

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una institución de salud privada, Chiclayo - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL:
“CUIDADOS DE ENFERMERÍA A PERSONAS CON AFECCIONES NEFROLÓGICAS”**

INVESTIGADORAS:

Lic. Enf. Requejo Chávez Milagros Marilí

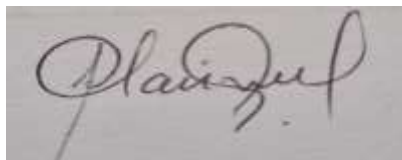
Lic. Enf. Regalado Rivas Cynthia Teresa

ASESORA:

Mg. Nora Elisa Sánchez de García

**Lambayeque - Perú
2022**

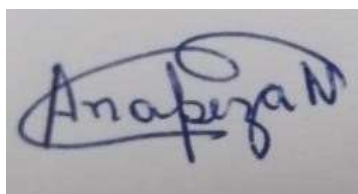
Aprobada por:



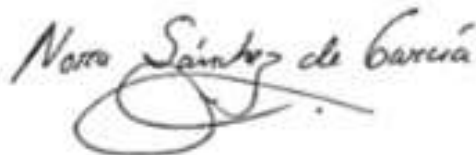
Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano
Presidente



Mg. Doris Libertad Pais Lescano
Secretaria





Mg. Ana Medalid Deza Navarrete
Vocal



Mg. Nora Elisa Sánchez de García
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ii

	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	
---	--	---



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 019 -2022-UI-FE



Siendo las 4:14 p.m del día 16 de Setiembre del 2022, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/trs-fufs-nwv> , los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES CON TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA, CHICLAYO - 2021" ; designados por Resolución N° 083-2019-UI-FE, de fecha 25 de noviembre del 2019, con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano..... Presidenta

Dra. Doris Libertad Pais Lescano..... Secretario

Mg. Ana Medalith Deza Navarrete.....Vocal

Mg. Nora Elisa Sánchez de García..... Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por **RESOLUCIÓN N° 265-V-2022-D-FE** de fecha 16 de setiembre del 2022.

La tesis fue presentada y sustentada por los **Lic. Enf.** Requejo Chávez Milagros Marilí, y Regalado Rivas Cynthia Teresa , y tuvo una duración de (60') minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de (18) dieciocho **MUY BUENO**

Por lo que queda(n) APTA (s) para obtener el Título de Segunda Especialidad "Cuidados de Enfermería a Personas con Afecciones Nefrológicas" de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 5:30 p.m, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.

Dra. Clarivel De Fátima Díaz Olano
Presidente

Dra. Doris Libertad Pais Lescano
Secretaria

Mg. Ana Medalith Deza Navarrete
Vocal

Mg. Nora Elisa Sánchez de García
Asesor

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Nora Elisa Sánchez de García, asesora del trabajo de tesis de las estudiantes Requejo Chávez Milagros Marilí y Regalado Rivas Cynthia Teresa, titulado “Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una institución de salud privada, Chiclayo – 2021”, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud 19 %, siendo verificable en el reporte de similitud del programa de Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye a un plagio. A mi leal saber y entender, el presente trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque 10 de Setiembre 2022



Mg. Nora Elisa Sánchez de García

DNI: 16480863

Código ORCID: 0000-0001-7508-557X

Se adjunta:

- Resumen del Reporte Turnitin (Con porcentaje y parámetros de configuración).
- Recibo digital Turnitin.

DEDICATORIA

A nuestros padres:

Juan, Mariana, Max y Teresa Por su amor, trabajo y sacrificio porque sin ellos no hubiéramos logrado cumplir nuestras metas y propósitos; gracias por el apoyo incondicional y por estar a nuestro lado, brindándonos amor y cariño forjándonos siempre seguir adelante.

A Dios:

Por seguir brindándonos vida y salud y nos acompaña en cada paso que damos, dándonos sabiduría y fortaleza para salir adelante.

A mis maestros:

Por su esfuerzo, dedicación y tiempo que dedicaron en brindarnos sus conocimientos ya que sin ellos no hubiéramos logrado llegado hasta esta meta.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

A cada una de **las** personas que participaron en la investigación, pues sin ellos, este logro no hubiera sido posible.

A los miembros del jurado. Dra. Clarivel Díaz Olano, Dra. Doris Pais Lescano y Mg. Ana Deza Navarrete, por sus valiosos aportes para culminar con éxito la investigación.

A nuestra asesora Mg. Nora Elisa Sánchez de García, por su asesoría en la elaboración y culminación del presente trabajo de investigación.

Las autoras

ÍNDICE

	Pág.	
Acta de Sustentación	iii	
Constancia de Aprobación de Originalidad de Tesis		4
Dedicatoria		5
Agradecimiento		6
Resumen		8
Abstract		9
Introducción	10	
Capítulo I: Métodos y Materiales	15	
1.1. Diseño de la investigación	16	
1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17	
1.3. Método de Procesamiento de la Información	18	
1.4. Principios Éticos	18	
Capítulo II: Resultados y Discusión	21	
Conclusiones	33	
Recomendaciones	34	
Referencias Bibliográficas	35	
Anexos	39	

RESUMEN

Objetivo: determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021.

