unidad de Hemodiálisis

O1: Relación Enfermera - Paciente

O2: Satisfacción del Usuario

r: Relación entre las variables

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Se solicitó la autorización al director del Hospital Víctor Lazarte Echegaray y a la jefa del Departamento de Enfermería para realizar el trabajo que se llevó a cabo en la unidad de Hemodiálisis a los pacientes. (Anexo N° 1)

Para la aplicación de los instrumentos acudimos al hospital en turnos mañana, tarde y noche, nos presentamos a los pacientes luego de su sesión de hemodiálisis, se le aclaró el motivo de nuestra presencia en la unidad, se les dio a conocer los objetivos de estudio y se resolvieron sus incertidumbres. Se obtuvo el consentimiento informado; posteriormente, se procedió a aplicar los instrumentos a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. (Anexo N° 2)

La técnica utilizada fue la encuesta. El primer instrumento sobre relación enfermera - paciente según Peplau elaborado por Nelly Marrón Machaca, modificado por Anaí Romero Alcántara y Sarita Gamarra Coronado. Estuvo constituido por 20 ítems con tres alternativas de respuesta SIEMPRE (3), A VECES (2) y NUNCA (1) calificando la relación enfermera-paciente en adecuada de 41- 60 puntos, poco adecuada 21-40 puntos e inadecuada 0 - 20 puntos. (Anexo N° 3)

El segundo instrumento sobre satisfacción del usuario de Díaz y Leiva G (2017). Tuvo 18 ítems que evaluó la satisfacción del usuario, valorándose cada ítem acorde a la posterior respuesta. SIEMPRE: 2 puntos, A VECES: 1 puntos, NUNCA: 0 puntos. Se clasificó de la siguiente forma: satisfecho 25 - 36 puntos, poco satisfecho 13 - 24 puntos e insatisfecho 0-12 puntos. La puntuación total fue de 0 a 36 puntos (Anexo N° 4)

Validación y confiabilidad del instrumento:

VALIDACIÓN

Para la validación del instrumento de relación enfermera - paciente según Peplau, en el cual se utilizó el criterio de juicio de expertos a tres Licenciadas en Enfermería expertas en el área, con su experiencia y metodología para el procesamiento de la información validó el instrumento, dándole como aceptable para su aplicación. (Anexo N° 5)

CONFIABILIDAD

Para la medición de la confiabilidad del instrumento Relación Enfermera – Paciente, se determinó a través de la prueba estadística Alpha de Cronbach, se aplicó la prueba piloto a 13 pacientes de la Unidad Renal Máter Esperanza S.A.C., el cual se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.942; por lo tanto, se concluyó que el instrumento es confiable. (Anexo N° 6)

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para la descripción y planificación de datos se llevaron a cabo tablas gráficas estadísticas. La información recolectada fue procesada de manera automatizada utilizando SOFTWARE SPSS. Versión 20.0. Dichos resultados arrojaron un chi cuadrado de 9.49; y un Pearson de 0.827. Que establece la asociación entre las variables de estudio.

3.6. Consideraciones éticas

Anonimato: Se suprimió la identidad de las personas que participaron en el estudio de investigación. (36)

Confidencialidad: Los datos estadísticos fueron confidenciales, conocidos únicamente por las Investigadoras y se utilizaron exclusivamente para fines de investigación. (36)

Autonomía: Que se le comunique todo lo necesario para que pueda dar su consentimiento informado previo a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, así como negarse a este. (36)

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de datos

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS GENERALES SEGÚN EDAD, SEXO Y TIEMPO QUE RECIBE HEMODIÁLISIS DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021.

Características Generales	N°	%
Edad		
20 a 39 años	7	9%
40 a 64 años	49	64%
65 años a más	21	27%
Total	77	100%
Sexo		
Femenino	35	45%
Masculino	42	55%
Total	77	100%
Tiempo que recibe Hemodiálisis		
Menos de 1 año	32	42%
2 a 4 años	20	26%
5 años a más	25	32%
Total	77	100%

FUENTE: Cuestionario de relación enfermera - paciente aplicado a usuarios de la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2021.

