



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica. Respecto a la atención de enfermería en el Hospital General del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”.

AUTORA:

Lcda. Caraguay Real Ruth Isabel

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Ruth Isabel Caraguay Real**. Como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

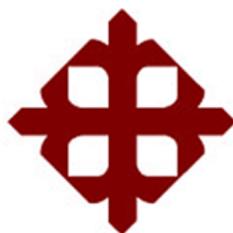
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 22 días del mes de enero del año 2025.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo Ruth Isabel Caraguay Real.

DECLARO QUE:

El documento **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA. RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DEL NORTE DE GUAYAQUIL “LOS CEIBOS”** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 22 días del mes de enero del año 2025.

Lcda. Ruth Isabel Caraguay Real



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

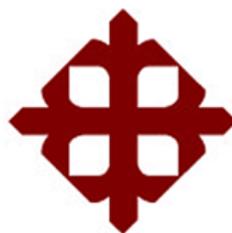
Yo, **Ruth Isabel Caraguay Real**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Nivel de Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica. respecto a la atención de enfermería en el Hospital General del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 22 días del mes de enero del año 2025.

LA AUTORA

Lcda. Ruth Isabel Caraguay Real



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
REPORTE COMPILATIO**

CERTIFICADO DE ANÁLISIS

magister

RUTH CARAGUAY 2024 FINAL

4%

Textos sospechosos

< 1% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas

< 1% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos (ignorado)

2% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: RUTH CARAGUAY 2024 FINAL.doc

ID del documento: 6607d4aa672eede917bc62ba3b91413220481d7

Tamaño del documento original: 456 kB

Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo

Fecha de depósito: 13/12/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 13/12/2024

Número de palabras: 5436

Número de caracteres: 36.137

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <p>Explorando los Desafíos Actuales en la Gestion de Carga Laboral y Salud ... #02a2fa</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>18 fuentes similares</p> </div> </div>	9%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 90%; background-color: #ffc107;"></div></div>	Palabras idénticas: 9% (463 palabras)
2	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <p>repositorio.ucsg.edu.ec</p> <p>http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/21468/1/T-UCSG-POS-MSSGH-2.pdf</p> <p>14 fuentes similares</p> </div> </div>	6%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 60%; background-color: #ffc107;"></div></div>	Palabras idénticas: 6% (328 palabras)
3	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <p>repositorio.ucsg.edu.ec</p> <p>http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23819/1/UCSG-CS18-23299.pdf</p> <p>13 fuentes similares</p> </div> </div>	6%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 60%; background-color: #28a745;"></div></div>	Palabras idénticas: 6% (317 palabras)
4	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <p>PROYECTO INVESTIGATIVO CONDUCTA PROSOCIAL JOSE VILLACRES 01-12-... #ff94ce</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>8 fuentes similares</p> </div> </div>	5%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 50%; background-color: #28a745;"></div></div>	Palabras idénticas: 5% (258 palabras)
5	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <p>repositorio.ucsg.edu.ec</p> <p>http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11871/1/T-UCSG-POS-MGSS-162.pdf</p> <p>10 fuentes similares</p> </div> </div>	5%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 50%; background-color: #28a745;"></div></div>	Palabras idénticas: 5% (272 palabras)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a quienes han sido fundamentales en la culminación de esta etapa de mi vida:

A Dios, por ser mi guía y fuente de fortaleza. Gracias por darme la sabiduría, la paciencia y la perseverancia para superar cada obstáculo. Sin tu gracia y bendiciones, este logro no habría sido posible. Toda la gloria y el honor son para Ti. A toda mi familia, este logro es una celebración de su amor y apoyo, gracias por ser ese pilar constante en mi vida y por cada momento de sus vidas dedicado ayudarme

Sincero agradecimiento a mi amiga y colega Susana García Castro quien ha sido una parte fundamental en la culminación de este proceso académico, gracias por su amistad incondicional, su apoyo constante, y por motivarme a iniciar este proceso que ya está culminando, su compañía, risas y palabras de aliento hicieron que este viaje fuera mucho más llevadero y gratificante. Aprecio profundamente cada conversación, cada consejo y cada momento compartido, querida amiga

Este logro no habría sido posible sin el apoyo de cada uno de ustedes. Gracias por hacer de este viaje una experiencia inolvidable y por ser parte de este importante capítulo de mi vida. Con gratitud y cariño,

Ruth Isabel Caraguay Real.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente y sobre todo a Dios por permitirme seguir adelante cada día, y con mucho aprecio también a mi familia por su apoyo incondicional durante todo este proceso de formación profesional.