Metodología: El estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental tuvo una población de 116 pacientes que recibían tratamiento de sustitución renal y una muestra de 62 pacientes obtenidos por fórmula de población finita y el tipo de muestreo fue el aleatorio simple. La recolección de datos se realizó a través del test de Likert el cual fue sometido a validez de contenido y a prueba de confiabilidad obteniendo un alfa de crombach de 0,735. Se tuvieron en cuenta los principios éticos durante todo el proceso. **Resultados:** Los resultados demostraron que el mayor porcentaje de los pacientes, perciben una alta calidad del cuidado enfermero, representada por el 75.8% (47), mientras que el 22.5% (14), perciben nivel medio en cuanto a la calidad del cuidado brindado y solo el 1.7% (1) perciben la calidad en un nivel bajo. **Conclusión:** existe una alta percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis, en las dimensiones científico-técnica, interpersonal y entorno, lo que debe convertirse en un estímulo para lograr la satisfacción total de las personas cuidadas.

Palabras claves: Percepción, calidad, cuidado enfermero, hemodiálisis.

ABSTRACT

Objective: to determine the perception of the quality of nursing care in patients receiving hemodialysis treatment in a Private Health Institution, Chiclayo - 2021.

Methodology: The quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental study had a population of 116 patients receiving hemodialysis treatment. Renal replacement and a sample of 62 patients obtained by the finite population formula and the type of sampling was simple random. Data collection was carried out through the Likert test, which was subjected to content validity and reliability testing, obtaining a Crombach's alpha of 0.735. Ethical principles were taken into account throughout the process. **Results:** The results showed that the highest percentage of patients perceive a high quality of nursing care, represented by 75.8% (47), while 22.5% (14), perceive a medium level in terms of the quality of care provided. and only 1.7% (1) perceive quality at a low level. **Conclusion:** there is a high perception of the quality of nursing care in patients with hemodialysis treatment, in the scientific-technical, interpersonal and environment dimensions, which should become a stimulus to achieve the total satisfaction of the people cared for.

Keywords: Perception, quality, nursing care, hemodialysis.

INTRODUCCIÓN

Las estadísticas internacionales y nacionales, muestran una elevada incidencia de la Enfermedad Renal Crónica (ERC), la cual, usualmente está asociada a otras patologías crónicas como hipertensión y diabetes mellitus. Aproximadamente el 10% de la población mundial padece de ERC y el 90% de ellas, no saben que presentan esta enfermedad, por lo que se considera que alrededor de 1.5 millones de personas en el mundo, están en diálisis o con trasplante renal, cuya cifra se duplicará en los próximos 10 a 14 años^{1, 2}.

Actualmente en el Perú, cerca de 300 000 personas padecen de ERC, de los cuales, aproximadamente 9000 personas requieren de terapia de sustitución renal y/o trasplante del mismo. Sin embargo, del total de pacientes con ERC terminal, EsSalud es responsable de la atención de aproximadamente el 80% de pacientes, mientras que el Ministerio de Salud (MINSA), Policía Nacional, Fuerzas Armadas y Privadas, atienden aproximadamente el 20% restante¹. La Sociedad Peruana de Nefrología (SPN) manifestó que el 40% de los casos de ERC en el Perú, se debe a la diabetes mellitus, por ende, afecta a uno de cada 10 pacientes, teniendo como datos relevantes, una edad: edad promedio 56.7 ± 18 años y ser de sexo masculino³.

El gran porcentaje de pacientes con ERC requieren de alguna forma de tratamiento de sustitución renal, siendo la hemodiálisis, el tratamiento de mayor elección en este tipo de pacientes. Este procedimiento, solo es posible de ser realizado en entidades sanitarias, el mismo que suele tener una frecuencia de 3 horas por sesión realizado 3 veces por semana, lo cual obliga al paciente a tener una regular estancia en los ambientes hospitalarios, implicando grandes cambios en su rutina de vida⁴.

Además de su regular permanencia en los establecimientos de salud, el procedimiento de hemodiálisis genera un cierto grado de dependencia al tratamiento y al personal de salud, siendo este último, una piedra angular que permita brindar información relativa a su enfermedad, tipo de tratamiento y efectividad de la atención recibida⁵. De esta forma, el paciente con ERC pasa una gran parte de sus días en establecimientos de salud, siendo el profesional de enfermería, el personal con quien usualmente tiene un primer contacto y con quien pasa la mayor cantidad de tiempo durante las sesiones de hemodiálisis, asumiendo la responsabilidad de generar un

ambiente de confianza, credibilidad, comunicación efectiva y aceptación del otro⁵ y que su vez genere en la persona cuidada una percepción favorable frente al cuidado que se le brinda.

Las personas que reciben hemodiálisis periódicas confrontan constantemente tensiones psicológicas, físicas y sociales, lo cual conduce a que la unidad holística se resquebraje y se generen reacciones emociones negativas, tales como ansiedad, depresión, cólera, ira, agresión, negación, culpa, alteración de la imagen corporal y disminución de la autoestima.

Estudios realizados por la OMS, estiman que 154 millones de personas en el mundo padecen alteraciones del estado de ánimo o afectivas y la carga anímica que representa la enfermedad, es un factor indispensable a ser atendido¹. De allí la importancia de la participación del enfermero, quien cumple un rol fundamental en la adaptación del paciente a su nueva forma de vida y en base a la relación terapéutica o de ayuda, la persona enferma podrá afrontar de mejor manera la enfermedad⁶.

En este contexto Rodríguez A³, realizó una investigación en la que se encontró que el indicador de competencias profesionales del enfermero tenía una evaluación favorable en comparación con la dimensión actitud empática. Esta situación genera una percepción del paciente negativo, que está lejos de ser ese cuidado, humano, oportuno y seguro que toda persona tiene la expectativa de recibir.