TABLA 2

**RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021.**

Relación Enfermera - Paciente	Frecuencia	%
Adecuada	41	53%
Poco Adecuada	35	45%
Inadecuada	1	1%
Total	77	100%

FUENTE: Cuestionario de Relación Enfermera - Paciente de la unidad de hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte EcheGARAY, 2021

TABLA 3

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL
HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021**

Satisfacción del Usuario	Frecuencia	%
Satisfecho	49	64%
Poco Satisfecho	24	31%
Insatisfecho	4	5%
Total	77	100%

FUENTE: Cuestionario de Satisfacción del Usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2021.

TABLA 4**ASOCIACIÓN ENTRE LA RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL
HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY TRUJILLO, 2021**

Relación enfermera- paciente	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	TOTAL
Adecuada	37	4	0	41
	48%	5%	0%	53%
Poco Adecuada	12	20	3	35
	16%	26%	4%	45%
Inadecuada	0	0	1	1
	0%	0%	1%	1%
TOTAL	49	24	4	77
	64%	31%	5%	100%

FUENTE: Cuestionario de relación enfermera – paciente asociado a la satisfacción del usuario de hemodiálisis del hospital Víctor lazarte Echegaray, 2021.

4.2. Docimasia de hipótesis

ASOCIACIÓN ENTRE LA RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY TRUJILLO, 2021

Relación enfermera- paciente	Satisfacción del Usuario			TOTAL
	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	
Adecuada	37 48%	4 5%	0 0%	41 53%
Poco Adecuada	12 16%	20 26%	3 4%	35 45%
Inadecuada	0 0%	0 0%	1 1%	1 1%
TOTAL	49 64%	24 31%	4 5%	77 100%

FUENTE: Cuestionario de relación enfermera – paciente asociado a la satisfacción del usuario de hemodiálisis del hospital Víctor lazarte EcheGARAY, 2021

V. DISCUSIÓN

En la Tabla IV - 1 respecto a las características generales de los pacientes de hemodiálisis, se observa que el 64 % corresponde a la edad del adulto medio, así mismo el 55% fueron de sexo masculino y en relación al tiempo que recibe hemodiálisis el mayor porcentaje obtenido fue el de menos de un año con un 42%. Los resultados encontrados son similares con el estudio de Hayat, donde 24,9% fueron de 56 a 65 años; en cuanto al sexo el más predominante fue el de hombres con un 67%.

En la Tabla IV - 2 se describe la relación enfermera - paciente, encontrando que el 53% presentó una relación enfermera - paciente adecuada y 45% poco adecuada. Los resultados obtenidos difieren con los de Rivera, donde el 67,8% tuvo una relación enfermera - paciente poco adecuada. Entre ambos porcentajes hay una pequeña diferencia.

En la Tabla IV - 3 se describe la satisfacción del usuario encontrando que, el 64% manifestó estar satisfecho, el 31% poco satisfecho y el 5% insatisfecho. Con respecto a la satisfacción presentó un alto porcentaje de pacientes satisfechos, coincidiendo con el estudio de Gómez y Moreno quienes reportaron un 81,25% de pacientes satisfechos; con respecto a la insatisfacción se obtuvo un pequeño porcentaje comparado con los resultados de Hayat de los cuáles presentaron un 52,7%.

En la Tabla IV - 4 de asociación entre la relación enfermera - paciente y satisfacción del usuario, el 48% indica que la relación enfermera - paciente fue adecuada, y manifestó estar satisfecho. Este porcentaje se asemeja, pero con un mayor porcentaje al del estudio de Pat- Pech y Morales en donde los

pacientes manifestaron estar satisfechos con el trato interpersonal de enfermería. Así mismo el 26% presentaron una relación enfermera - paciente poco adecuada y manifestaron estar poco satisfechos coincidiendo con los resultados de Rivera determinando una asociación entre ambas variables.