En especial mi esposo Arturo Vásquez por su paciencia infinita y apoyo constante y a mis adoradas hijas: Lady, Ariana, Kristel y Jarely. Quienes son mi mayor motivación que me lleva a seguir adelante siempre mejorando en beneficio de ellas, Espero que este logro les muestre que, con dedicación y esfuerzo, cualquier sueño puede hacerse realidad.

A mí querida madre quien en vida fue: América Real García. La cual, ahora descansa en la eternidad, pero cuya presencia y amor siguen vivos en mi corazón. Y aunque no estás físicamente aquí para ver este logro, siento tu espíritu lleno de amor a mi lado, inspirándome y dándome fuerzas cada día para culminar esta meta propuesta, es por eso que gran parte de esta tesis es un homenaje a tu memoria y un testimonio del amor y los valores que me inculcaste.

A todos ustedes, gracias por su amor y por creer en mí. Este triunfo es nuestro.

Ruth Isabel Caraguay Real

Introducción

La satisfacción de los pacientes es un indicador clave de la calidad asistencial y representa un gran desafío en el ámbito de la salud, ya que juega un papel crucial en el funcionamiento eficiente de los servicios sanitarios (Calsina et al., 2023). Aunque el concepto de satisfacción se relaciona con el juicio personal y subjetivo de cada individuo sobre su vida, también está vinculado con diversos factores, como la confianza en los servicios, el estilo de vida, el acceso a la atención médica y las mejoras en los procedimientos que aseguran la calidad de la atención (Pintado et al., 2023). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad de la atención asistencial” (UNIR, 2024). La OMS define la calidad de atención de la forma “en la que se cumple con los estándares correctos de atención al paciente” (Organización Mundial de la Salud, 2024). Dado que el personal de enfermería es el que tiene un contacto continuo con los pacientes, su función es fundamental para brindar una atención oportuna, personalizada, humanizada y eficiente, lo que influye directamente en el nivel de satisfacción de los pacientes.

Para los pacientes que reciben terapia de reemplazo renal (TRR) es imprescindible que la calidad del servicio y trato que reciban sea de calidad por parte del personal de enfermería durante los tratamientos dialíticos, por lo que evaluar este indicador resulta necesario, de modo que la sanidad del mismo sea la óptima (López et al., 2020). De este modo es posible identificar mejoras, deficiencias y oportunidades que contribuyan directamente en la recuperación y calidad de vida del paciente (Barrera et al., 2022).

La insuficiencia renal crónica (IRC) representa un tipo de enfermedad que se caracteriza por la pérdida progresiva de la operación de los riñones, afectando directamente su capacidad para filtrar desechos y toxinas de la sangre, de modo que a medida que esta enfermedad avanza requiere de tratamientos especializados (Villegas et al., 2023). Dentro de este sentido, el trabajo de enfermería toma un papel importante, ya

que a raíz de sus cuidados, el avance, recuperación y calidad de los pacientes puede mejorar gradualmente. Con base en este hecho se han realizado diversos estudios en los que se nota una relación estrecha entre el trabajo de los enfermeros y la calidad de un servicio hospitalario (López et al., 2020).

Ante el aumento el aumento de casos registrados de esta enfermedad crónica, así como resulta necesario garantizar que los servicios de salud sean de calidad y totalmente óptimos para el paciente (Ministerio de Salud Pública, 2022).

El presente estudio se realiza en una de las instituciones del (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social). Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos, una de las instituciones más grandes del sector público en Ecuador, inaugurada en marzo de 2017. Este hospital cuenta con una amplia capacidad, y en su área de hemodiálisis tiene 61 máquinas que permiten atender a 400 pacientes en programas tanto crónicos como agudos. Se realizan alrededor de 4000 terapias mensuales y 48000 sesiones de diálisis al año. El equipo multidisciplinario que trabaja en el área de hemodiálisis está compuesto por médicos nefrólogos, enfermeros especializados, psicólogos, nutricionistas y otros profesionales. Su función es ofrecer una atención integral que aborde tanto las necesidades físicas como emocionales y sociales de los pacientes. Dada la importancia de la satisfacción del paciente en relación con la atención de enfermería durante la hemodiálisis, este estudio busca medir ese nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención de enfermería recibida. A través del análisis de factores como las necesidades y expectativas de los pacientes, se pretende identificar oportunidades de mejora en los servicios sanitarios (Ministerio de Salud Pública, 2022).

De acuerdo con Ruiz et al. (2019), resulta determinante poder incorporar la percepción de los pacientes que padecen esta enfermedad a fin de poder diseñar y mejorar el plan de atención a los mismo, de modo que la calidad sea más efectiva. Del mismo modo Romero-Ruiz et al. (2019) menciona que es de gran valor identificar todos aquellos factores que se encuentran asociados a la satisfacción de lo usuarios con respecto a la atención que reciben.