Lo descrito, no es tan diferente a lo observado por las investigadoras quienes pudieron percibir en los pacientes en una entidad de salud de Chiclayo, indicios de una percepción negativa del cuidado enfermero ya que expresaban que diversos profesionales de enfermería, se abocaban más a la parte técnica, cumpliendo a cabalidad los procedimientos correspondientes a la atención y acercándose al paciente solo para registrar algún dato en el monitor o corregir alguna falla en el proceso de hemodiálisis, dejando de lado la parte de la relación de ayuda base de un cuidado humano.

Cabe indicar además que en algunas oportunidades los pacientes se refieren al cuidado que reciben con expresiones como: *“gracias a la enfermera, las 3 horas que paso en mi hemodiálisis aprendo como cuidarme, qué alimentos comer, me ayudan mucho y siempre están ahí”*, otros refieren *“la atención es buena, están al pendiente*

de ti, te ayudan en todo momento". Sin embargo, en otras ocasiones se evidencia lo contrario, cuando algunos pacientes refieren "algunas enfermeras solo nos conectan a la máquina y ven que todo esté bien, arreglan la máquina cuando suenan, pero nada más", "no nos miran a los ojos, solo nos dicen cómo estamos y nada más".

La percepción del cuidado brindado estará muy ligada a la relación entre las expectativas y la oferta del servicio proporcionado, siendo está valorada a durante su experiencia en el servicio².

La problemática anteriormente planteada dio origen a diversas interrogantes: ¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado enfermero la dimensión técnica? ¿Cuál es la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión entorno? ¿Cuál es la percepción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión interpersonal?

Finalmente, las interrogantes formuladas dieron origen al problema de investigación: ¿Cuál es la percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo - 2021?

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021. Además se establecieron como objetivos específicos determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico-científica en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud, Chiclayo – 2021, determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal, en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud, Chiclayo – 2021 y determinar la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno, en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud, Chiclayo – 2021.

La investigación se justificó, por que como se ha descrito, el profesional de enfermería, es quien en mayor parte de la terapia hemodialítica, permanece en compañía de la persona con enfermedad renal y bajo esa perspectiva, generará espacios que contribuyan a un mayor apego a la terapia de sustitución renal, así como el fomento de educación continua que promueva un mejor autocuidado y reconocimientos de signos de peligro en el paciente enfermo. Por lo tanto, una percepción alta de la calidad sobre el cuidado enfermero, generará ese clima de confianza y certeza en el paciente

indispensable para una mejor atención, así como la reducción del abandono de las sesiones de hemodiálisis.

La investigación además será importante para mejorar aquellos aspectos que los pacientes con enfermedad renal reconozcan que se encuentran deficientes en el cuidado enfermero brindado y que permitirá establecer programas de mejora de la calidad y el logro de un cuidado de mayor calidad. Los resultados a su vez serán de gran importancia para el desarrollo bibliográfico y campo cognoscitivo en la atención de la calidad dentro de la profesión de enfermería.

Para un mejor estudio de la investigación, el presente informe estará estructurado de la siguiente forma:

Introducción: en el cual se abordarán los aspectos generales y específicos de la realidad problemática, así como el planteamiento del problema y objetivos de investigación.

Capítulo I: Métodos y Materiales, contiene el tipo de investigación, población muestra, así como la técnica e instrumento utilizado en la recolección de datos teniendo en cuenta los principios éticos y de rigor científica.

Capítulo II: Resultados y discusión, en donde cada una de las tablas obtenidas serán contrastadas con la bibliografía actual y antecedentes de estudio.

Así mismo las conclusiones y recomendaciones, las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I: MÉTODOS Y MATERIALES

CAPÍTULO I: MÉTODOS Y MATERIALES

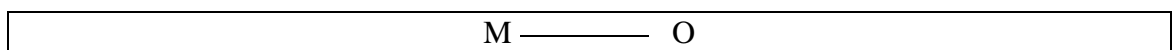
1.1. Diseño de investigación

Se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa. Al respecto Hernández⁷ manifiesta que las investigaciones cuantitativas, poseen como cualidad básica la recolección de y el análisis de datos, que tengan como objeto principal, responder a hipótesis de estudio previamente formulados, así mismo, expresa estos resultados en datos numéricos que expresan la cuantificación o medición de variables, así como la aplicación de fórmulas estadísticas para establecer con plena exactitud, patrones de comportamiento en una población.

En la investigación se manejaron datos numéricos y estadísticos que permitirán medir porcentualmente los resultados de la investigación, en este caso la percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis además se emplearon instrumentos de recolección de datos que recogerán información objetiva de las unidades de análisis.

El abordaje metodológico corresponde a un diseño no experimental, porque no se realizó la manipulación intencional de ninguna de la variable en estudio. Fue descriptivo simple ya que solo se describirán los resultados obtenidos, sin la comprobación de hipótesis, ni interrelación de variables. De tipo transversal, dado que la información fue recolectada en un periodo determinado de tiempo⁷.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M: Parientes con tratamiento de hemodiálisis.