Nuestros resultados demostraron la asociación entre las variables en estudio. Demostró que las enfermeras al establecer una relación adecuada con el paciente su cuidado se sentirá satisfecho, ayudándolo en su tratamiento, enfermedad y recuperación.

CONCLUSIONES

- El 53% de pacientes de la unidad de hemodiálisis tuvo una relación enfermera- paciente adecuada, sin embargo, el 45% presentó una relación poco adecuada.
- Los usuarios de la unidad de hemodiálisis estuvieron satisfechos en un 64% y poco satisfechos con el 31%.
- Existe asociación de la relación enfermera - paciente con la satisfacción del usuario (valor $p=0.000$) del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2021.

RECOMENDACIONES

- Sensibilizar y concientizar a las enfermeras sobre la importancia de establecer una relación con los pacientes, para que ellos se sientan motivados a asistir a sus sesiones de hemodiálisis.
- Socializar los resultados obtenidos con las enfermeras de la unidad de hemodiálisis para seguir mejorando la satisfacción del usuario y la relación enfermera - paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Newmedicaleconomics.es [internet]. Barcelona: NewMedicalEconomics; 2021[citado 12 de Jul 2021]. Disponible en: <https://www.newmedicaleconomics.es/enfermeria/comunicacion-terapeutica-enfermera-paciente-y-adherencia-al-tratamiento/>
2. Varela M, Guzmán A, Arenas Y. Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta: Revista Investig Salud Univ Boyacá [internet]. 2019 [citado 12 de Jul 2021]; 7(1): 87-101. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/425/538>
3. Prensa.cba.gov.ar [internet]. Córdoba: Apress; 2019 [citado 12 de Jul 2021]. Disponible en: <https://prensa.cba.gov.ar/informacion-general/apross-celebra-el-dia-mundial-del-rinon/>
4. Andina.pe [Internet]. Lima: Andina; 2019 [actualizado 14 Mar 2021; citado 13 Jul 2021]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-enfermedad-renal-cronica-mas-2-millones-padecen-peru-745367.aspx>
5. Dge.gob.pe [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2018 [citado 13 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2018/16.pdf>
6. Belzárez JB, Riveiro M, Dias do Nascimento J, Tonin L, Godoy NT. Cuidado de Enfermería en la Hemodiálisis. Cuid Fundam. [internet]. 2021 [citado 13 Jul 2021]; 13: 653-660. Disponible en: <http://seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/9402/pdf>
7. Oliveira IF. La satisfacción de pacientes en diálisis en relación con los cuidados del enfermero. Rev enferm UERJ. [Internet]. 2016 [citado 15 Jul 2021]; 26: 1-6. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/01/969830/satisfacao.pdf>
8. Ángel ZE, Duque GA, Tóvar DL. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. Enferm Nefrol [Internet]. 2016 [citado 15 Jul 2021]; 19(3): 202-213 Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v19n3/03_revision2.pdf