Por su lado, Huamán-Carhuas et al. (2023) efectuó un análisis entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuario enfocadas en la misma especialidad del presente estudio, demostrando nuevas áreas de mejora dentro de este estudio lo que señalaba que, aunque la atención era la correcta y los usuarios estaban conformes se podría implementar nuevas estrategias para mantener y aumentar dicha satisfacción.

Finalmente, (Rodríguez y Sanjuán, 2023) concluyeron que los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal (IRCT) en el servicio de hemodiálisis de un hospital en La Palma reportaban un alto nivel de satisfacción. El perfil del paciente en este estudio era predominantemente varón, jubilado y con estudios primarios. La satisfacción percibida, en este caso, reflejaba la excelencia del servicio y la recomendación positiva por parte de los pacientes.

Este estudio nace con el fin de medir el nivel de satisfacción de los pacientes con IRC respecto a la atención de enfermería durante el tratamiento de hemodiálisis en el Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos. Este hospital es uno de los más grandes y modernos de la red pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se especializa en ofrecer atención médica integral, incluyendo tratamientos avanzados para pacientes con enfermedades renales crónicas. Para lograr este objetivo, se ha dado gran relevancia al conocimiento del ciclo de la satisfacción del cliente, que consiste en conocer sus necesidades, identificar expectativas, establecer objetivos concretos, cuantificar y analizar los resultados, y traducirlos al lenguaje interno para su aplicación en toda el área asistencial.

Metodología

Enfoque, Diseño, Población y Duración del Estudio

Esta investigación hace uso de un tipo de estudio descriptivo, por lo que se centrará en evaluar una sola variable, mientras que, el diseño es de tipo no experimental, dado que se observó la variable sin manipularla, para posteriormente analizar su comportamiento.

La población seleccionada para este estudio se encuentra enfocada en pacientes del mismo hospital dentro el cual existen alrededor de 290 pacientes hospitalizados. De esta se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, determinando 51 pacientes para el estudio, llevado a cabo del 1 al 27 de julio de 2024.

Variable De Estudio, Instrumento de Medición y Recolección De Datos.

Para evaluar la variable satisfacción, este estudio se ha basado en una metodología de enfoque cuantitativo, donde se utilizó la fuente primaria que contiene como instrumento de recolección de datos la encuesta, una herramienta que fue realizada a toda la población de forma anónima y voluntaria donde se evaluará la calidad percibida por el paciente mediante un cuestionario SERVQHOS validado que se aplica en estudios de satisfacción de usuarios de servicios sanitarios. Este cuestionario combina las expectativas y percepciones de los pacientes, demostrando una alta consistencia interna, una buena capacidad predictiva y una estructura factorial sólida. Además, permite determinar el número de pacientes satisfechos e insatisfechos, así como identificar oportunidades de mejora.

Este cuestionario comprende una sección inicial que incluye datos sociodemográficos como edad, sexo, nacionalidad, nivel de estudios, profesión, situación laboral y tipo de afiliación, las cuales son características que nos ayudan a determinar el perfil del paciente. La siguiente sección corresponde a 31 ítems en total y para facilitar la realización del cuestionario por parte de los pacientes, hemos agrupado las preguntas en tres apartados temáticos que corresponden a: La unidad de hemodiálisis, el personal de hemodiálisis y el funcionamiento de hemodiálisis. Cada ítem se evalúa utilizando una escala Likert, que va desde 1 al 5, siendo (1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba y (5) Mucho mejor de lo que esperaba. Se ha adaptado el cuestionario para que se ajuste a las necesidades específicas de nuestro estudio y servicio., en particular, la información proporcionada por la enfermera se ha desglosado en tres ítems.

Así mismo incorporado cuatro preguntas directas, seleccionadas con base en su validación, donde la primera pregunta se enfoca en el nivel de satisfacción global con el servicio de hemodiálisis; la segunda indaga si el paciente recomendaría el servicio a otras personas. Las tercera y cuarta preguntas evalúan si el paciente conoce al médico y enfermera que atienden.