O: Percepción de la calidad del cuidado enfermero

Población:

La población estuvo constituida por los 116 pacientes que reciben tratamiento sustitutivo renal en el servicio de hemodiálisis de la Clínica NEFROCARE de

Chiclayo, cuyos datos fueron obtenidos del registro oficial de pacientes con tratamiento de hemodiálisis de la mencionada clínica.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años que hayan recibido más de una terapia de hemodiálisis en la clínica NEFROCARE.
- Pacientes que acepten participar de la investigación, previa firma del consentimiento informado.
- Pacientes que gocen de sus plenas facultades mentales y físicas en el momento de la ejecución de la investigación.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes en hemodiálisis que presenten dificultades en la comunicación verbal

Muestra:

La muestra fue obtenida mediante la aplicación de fórmula estadística para población finita:

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

Donde: n = Tamaño de la

muestra

$Z^2 = 1.962$ (con la seguridad del 95%) $p =$

proporción esperada (en este caso $50\% = 0.5$) $q =$

$1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$) $N =$ Total de la

población (116)

$e =$ error permisible (0.05).

Entonces:

$$n = \frac{116 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (116 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{111.41}{1.2479} = 89.27$$

Ajuste de Muestra: como la fracción de corrección $\frac{n}{N} \approx 15\%$ ajustamos el

tamaño de la muestra conforme se detalla:

$$\frac{89.27}{116} = 0.7695 \approx 15\%, \text{ fue necesario realizar el ajuste:}$$

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{89.27}{1 + \frac{89.27}{200}} = 61.72 \approx 62$$

Finalmente, la muestra estuvo conformada por 62 pacientes con tratamiento de hemodiálisis los cuales fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, donde todos tuvieron las mismas probabilidades de ser seleccionados.

1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se tuvo como técnica a la encuesta, la misma que consiste en recabar información de las unidades de análisis a través de cuestionarios previamente diseñados y estructurados, pudiendo ser ello empleado, sobre toda la población o en una muestra significativa de ella. Con este método empleado, también deberán valorar ciertos valores en la población, como el margen de error y grado de confiabilidad y validez obtenido.⁸

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el Test de Likert Diseñado por Castro E y Cadena G⁵, de la investigación: Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería, el cual fue modificado y contextualizado por las autoras tomando en cuenta las dimensiones de calidad propuestas por Avedis Donabedian.

El test estuvo constituido por 18 proposiciones distribuidas en las dimensiones científico técnico, Dimensión Interpersonal y dimensión entorno. Para una mayor confiabilidad del instrumento, se realizó validación de experto, además, mediante el

análisis estadístico de alfa de Crombach, se eliminó una de las proposiciones que permitió aumentar el nivel de confiabilidad. Finalmente, el instrumento estuvo constituido por 17 proposiciones: científico técnico (1 - 6), Dimensión Interpersonal (7 - 13) y dimensión entorno (14 - 17)

Para la validación por juicio de expertos, se contó con 3 especialistas en el área de nefrología que dieron los alcances respecto al instrumento, lo que permitió eliminar una de las proposiciones del Test de Likert. Posteriormente se aplicó el test a una prueba piloto conformada por 10 participantes, en donde finalmente se decidió contar con 17 ítems obteniendo una confiabilidad de 0.735.

1.3 Método de procesamiento de la información:

Finalizada la recolección de datos, ellos fueron vertidos y tabulados los programas estadísticos SPSS 20 y Excel 2010, siendo estos resultados presentados en gráficos de barra, que permitió ofrecer una mejor representación de los datos para su posterior análisis con la bibliografía actualizada y antecedentes de la investigación previamente identificados.

1.4 Principios éticos:

Las investigadoras tuvieron en cuenta los principios fundamentados en el Informe Belmont⁹, los mismos que son descritos a continuación:

El respeto a las personas: Este principio a su vez, asume la adopción de otros dos sub principios, correspondientes a la autonomía o libre autodeterminación y el principio o derecho de confidencialidad. El primero hace referencia a que la persona sujeta a investigación (autonomía), lo cual será confirmado mediante la firma del consentimiento informado⁹ (ANEXO N° 01). Por otra parte, los datos recabados, serán tratados bajo estricta confidencialidad, evitando su exposición y cualquier tipo de afectación que derive de ello.

La beneficencia: Ejerciendo este derecho, las personas sujetas a la investigación fueron tratadas de una manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de algún daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar⁹. Bajo este principio, se brindó toda la información referente al estudio, así mismo se respondió a todas las interrogantes formuladas respecto a su

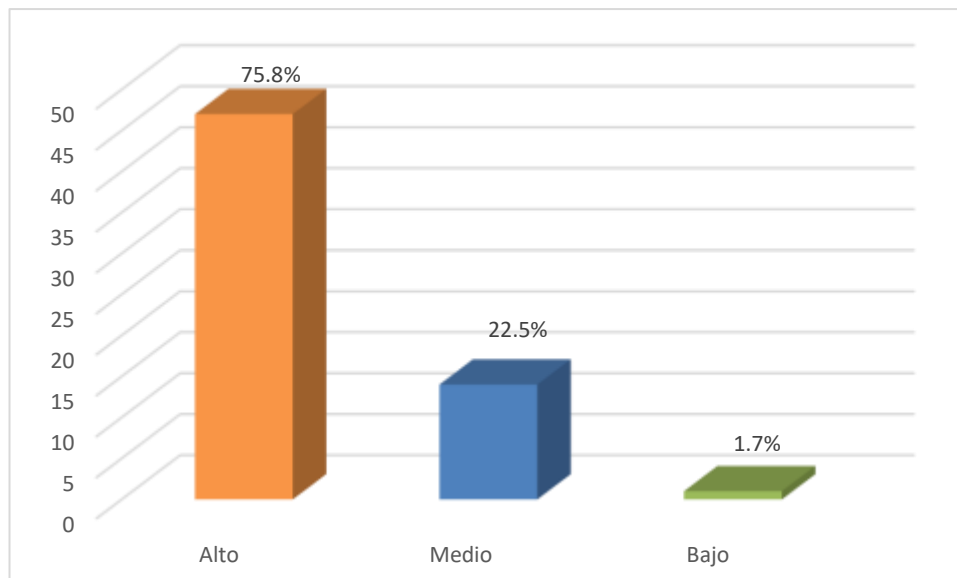
participación, de modo que ello no suponga una afectación o vulneración de sus derechos, evitando así, todo daño que pueda ser ocasionado por la investigación.