9. Noticias.essalud.gob.pe/ [internet]. La Libertad: Essalud; 2021[citado 15 Jul 2021]. Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-la-libertad-atendio-mas-de-800-pacientes-con-insuficiencia-renal-cronica-durante-la-pandemia-del-covid-19>
10. Méndez A, Rivera G. Nefrología para enfermeros [Internet]. 2da ed: Ciudad de México: El Manual Moderno; 2017 [citado 15 Jul 2021]. Disponible en: https://books.google.com.ar/books?id=ZO_FDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=nefrologia&hl=es-#v=onepage&q&f=false
11. Paho.org [internet]. Washington: Ops; 2020 [citado 16 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermedad-cronica-rinon>
12. Osuna IA. Proceso de Cuidado Nutricional en la Enfermedad Renal Crónica. 1era Ed. Ciudad de México. El Manual Moderno; 2016 [citado 16 Jul 2021]. Disponible en: https://books.google.com.ar/books?id=410JDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=enfermedad+renal+cronica&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
13. Goldman L, Schafer A. Tratado de Medicina Interna [Internet] 26va ed. Barcelona: Elsevier (ES); 2020 [citado 18 Jul 2021]. Disponible en: https://books.google.com.ar/books?id=SkEoEAAAQBAJ&printsec=frotcover&dq=medicina+interna&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
14. Ayuso D, Tejedor L, Serrano A. Enfermería familiar y comunitaria: actividad asistencial y aspectos ético-jurídicos [Internet]. 2da ed. España: Díaz De Santos; 2018 [citado 18 Jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=xxOgDwAAQBAJ&pg=PA240&dq=relacion+de+ayuda+enfermera+paciente&hl=es->
15. Allande R, Macías J, Porcel AM. La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. Cult Cuid [Internet]. 2019[citado 18 julio 2021]; 23(55) 78-84. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100853/1/CultCuid_55-78-84.pdf
16. Elers Y, Gilbert MP. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev cub enf [Internet].2016 [citado

- 19 Jul 2021]; 32(4): 126-136. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf164s.pdf>
17. Osakidetza- Servicio Vasco de Salud. [Internet]. 2da ed. Sevilla: Ediciones Rodio (ES); 2018 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=Sj5sDwAAQBAJ&pg=PA20&dq=relacion+personales+enfermera+paciente&hl=es->
18. Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. [Internet]. 1ra ed. Sevilla: Ediciones Rodio (ES); 2019 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=Qi2yDwAAQBAJ&pg=PA70&dq=relacion+de+ayuda+enfermera+paciente&hl=es->
19. Serrano DR. Enfermería y paciente polimedocado [Internet]. 1ra ed. Madrid: Diaz de Santos (ES) ;2018 [citado 19 de jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=pB9zDwAAQBAJ&pg=PA123&dq=relacion+personales+enfermera+paciente&hl=es->
20. Potter PA, Perry AG, Stockert PA, Hall AM. Fundamentos de Enfermería [Internet]. 9na ed. Barcelona: El Sevier (ES); 2017 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=ILWXDwAAQBAJ&pg=PA24&dq=satisfaccion+deL+PACIENTE+enfermeria&hl=es>
21. Jordan M. Manual de planes de cuidado en enfermería psiquiátrica: un enfoque interprofesional [Internet]. 6ta ed. Barcelona: El Sevier (ES) ;2019 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=aASWDwAAQBAJ&pg=PR4&dq=varcarolis&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjm-v-5s4HyAhUrqJUCHayHAPEQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=2varcarolis&f=false>
22. Probst S. Cuidado de heridas en Enfermería: Un enfoque centrado en la persona [Internet]. 3ra ed. Barcelona: El Sevier (ES); 2021 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=GZEtEAAAQBAJ&pg=PA26&dq=modelo+de+hildegard+peplau&hl=es->