Análisis de Resultados

Para el análisis estadístico de los resultados en la población de muestra la cual fue de 51 pacientes, se realizó inicialmente una tabulación de las respuestas obtenidas en cada una de las encuestas, empleando el programa de Excel, donde se volcaron todos los datos recopilados y se procedió hacer el análisis respectivo, obteniendo los siguientes hallazgos:

Tabla 1

Resultados

Características	Cantidad	Características	Cantidad	Características	Cantidad	Características	Cantidad
Nivel de Estudios		Profesión		Situación Laboral		Sexo	
Sin estudios	6	Médico	6	Empleado	13	Varón	33
Estudios primarios	11	Enfermera	2	Desempleado	22	Mujer	18
Estudios secundarios	13	Maestro	5	Jubilado	16		
Tercer nivel	17	Ingeniero	5			Edad	
Cursando maestría	-	Químico	-	Tipo de Afiliación		18 a 35	7
Cuarto nivel	2	Arquitecto	-	Seguro General	13	36 a 50	13
Tecnológico	2	Contador	2	Seguro Campesino	4	51 a 80	31
PhD	-	Otros (Especificar)	7	Voluntario	8		
				Montepío	4	Nacionalidad	
						Ecuatoriano	50
						Extranjero	1

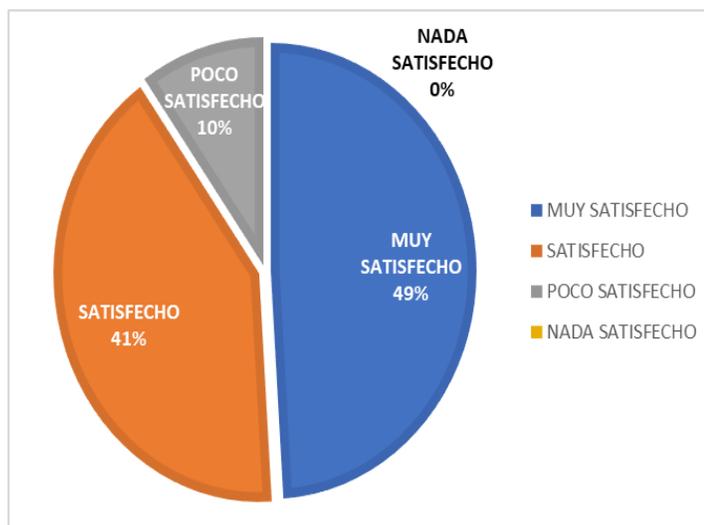
Al interpretar los resultados de las variables sociodemográficas de esta Tabla 1, se observa que de la población encuestada la mayor parte oscilan entre una edad de 51 a 80 años, lo que ocupa el 61% equivalente a 31 pacientes de la muestra tomada, seguido de un 25 % equivalente a 13 personas entre 36 a 50 años y un 14% que equivale a 7 pacientes de la población más joven entre los 18 y 35 años de edad, de los cuales el 65% son de sexo masculino y el 35% corresponde al sexo femenino, la mayoría con nacionalidad ecuatoriana.

Respecto al nivel de estudios de la población un 33,33% corresponde a 17 pacientes con tercer nivel de escolaridad, seguido del 25.49 % es decir 13 pacientes con nivel secundario, un 21,57% equivalente a 11 personas con nivel de educación primaria y el 11,76% (7 pacientes) sin nivel de estudios, esto nos indica que la mayor parte de nuestra muestra tomada corresponde a profesionales de tercer nivel de escolaridad. Así mismo destaca en cuanto a su situación laboral, que de la población participante el 43,14 % corresponde a pacientes jubilados (22 pacientes) el 31,37% a pacientes desempleados (16 pacientes) y el 25,49% equivalente a 13 pacientes. En cuanto al tipo de afiliación un 25,49% correspondiente a 13 pacientes cuentan con seguro general, el 15,69% equivalente a 8 pacientes tienen seguro voluntario y un igual a 7,84% es decir 4 personas por igualdad de ítem corresponden al tipo de seguro voluntario y montepío.

De los 51 cuestionarios entregados se ha obtenido una tasa de respuesta del 100% de la población encuestada. En la siguiente sección del cuestionario está enfocada en la variable de satisfacción global del paciente con el servicio de hemodiálisis, donde se ha evaluado principalmente el nivel de satisfacción de los pacientes con dicho servicio