La Justicia: este principio hace referencia al trato equitativo de la población o sujetos de estudio⁹, de forma que se buscó un trato igualitario, dando la posibilidad de que todas las unidades de análisis, posean la misma probabilidad de participar en el estudio, evitando así, dejar de lado a personas que previamente no hayan sido configuradas dentro de los criterios de exclusión.

CAPÍTULO II: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPÍTULO II: RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

2.1 Resultados:

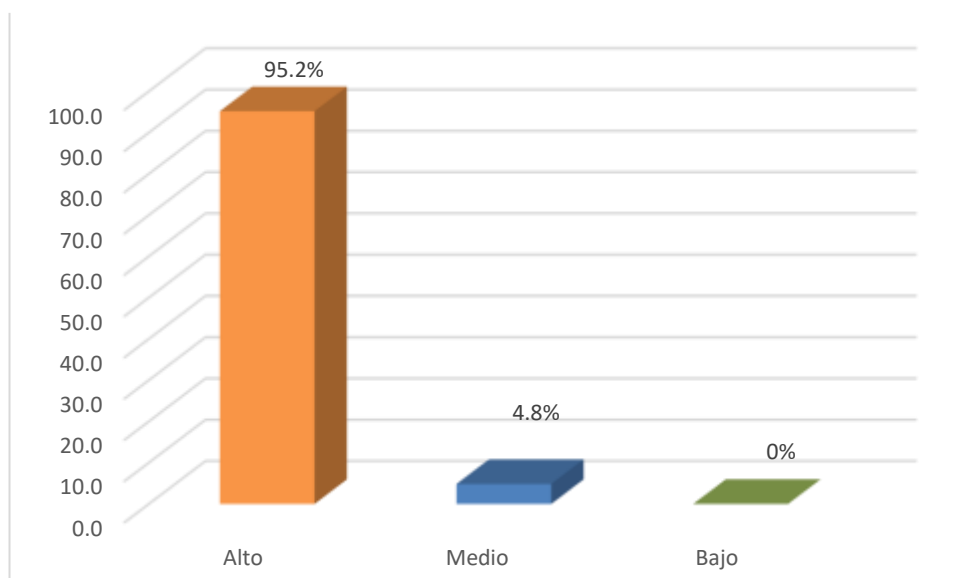


Fuente: Test de Likert aplicado a pacientes en hemodiálisis.

Figura 1

Nivel de percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021.

Los resultados presentados en la figura 1, muestran que, de los 62 pacientes encuestados, el mayor porcentaje de ellos, perciben una alta calidad del cuidado enfermero, representada por el 75.8% (47), en tanto que el 22.5% (14), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y solo el 1.7% (1) refieren que se encuentra en un nivel bajo.

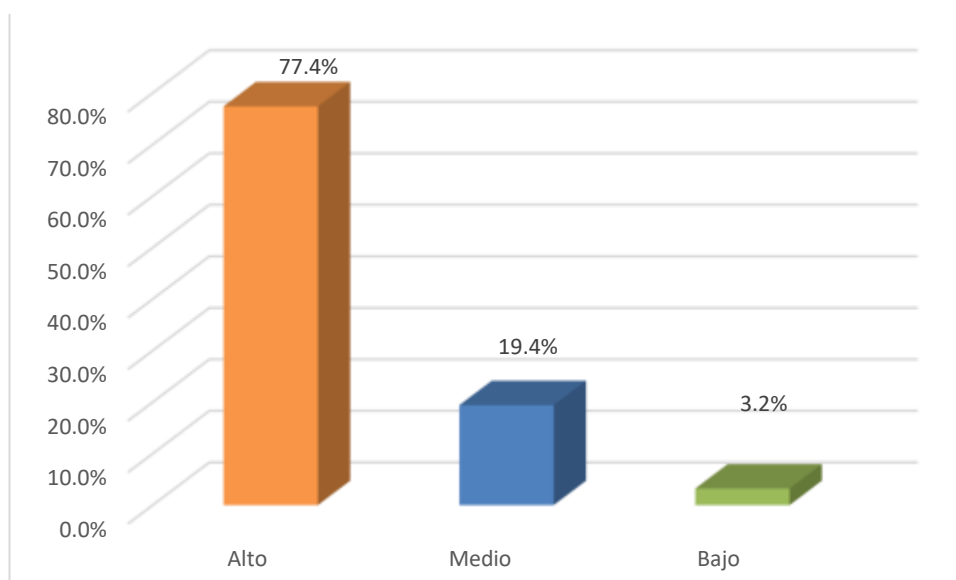


Fuente: Test de Likert aplicado a pacientes en hemodiálisis.

Figura 2

Nivel de percepción de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión científico técnica en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021.