23. Enfermeros/as Servicio de Salud de Castilla – La Mancha [Internet]. 1ra ed. Madrid: CEP(ES); 2017 [citado 21 Jul 2021]. Disponible en: https://books.google.com.ar/books?id=ggDwAAQBAJ&pg=PA373&dq=SATISFACCION+DEL+paciente+en+enfermeria&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwih_baX7oHyAhVwqJUCHc-5B5I4FBD0ATABegQIBhAC
24. Ayuso D, De Andrés B. Gestión de calidad de cuidados en Enfermería: Seguridad del paciente [Internet]. 1ra ed. Madrid: Diaz de Santos (ES); 2015 [citado 23 Jul 2019]. Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA112&dq=SATISFACCION+DEL+paciente+en+enfermeria&hl=es>
25. Pat ME, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017 [citado 23 Jul 2019]; 25(2):119-23. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/359
26. Gómez M, Moreno P, Miralles F, Sánchez MD, Sánchez MA, Pérez G. Cuidados de Calidad y Satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis. Rev Enferm Nefro [Internet]. 2014 [citado 25 Jul 2021]; 17: 94-94. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v17s1/71_poster.pdf
27. Hamed Z, Fadlalla H. La satisfacción de los pacientes en hemodiálisis de mantenimiento sobre la atención de enfermería prestada en las unidades de hemodiálisis. Rev Enferm Cs Salud [Internet]. 2019 [citado 23 Jul 2019]; 8(6): 25-35. Disponible en: <http://iosrjournals.org/iosr-jnhs/papers/vol8-issue6/Series-12/D0806122535.pdf>
28. Barrera, BA. Calidad del Cuidado que brinda el Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. [Tesis]. Universidad de Huánuco: Facultad de Enfermería: Huánuco; 2016. Disponible en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/t_047_72513189_t.pdf?sequence=1&isallowed=y.
29. Usuario Externo en el Centro de Salud de Concepción. [Tesis]. Universidad Roosevelt: Facultad de Enfermería: Huancayo; 2021. Disponible en:

https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/406/TESI_S%20GUISELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta.[Tesis]. Universidad César Vallejo: Trujillo; 2019. Disponible en:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44846/Le%c3%b3n_SL_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
31. Fariño J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revi científ INSPILIP [Internet]. 2018 [citado 27 Jul 2021]; 2(2): 1-25. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
32. Rodríguez N. Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. Revi científ SciELO [Internet]. 2018 [citado 03 Ago 2021]; 17(2). Disponible en: <https://definicion.de/edad/>
33. González S, González NI, Valdez JL. SIGNIFICADO PSICOLÓGICO DE SEXO, SEXUALIDAD, HOMBRE Y MUJER EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. Revi científ. Redalyc [Internet]. 2016 [citado 03 Ago 2021]; 21(3): 274 - 281. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182007.pdf>
34. Kidney.org [Internet]. New York; 2014 [citado 04 Ago 2021]. Disponible en: <https://www.kidney.org/sites/default/files/11-50-0214%20-%20Hemodialysis%20-%20What%20You%20Need%20To%20Know.pdf>
35. Hernández R. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: Mc –Graw Hill México; 2014 [citado 03 Ago 2021]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
36. Farfán E, Donrose M, Nuñez E, Oré M. Código de Ética y Deontología. Revi Enf [Internet]. Perú: 2005 [actualizado 22 Nov 2005; citado 03 Ago 2021]; https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1

1457-2021-1822

RECIBIDO
SECRETARÍA

RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
SECCIÓN M.B. "VÍCTOR LAZARTE"
23 AGO 2021

Trujillo, 23 de Agosto del 2021.

SOLICITO: Permiso para aplicar nuestro Proyecto de Investigación

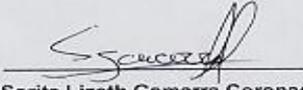
 Dr. Marcos Oswaldo Capristán Díaz
Director del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

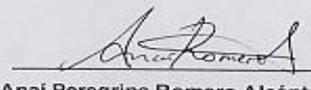
De nuestra especial consideración:

Nos es grato dirigirnos a Usted para saludarlo atentamente, con el fin de solicitarle su autorización para la aplicación de nuestros instrumentos para realizárselos a los pacientes de Hemodiálisis y completar los datos que necesitamos recopilar para la elaboración de nuestro proyecto de tesis con relación al tema "RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021".

POR LO EXPUESTO
Ruego a Usted acceder a nuestra solicitud.

Atentamente; Las Investigadoras:


Sarita Lizeth Gamarra Coronado
Bach. en Enfermería
DNI 48374518


Anai Peregrina Romero Alcántara
Bach. en Enfermería
DNI 72702205

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trujillo, 23 de Agosto del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO..... posterior a ser informado(a) sobre la investigación a llevarse a cabo, doy mi consentimiento para la aplicación de las encuestas con la finalidad de colaborar en la ejecución de la investigación **“RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021”**.