Figura 1

Nivel de satisfacción con los cuidados sanitarios recibidos

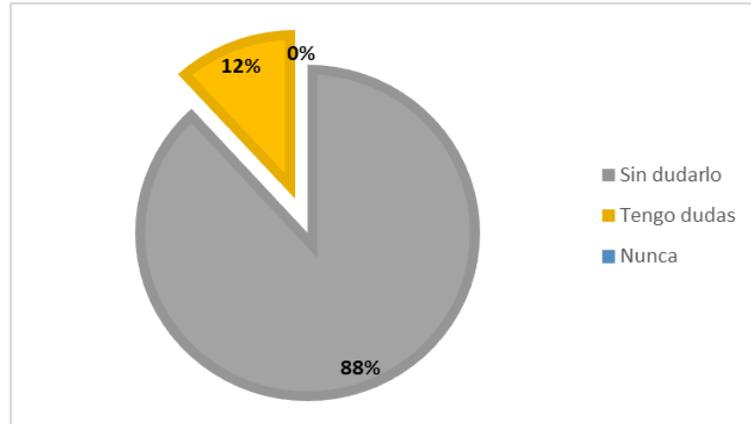


Respecto a la pregunta, visualizada dentro de la Figura 1 de la encuesta que solicitaba señalar el grado de satisfacción en general con el servicio, se obtuvieron las siguientes respuestas: 25 pacientes dijeron que se encuentran muy satisfechos, lo que equivale a un 49,02%, seguido de 21 pacientes que respondieron estar satisfechos lo que equivale a un 41,18% y un 9,80% equivalente a cinco personas refirieron estar poco satisfechos.

La segunda parte aborda si el paciente recomendase el servicio a otras personas y la tercera y cuarta parte de preguntas indagan si el paciente conoce nombre de médico y de la enfermera que le atienden habitualmente. Se ha evaluado varias dimensiones de la satisfacción como: confianza, seguridad, amabilidad, cortesía, y capacidad del personal de enfermería por cumplir con las actividades requeridas durante el tratamiento dialítico hacia los pacientes y de las cuales detallamos los siguientes resultados ver (Figura 2).

Figura 2

Referencias si el paciente recomendase el servicio a otras personas



De acuerdo con la Figura 2 respecto a esta pregunta sobre si se recomendaría el servicio a otras personas las respuestas obtenidas fueron las siguientes que el 88% equivalente 45 pacientes recomendarían el servicio sin dudarlo, el 12 % es decir 6 pacientes respondieron tengo dudas en cuanto a referir el servicio a otras personas.

Figura 3

Impacto de la dimensión salud y confianza percibidas por el paciente.

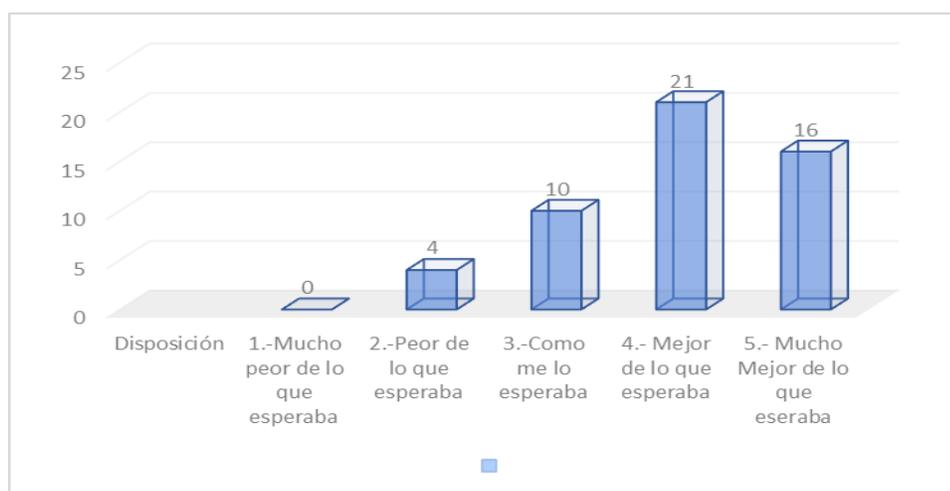


Los resultados evidenciados en el Figura 3 en cuanto a la dimensión confianza y seguridad, se obtuvo como resultado grado de satisfacción 3 escalas más relevantes, la escala 4 (mejor de lo que me esperaba) con un 41,18% equivalente a 21 pacientes y una

escala 5(mucho mejor de lo que esperaba) con 37,25% correspondiente a 19 pacientes, seguido de una escala 3 (como me lo esperaba,) con un porcentaje de 19,61% equivalente a 10 pacientes. Los menos mencionados fueron las escalas uno y dos.

Figura 4

Impacto de la dimensión disposición del personal sanitario por la atención.