Los resultados presentados en la figura 2, evidencian que de los 62 pacientes encuestados, el mayor porcentaje de ellos, perciben una alta calidad del cuidado enfermero en la dimensión científica – técnica, representada por el 95.2% (59), mientras que el 4.8% (3), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y ninguno refiere que se encuentra en un nivel bajo.



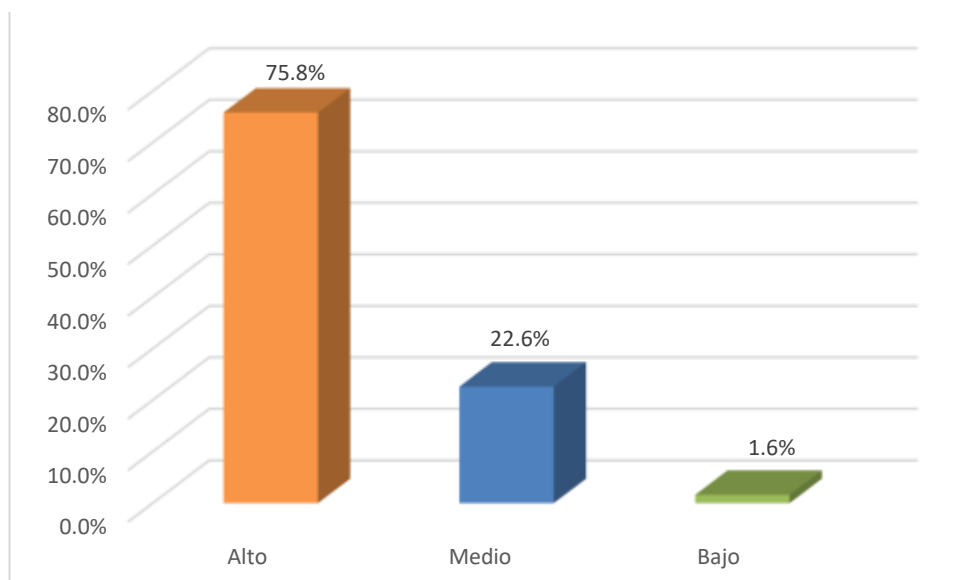
Fuente: Test de Likert aplicado a pacientes en hemodiálisis.

Figura 3

Nivel de percepción de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021.

Los resultados presentados en la figura 3, nos permite evidenciar que de los 62 participantes, el mayor porcentaje de ellos, perciben una alta calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal, representada por el 77.4% del cuidado

enfermero en la dimensión interpersonal, representada por el 77.4% (48), mientras que el 19.4% (12), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y solo el 3.2% (2) refieren que se encuentra en un nivel bajo.



Fuente: Test de Likert aplicado a pacientes en hemodiálisis.

Figura 4

Nivel de percepción de la calidad del cuidado del cuidado enfermero en la dimensión entorno en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución Salud Privada, Chiclayo – 2021.

Los resultados mostrados en la figura 4, evidencian que de los 62 pacientes con enfermedad renal crónica encuestados, el mayor porcentaje de ellos, perciben una alta calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno, representado por el 75.8% (47), mientras que el 22.6% (14), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y solo el 1.6% (1) refieren que se encuentra en un nivel bajo.

2.2 Discusión:

Antes de proceder al análisis y contrastación de los resultados, resulta importante enmarcar el concepto de calidad en el ámbito hospitalario, para lo cual se tendrá en cuenta los planteamientos de Donabedian, uno de los máximos representantes de calidad en el ámbito de salud, quien define la calidad de atención, como “la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”¹⁰.

Por lo tanto, del concepto anterior, se puede inferir que la calidad de atención (que para el presente estudio será aquella realizada por el profesional de enfermería), está relacionada con el máximo bienestar y mejora del estado de salud que pueda ser medido o ser susceptible de valoración por parte de la persona que recibe la atención y esta a su vez, se traducirá en un grado de satisfacción o insatisfacción del cuidado brindado¹¹.

En base a lo descrito en el párrafo anterior, el estudio demostró que los pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis, refieren una alta calidad del cuidado de enfermería, representado por el 75.8% (47), mientras que el 22.5% (14), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y solo el 1.7% (1) refieren que se encuentra en un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con los obtenidos en otras investigaciones, tal es así que López V, et al¹², quien, en su estudio titulado: Estimación de la Calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis en Colombia, 2018, se encontró que entre el 60% y 85% de la población, evaluó de manera positiva los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

Así mismo Huamán L⁴, en su estudio Percepción del Cuidado de Enfermería en pacientes con Enfermedad Renal Crónica sometidos a hemodiálisis en el Hospital Augusto Hernández Mendoza – EsSalud Ica- 2017, se encontró que existe una percepción alta (81.60%) en contraste con la percepción media (18.40%) de los pacientes con respecto al cuidado de enfermería.

Por otra parte los resultados encontrados por Barrueta S¹³ en el estudio Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispado Loayza, 2017, difieren con los resultados encontrados en este estudio, indicando que la percepción de los pacientes con respecto al tratamiento de hemodiálisis entorno al cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería es desfavorable (89%) y en menor proporción una percepción favorable (11%).

Como se conoce, durante las sesiones de hemodiálisis, es el profesional de enfermería quien pasa la mayor parte del tiempo en compañía de la persona con ERC y realiza diversas actividades con ella, como el control de peso, monitorización, instalación a la máquina de hemodiálisis, absolución de dudas, entre otras, en ese sentido la percepción de la calidad se medirá de acuerdo a como cada una de las actividades del personal de enfermería, logran satisfacer las necesidades de cuidado de la persona durante la sesión de hemodiálisis. Ello dependerá de las actividades tanto técnicas como los aspectos cognoscitivos, además de la interrelación personal que logre entablar y los agentes físicos que pertenecen al entorno y que son interpretados como parte del cuidado.