Su participación es totalmente voluntaria y la información que usted brinde será tratada de manera confidencial, respetando el anonimato; no habrá alguna consecuencia sobre su persona y/o familia, con el fin de hacer uso de sus datos únicamente para fines de investigación.

FIRMA DEL ENTREVISTADO

ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



CUESTIONARIO: RELACION ENFERMERA - PACIENTE SEGÚN PEPLAU

AUTOR: Nelly Marrón Machaca (2013)

MODIFICADO POR: Gamarra S. (2021)
Romero A. (2021)

INSTRUCCIONES:

Sra. y Sr. Buenos días por favor va a registrar su respuesta en los casilleros que corresponden a cada pregunta referente a cómo considera la relación que establece con la enfermera después de cada sesión de hemodiálisis.

I. DATOS GENERALES:

Edad:

20 a 39 años ()

40 a 64 años ()

65 a más años ()

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

**Tiempo que recibe
hemodiálisis:**

.....

ITEMS	ALTERNATIVAS		
	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1. La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo.			
2. La enfermera lo llama a usted por su nombre.			
3. La enfermera le informa sobre la rutina de la Unidad de Hemodiálisis.			
4. La enfermera lo recibe y acompaña a su sillón para su Hemodiálisis.			
5. La enfermera lo presenta con sus compañeros de la Unidad.			
6. La enfermera le ha informado sobre sus derechos.			
7. La enfermera le orienta sobre los cuidados a tener en el hogar.			
8. La enfermera lo motiva a expresar sus dudas y temores.			
9. La enfermera le explica sobre su enfermedad y tratamiento.			
10. La enfermera le comunica cuando le van a realizar algún examen, análisis o procedimiento.			
11. Usted llama a la enfermera por su nombre.			
12. Usted comunica a la enfermera sobre sus molestias y preocupaciones.			
13. La enfermera lo escucha atentamente cuando le habla, sin interrumpir.			
14. La enfermera responde a las preguntas de forma clara y sencilla.			
15. La enfermera acude cuando usted la solicita.			
16. La enfermera lo hace participar en su autocuidado.			
17. La enfermera hace participar a su familia en su cuidado y tratamiento.			
18. La enfermera lo motiva a que se reincorpore a sus actividades diarias.			
19. La enfermera informa a sus familiares sobre los cuidados en el hogar.			
20. La enfermera propicia su independencia.			

ANEXO ° 4

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCALA DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AUTOR: Alfredo Arteaga (2003)

**Modificado por: Díaz y Leiva G.
(2017)**

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de conocer la satisfacción del usuario con respecto a la relación que usted estable con la enfermera durante su sesión de hemodiálisis, agradecemos gentilmente su tiempo y colaboración brindada, asegurándole que su información será confidencial.

A continuación, responda el formulario en los casilleros correspondientes con las siguientes iniciales:

SIEMPRE: S () A VECES: AV () NUNCA: N ()

INDICADORES		FRECUENCIA		
		S	AV	N
1.	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.			
2.	La enfermera lo escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.			

3.	La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad.			
4.	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.			
5.	La información recibida es clara.			
6.	La información que brinda la enfermera es importante.			
7.	La enfermera trasmite confianza y respeto para el cumplimiento de sus funciones.			
8.	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.			
9.	La enfermera se interesa por su problema de salud.			
10.	La enfermera lo atiende de buena manera, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.			
11.	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.			
12.	La enfermera se expresa con sus familiares con palabras sencillas, claras y amables.			
13.	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.			
14.	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.			
15.	La enfermera le proporciona algún material educativo que le favorezca su pronta recuperación.			
16.	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.			
17.	Encuentra usted un ambiente de confianza.			
18.	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO N° 5

Trujillo, 30 de Julio del 2021



Lic. Enf. Roxana Martha Beltrán Huarac

**Docente de Enfermería en Enfermería del Adulto I y II de la
Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz.**

ASUNTO: SOLICITO EMITIR OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

De nuestra especial consideración:

Nos es grato dirigirnos a Ud. para saludarla atentamente y a la vez hacer de su conocimiento, que como Bachilleres en Enfermería nos encontramos trabajando en una investigación sobre el tema: **“RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY – 2021”**.