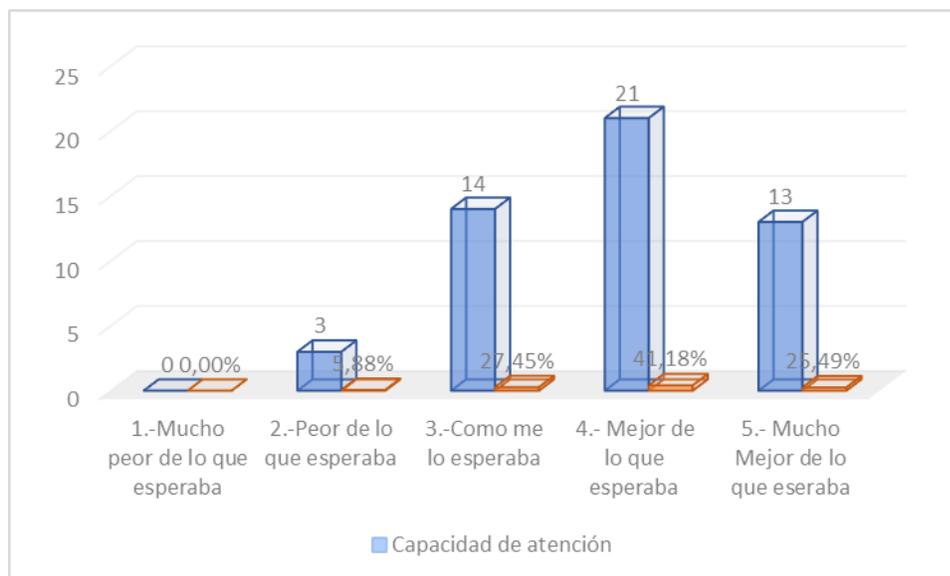


De acuerdo con la Figura 4, respecto a la disposición del personal de enfermería por ayudar al paciente mientras lo necesita las respuestas obtenidas fueron las siguientes un 41,18% refirió que la disposición esta (mejor de lo que esperaba) escala 4 que equivale a 21 pacientes, seguido de la escala 5(mucho mejor de lo que esperaba), correspondiente al 31,37 pacientes equivalente a 16 pacientes, la opción 3 /como me lo esperaba con un 19,61% equivalente a 10 pacientes.

Por otro lado, respecto a la pregunta sobre la capacidad del personal por atender las necesidades de los pacientes las respuestas obtenidas fueron las siguientes: 41, 18% equivalente 45 pacientes mencionan que la capacidad del personal de enfermería por resolver sus necesidades están (mejor de lo que esperaba) un 27,45 equivalente a 14 personas refirieron la escala 3(como me lo esperaba) Figura 5.

Figura 5

Capacidad de atención



Respecto a esta dimensión del personal de enfermería las respuestas obtenidas fueron las siguientes un 41,18 % refirió que la capacidad de atención esta (mejor de lo que esperaba) escala 4 que equivale a 21 pacientes, seguido de la escala 3(mejor de lo que esperaba), correspondiente al 27,45% equivalente a 14 pacientes, la escala 5 mucho mejor de lo que esperaba me lo esperaba con un 25,49% equivalente a 13 pacientes.

En cuanto a las dimensiones anteriormente mencionadas donde los pacientes favorablemente respondieron según su percepción de atención por parte del personal de enfermería, se evidencia que están satisfechos con los cuidados de enfermería recibidos, valorando de mejor manera a las enfermeras al personal técnico. Los que reciben una valoración más baja por parte de los pacientes son los médicos ya que refieren una leve inconformidad con la comunicación hacia los familiares por parte de los médicos. De forma general los pacientes resaltan en las enfermeras un alto grado de competencia profesional muy ligado al grado de confianza, seguridad y amabilidad percibidos por los pacientes.

Conclusiones

Al analizar la “Satisfacción General” en relación con los diversos aspectos del servicio brindado a los pacientes, los resultados fueron mayormente positivos. El 88% de la muestra manifestó estar satisfecho con los cuidados de enfermería recibidos, mientras que un 12% expresó una opinión negativa. Este tipo de encuestas no solo permite evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva del paciente, sino que también facilita la identificación de áreas susceptibles de mejora, contribuyendo a la implementación de intervenciones más enfocadas en las necesidades y expectativas de los pacientes. Esto garantiza una atención integral y efectiva a largo plazo.

De este modo y como conclusión se evidencia que los pacientes muestran un alto índice de satisfacción respecto al trato que reciben por el personal de enfermería, indicando que su trato resulta competente dentro de su rama profesional, generando confianza y seguridad dentro de sus actividades con ellos, actuando de manera positiva dentro de su cuidado y tratamiento.

A partir de estos hallazgos, los directivos del hospital podrían considerar reforzar las áreas donde se presentan opiniones negativas, implementando programas de mejora continua enfocados en la atención de enfermería. Además, para futuros estudios, sería relevante profundizar en las percepciones de aquellos pacientes que expresaron insatisfacción, con el fin de identificar causas específicas y desarrollar estrategias que eleven aún más la calidad del servicio. Por otro lado, los resultados también ofrecen un punto de partida para que otras instituciones sanitarias interesadas en mejorar la satisfacción del paciente implementen modelos de evaluación similares y ajusten sus políticas de atención en función de las expectativas de sus usuarios.