Es por ello importante que el profesional de enfermería sea conocedor de las intervenciones que deberán realizarse durante la sesión de hemodiálisis, tanto en la parte instrumental, así como dar solución a los diversos eventos que puedan suscitarse. Al respecto Horner citado por Santamaría N, Konniev R y Carrillo G, refiere que la percepción del cuidado de enfermería, está referido a las cualidades y capacidades que pueda valorar la persona durante el proceso de interacción con el profesional y que podrán influir de manera directa en la calidad y la cantidad de cuidado que se ofrece¹⁴.

Es importante señalar además, que la percepción de la calidad del cuidado va más allá de los aspectos técnicos científicos del profesional, por lo que se requieren también aspectos interpersonales como empatía, saber escuchar, responder interrogantes y otras actividades que denoten un involucramiento del profesional con la mejora del estado de salud de la persona enferma¹⁴.

Estudios han encontrado que la atención brindada por enfermería trae consigo efectos positivos en los pacientes, como la minimización de las complicaciones durante las sesiones de hemodiálisis, así como la mejora del estado mental del paciente, así

como la seguridad frente la administración del tratamiento e incremento del pensamiento en preservar su esperanza de vida, interdependencia entre el paciente y la enfermera¹⁴.

Puesto que el mayor porcentaje de los pacientes entrevistados manifiestan percibir una alta calidad de los cuidados de enfermería, no solo permite evaluar de manera positiva cómo se está realizando el cuidado de enfermería en la entidad donde se desarrolló el estudio, sino que además, de acuerdo a los antecedentes de investigación, aseguran que este cuidado trae repercusiones positivas en el estado de salud de la persona, en su ámbito personal, emocional y social, promoviendo la adopción de estilos de vida saludable y apego al tratamiento de terapia de sustitución renal, reduciendo complicaciones, mejorando la esperanza y calidad de vida y reduciendo los índices de morbi-mortalidad asociadas a la falla renal crónica.

Para dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos, es necesario abordar las tres dimensiones para valorar la calidad en salud propuestas por Donabedian, las mismas que incluyen la dimensión técnico- científica, la dimensión interpersonal y el entorno¹⁰.

Respecto a la primera dimensión técnico-científica, comprende diversos aspectos, como la base teórica científica que posea el personal de enfermería en torno a un determinado campo de estudio, las habilidades y destrezas referente a su área de cuidado y la aplicación de las mismas al campo de la tecnología, la misma que debe ser expresada a través de seis aspectos fundamentales como son la eficiencia, competencia profesional, continuidad, accesibilidad y seguridad¹⁰.

Autores como Sierra y Zapata citados por Marina¹⁵, en relación con las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería, específicamente con la dimensión técnica de la calidad, mencionan que esta aborda la aplicación de los conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología, cuya función científicotécnica favorece la aplicación del conocimiento con criterios unificados, probados y evaluados sistemáticamente¹⁵.

En el presente estudio se encontró que el mayor porcentaje de ellos, perciben una alta calidad del cuidado enfermero en la dimensión científico – técnica, representada por el 95.2% (59), en contraste con el 4.8% (3) infieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y ninguno refiere que se encuentra en un

nivel bajo. Respecto a ello, otras investigaciones encontraron datos similares que abordan esta dimensión, es así como en el estudio realizado por López V, et al¹² se encontró que en la subescala monitorea y hace seguimiento (que abordan los aspectos técnicos), presentó en mayor proporción de satisfacción (84%) percibieron que los cuidados físicos brindados, la educación a la familia y la seguridad en la atención son las principales actividades que brindan en favor del paciente asegurando un mayor estado de satisfacción.

Así mismo, en el estudio realizado por Martínez Y, Caridad M¹⁶, encontraron que, dentro de la evaluación del desempeño profesional, el profesional de enfermería realiza acertadamente cada una de las actividades a partir de la capacitación que han recibido, en su gran mayoría alcanzaron altas calificaciones, por lo cual se evidenció el gran desarrollo científico – técnico alcanzado. En similitud con el estudio realizado por Marina L¹⁵, se pudo encontrar que los comportamientos de mayor importancia, estuvieron relacionados con aspectos técnicos, donde las habilidades son significativas para el paciente, condicionados por la alta interacción con personal vocacional.

Los datos hallados se pueden sustentar por lo expresado por Rosello Torralba en la filosofía del cuidar, quien “considera que la competencia profesional constituye una virtud básica de la deontología”, por lo tanto, dentro de las exigencias mínimas del arte de cuidar se encuentra la competencia profesional del enfermero. Además agrega: “sólo es posible cuidar adecuadamente a un ser humano si se cuenta con la competencia desde el conocimiento, la experiencia y la destreza que permitan ver al ser que se cuida desde una perspectiva holística”¹⁵.

El cuidado de la persona durante las sesiones de hemodiálisis, requerirá de parte del profesional de enfermería, habilidades técnico científicas básicas de la profesión como el lavado de manos y el uso de las medidas de bioseguridad, así como de destrezas complejas propias de un especialista en el área, que le permitan percibir a la persona, que el enfermero logra solucionar y satisfacer cada una de las necesidades de salud que se presentan durante toda la sesión, la cual fue percibida de manera satisfactoria, haciendo mención de que el personal de enfermería, cumple con cada una de las expectativas dentro de esta dimensión.