Por ello, nos dirigimos a su persona para solicitarle emita su Juicio de Expertos acerca del Instrumento perteneciente a nuestro Proyecto de Investigación, para su revisión, corrección y formulación de las recomendaciones que Ud. crea conveniente.

Atentamente; Las Investigadoras:

Sarita Lizeth Gamarra Coronado
Bach. en Enfermería
DNI 48374518

Anaí Peregrina Romero Alcántara
Bach. en Enfermería
DNI 72702205



JUICIO DE EXPERTOS DEL PROYECTO DE TESIS

"RELACION ENFERMERA - PACIENTE ASOCIADO A LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS DEL HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY - 2021".

	NOMBRES Y APELLIDOS	N° DE COLEGIATURA	FECHA	ITEM DICE	ITEM DEBE DECIR	FIRMA
1	Rocio Romero Roncal	43815	29/07/21	El instrumento es conforme, no necesita correccion		<i>Rocio Romero Roncal</i> Rocio Romero Roncal LIC. EN ENFERMERIA CEP. 43815 ESSALUD - V. LAZARTE
2	Amelia Romero Roncal	6862	29-07-21	no es necesaria modificaci3n		<i>Amelia Romero Roncal</i> Amelia Romero Roncal C.E.P. 6862 ESSALUD - V. LAZARTE
3	Roxana Harbina Britan Huac	29829	29-07-21	No Necesita Modificaci3n		<i>Roxana Harbina Britan Huac</i> Roxana M. Britan Huac LIC. EN ENFERMERIA CEP. 29829

ANEXO N° 6

ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD DE LA ESCALA LIKERT DEL CUESTIONARIO RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE

Se presentan los resultados obtenidos en la prueba piloto aplicada a 13 pacientes que reciben hemodiálisis en la Unidad Renal Mater Esperanza S.A.C., respuestas que se detallan a continuación.

ITEM	ALTERNATIVAS		
	Nunca	A Veces	Siempre
1	1	4	8
2	1	2	10
3	3	3	7
4	1	3	9
5	7	3	3
6	7	4	2
7	1	5	7
8	2	6	5
9	4	2	7
10	1	1	11
11	3	2	8
12	1	4	8
13	1	1	11
14	0	3	10
15	1	0	12
16	5	1	7
17	7	1	5
18	5	2	6

19	5	2	6
20	4	5	4

FUENTE: Prueba Piloto

Chocope, 28 de Julio del 2021



Licenciada Jefa de la Unidad Renal Mater Esperanza S.A.C.
Roxana Ortiz Castillo

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR PRUEBA PILOTO

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a Usted para solicitar la aplicación de la prueba piloto, de nuestro proyecto de investigación: **“Relación Enfermera - Paciente asociado a la Satisfacción del Usuario de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – 2021”**.

Por tal razón, el instrumento de dicho proyecto requiere de la prueba piloto, que será aplicado en pacientes que reciben hemodiálisis en la Unidad Renal Mater Esperanza S.A.C. que dignamente representa, por lo que solicitamos la autorización respectiva; se garantiza que la información será tratada con criterio de confidencialidad y anonimato.

Se adjunta el instrumento, para los fines que hubiera lugar.

Atentamente; Las Investigadoras:

Sarita Lizeth Gamarra Coronado
Bach. en Enfermería
DNI 48374518

Anaí Peregrina Romero Alcántara
Bach. en Enfermería
DNI 72702205