Referencias

- Barrera Cercado, S. A., Celdo Crespo, D. S., & Tobalina Dito, C. F. (2022). *Efecto en la percepción de la calidad en la satisfacción de los pacientes de los servicios médicos en el Centro Médico MEDISUR* [Thesis, ESPOL. FCSH]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/55950>
- Calsina, B. P. C., Huichi, M. E. C., & Miranda, G. F. R. (2023). LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGION DE PUNO. *Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Delgado, D. C., & Pérez, V. C. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), Article 7. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
- Huamán-Carhuas, L., Melo-Flores, C. M., & Gutiérrez-Carranza, M. D. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Nefrología Latinoamericana*, 20(2), 97-105. <https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016>
- Inzunza Acevedo, M. J., & González Vega, D. (18 de Agosto de 2020). *Enfermedad Renal Crónica: la clave está en la prevención*. Chile: Pontifica Universidad Católica de Chile.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2017). *El IESS inaugura el Hospital Los Ceibos en Guayaquil, el más grande del país*. Guayaquil.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2023). *Unidad de Hemodiálisis de Hospital Los Ceibos se fortalece con 47 máquinas de hemodiálisis*. Guayaquil.
- López Toledano, M. C., Luque Cantarero, I., Gómez López, V. E., Casas Cuesta, R., &

- Crespo Montero, R. (2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 125-133.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). SITUACIÓN ACTUAL DE TERAPIA DE REEMPLAZO RENAL EN EL ECUADOR.
- National Kidney Foundation. (2002). K/DOQI clinical practice guidelines for chronic kidney disease: evaluation, classification, and stratification. .
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). World Health Organization. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). La carga de enfermedades renales en la Región de las Américas, 2000-2019.
- Pintado, T. P. G., Pinguil, Á. P. T., Alvarado, R. L. C., & González, A. F. M. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Rodríguez González, D., & Sanjuán Hernández, D. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Nefrología Latinoamericana*, 10(2), 67-74. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842013000200002>
- Romero-Ruiz, A. B., Sevillano-Jiménez, A., & Cardador-Trocoli, C. (2019). Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis: Revisión sistemática de literatura. *Nefrología Latinoamericana*, 16(2), 87-96. <https://doi.org/10.4321/s2254-28842019000200002>
- Ruiz de Adana Pérez, R., Agrait García, P., & Carrasco González, J. (2019). Incorporar la satisfacción del paciente de hemodiálisis a la gestión de la calidad. *Enfermería Nefrológica*, 22(4), 311-320. <https://doi.org/10.1016/j.enfn.2019.10.002>
- UNIR. (2024). La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. UNIR REVISTA.

Villegas, K. J. A., Gamboa, K. V. P., & Miñan, J. M. C. (2023). Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud. *Revista HAGP*, 1(junio), Article junio.

Apéndices

ENCUESTA DE SATISFACCION

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN CUANTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL AREA DE DIALISIS DEL HOSPITAL IESS LOS CEIBOS GUAYAQUIL.

El presente instrumento forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes y la institución a la que representan. La información será utilizada con fines únicamente académicos.

Agradecemos su participación, tiempo y atención al contenido.

Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada

“**evaluación** de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención de enfermería del área de diálisis del hospital IESS Los Ceibos Guayaquil.

Este es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la UCSG.

Sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10 - 15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco pueden ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepta participar: Acepto ----- No acepto -----

Datos sociodemográficos

Marque con una X según corresponda.

SEXO		EDAD		NACIONALIDAD	
Varon		18 A 35		Ecuatoriano	
Mujer		36 A 50		Extranjero	
		51 A 80			

Inmediatamente, Ud. Encontrará un cuestionario con preguntas que buscan explorar

NIVEL DE ESTUDIOS		PROFESIÓN		SITUACIÓN LABORAL	
Sin estudios		Medico		Empleado	
Estudios primarios		Enfermera		Desempleado	
Estudios secundarios		Maestro		Jubilado	
Tercer nivel		Ingeniero		TIPO DE AFILIACIÓN	
Cursando maestria		Quimico		Seguro general	
Cuarto nivel		Arquitecto		Seguro campesino	
Tecnológico		Contador		Jubilado	
Phd		otros. Cual?		Montepio	

aspectos relacionados con la satisfacción, en la atención de enfermería, percibida por ustedes los afiliados de esta unidad. Cada uno de los ítems valorará el nivel de satisfacción en una escala del 1 al 5, siendo (1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba. Coloque una **X** en el casillero que Ud. crea correspondiente según su apreciación.

Encuesta de opinión sobre la satisfacción en la calidad de atención hospitalaria en el servicio de hemodiálisis del Hospital General IESS " Los Ceibos "					
Ítem	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
	1	2	3	4	5
La calidad de la asistencia sanitaria ha sido?					
En la unidad de Hemodiálisis					
La facilidad para llegar al hospital ha sido?					
Las indicaciones (señaléticas) para orientarse hasta llegar al servicio de hemodiálisis han sido?					
El estado en el que esta la sala de hemodiálisis (apariencia) ha sido?					
La comodidad de las instalaciones ha sido?					
La tecnología de los equipos médicos para diagnóstico y tratamiento han sido?					

El personal de Hemodiálisis					
Ítem	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
	1	2	3	4	5
La apariencia, limpieza y el uniforme del personal sanitario ha sido?					
El interés del personal de enfermería por cumplir con las actividades requeridas durante el tratamiento ha sido?					
La disposición del personal sanitario por ayudarlo cuando lo necesita ha sido?					
La confianza y seguridad que el personal de enfermería trasmite a los pacientes ha sido?					
La amabilidad y cortesía del personal de enfermería en su trato con el paciente y familiar ha sido?					
La preparación del personal de enfermería para realizar					

El personal de Hemodiálisis					
su trabajo ha sido?					
El trato personalizado que se le brindan a los pacientes las enfermeras ha sido?					
La capacidad del personal sanitario para comprender las necesidades de los pacientes ha sido?					
La información que los médicos proporcionan a los pacientes ha sido?					
La información que los médicos proporcionan a los familiares ha sido?					
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido?					
La información que da la enfermera relacionada con la higiene corporal y cuidado de los accesos vasculares (catéter, fistula, prótesis) ha sido?					
La información que da la enfermera relacionada con la alimentación ha sido?					
La información que da la enfermera relacionada con los protocolos de ingreso a sala de diálisis diariamente ha sido?					

El funcionamiento de Hemodiálisis					
Ítem	Muc ho peor de lo que espe raba	Peor de lo que espe raba	Com o me lo espe raba	Mejo r de lo que espe raba	Muc ho mejo r de lo que espe raba
	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido y conectado a la máquina de diálisis por parte de la enfermera ha sido?					
La rapidez con la que solucionan las enfermeras atiende sus necesidades y requerimientos ha sido?					
La puntualidad para realizar la conexión a la máquina de diálisis ha sido					

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión.

Ítem	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
Indique el nivel de satisfacción en cuanto a los cuidados de enfermería que ha recibido				

Ítem	SI	NO
¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedirle permiso		
¿Conoce el nombre del médico que lo atiende habitualmente?		
¿Conoce el nombre de la enfermera/o que lo atiende habitualmente?		
¿Cree que ha recibido suficiente información de parte del personal de enfermería sobre su enfermedad y los cuidados en casa ?		

Ítem	Sin dudarlo	Tengo dudas	Nunca
Recomendaría este servicio a otras personas			
Ítem	Sin dudarlo	Tengo dudas	Nunca
Si pudiera elegir, escogería este mismo servicio de hemodiálisis			
Ítem	Menos de lo necesario	Lo necesario	Más de lo necesario
Ha estado ingresado en el hospital?			



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Caraguay Real Ruth Isabel**, con C.C: **0918042508** autora del trabajo de titulación **Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica. Respecto a la atención de enfermería en el Hospital General del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”**. previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 22 de enero del 2025.

Ruth Isabel Caraguay Real.

C.I. 0918042508



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica. Respecto a la atención de enfermería en el Hospital General del Norte de Guayaquil "Los Ceibos".		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Caraguay Real Ruth Isabel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	19
ÁREAS TEMÁTICAS:	Atención Primaria, Salud, Enfermedad Renal Crónica		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, calidad de atención, asistencia sanitaria		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Este estudio nace con el fin de medir el nivel de satisfacción de los pacientes con IRC respecto a la atención de enfermería durante el tratamiento de hemodiálisis en el Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos. Este hospital es uno de los más grandes y modernos de la red pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se especializa en ofrecer atención médica integral, incluyendo tratamientos avanzados para pacientes con enfermedades renales crónicas. Para lograr este objetivo, se ha dado gran relevancia al conocimiento del ciclo de la satisfacción del cliente, que consiste en conocer sus necesidades, identificar expectativas, establecer objetivos concretos, cuantificar y analizar los resultados, y traducirlos al lenguaje interno para su aplicación en toda el área asistencial.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2555777 / 0999999999	E-mail: juan.perez@cu.ucsg.edu.ec / jperez@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			