La dimensión interpersonal, está referida a las relaciones generadas entre el personal de enfermería y la persona bajo su cuidado, dicho en otras palabras, involucra el establecimiento o grado de interrelación generada y el modo de comunicación asertiva, el cual debe englobarse en un campo de confianza, respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinda, el cual genera un impacto positivo y determinante en la satisfacción del paciente¹⁰.

Desde otra óptica, esta dimensión aborda 2 cualidades indispensables; el respeto por los derechos humanos y cualidades intrínsecas de las personas bajo su cuidado y el intercambio de información completa, veraz y oportuna, que tiene como cualidad principal, ser de fácil interpretación por el receptor o persona bajo cuidado. Esto último debe abordar además rasgos plenamente identificables en el profesional de enfermería, que incluya una adecuada postura y expresión de lenguaje corporal que determinadamente muestre un interés por su interlocutor y cuya plática se condiga con su expresión no verbal¹⁷.

En esta dimensión, los resultados demostraron que el mayor porcentaje de las unidades de análisis, perciben una alta calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal, representada por el 77.4% (48), mientras que el 19.4% (12), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y solo el 3.2% (2) refieren que se encuentra en un nivel bajo.

Como se evidencia y a diferencia de la dimensión científico técnico, un considerable porcentaje considera que existen aspectos que mejorar dentro de esta dimensión, varios de los participantes, dieron menos puntajes a ítems como la presentación del profesional de salud, el llamado de la persona por su nombre y la explicación sobre los procedimientos que se realizaban durante las sesiones de hemodiálisis.

La relación de confianza es un elemento preponderante en torno al arte de cuidar, dado que solo será posible brindar un cuidado óptimo, si entre la persona cuidada y el cuidador se genera un entorno de confianza recíproca, por lo tanto resulta indispensable que exista un involucramiento entre el personal que brinda la atención y la persona enfermera, lo cual tendrá su base o concepción en la individualización de la

persona, que va desde llamarla por su nombre así como explicarle las acciones que se realizarán durante todo el procedimiento¹⁷.

Sin embargo, estos datos son distantes a los obtenidos en otros estudios, como el realizado por García R¹⁸, et al, quienes encontraron que el ítem más valorado fue el interés del personal de enfermería por los pacientes. En la misma línea, la investigación desarrollada por Santamaría N, Konniev R y Carrillo G¹⁴, se encontró que existe una asociación entre la percepción de la calidad del cuidado y la confianza en la enfermera que brinda el cuidado fortaleciéndolo al brindar una atención individualizada.

Por último, en el estudio realizado por Pérez M y Pérez Y¹⁹, encontraron que las personas que reciben la terapia de hemodiálisis sienten que el cuidado es brindado con cariño, sentido de ayuda, actitud cordial sumado a las cualidad que resaltan en la gran mayoría de las enfermeras como amabilidad, responsabilidad y el sentir amoroso que brindan a pesar de los detonantes negativos como la falta de tiempo, la sobrecarga de trabajo; sin embargo hacen énfasis que existen profesionales que no cuentan con dichas cualidad mencionadas y su desarrollo de la práctica del cuidado.

Finalmente, respecto al último objetivo que aborda la dimensión entorno, Donabedian refiere que esta dimensión está determinada por las condiciones de comodidad o confort que puede brindar el establecimiento de salud en donde es atendido; esto involucra además otras condiciones como el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfonos, señalización, limpieza y orden en los ambientes)¹⁰.

Respecto a esta dimensión, Bautista M²⁰, hace referencia a que esta dimensión se encuentra ligada a la relación interpersonal que se logra con la persona enferma, puesto que la dimensión interpersonal no se mide exclusivamente por la comunicación verbal, sino que además involucra el interés que se tiene por los usuarios, lo que se demuestra por la comodidad, la privacidad y por el ambiente que se le proporciona en los diferentes lugares donde se presta la atención de salud.

El mismo autor señala, que además de las dimensiones científico técnicas e interpersonal, la dimensión entorno es igual de preponderante pues contribuye a

establecer un óptimo nivel de percepción de la calidad, el cual debe ser aprovechado por el personal de enfermería, no solo como un entorno favorable para la ejecución de intervenciones, sino como un elemento fundamental para conocer, establecer empatía, dialogar y educar al usuario²⁰.

En el presente estudio, de los 62 pacientes con enfermedad renal crónica encuestados, el mayor porcentaje de ellos, perciben una alta calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno, representada por el 75.8% (47), mientras que el 22.6% (14), refieren que esta percepción se encuentra en un nivel medio y solo el 1.6% (1) refieren que se encuentra en un nivel bajo.

Si bien en el estudio, se encontró que al igual que las otras dimensiones, el indicador entorno también posee un nivel alto de calidad, esto no coincide con otras investigaciones, tal es así que el estudio realizado por Saire S²¹, encontró que pese a que el cuidado de enfermería en mayor parte es de gran calidad, aún existen factores que podrían alterar su satisfacción, tales como la infraestructura y tiempo de espera para ser atendido.

Un estudio similar realizado en España en el 2016, tuvo como resultado encuentran factores dentro de las dimensiones del cuidado que aún deben ser mejorados y que de alguna u otra forma inciden en el proceso de su enfermedad, tales como la infraestructura de la institución¹⁸.

Por lo tanto, el estudio demuestra que el profesional de enfermería que cuida a la persona durante las sesiones de hemodiálisis, se asegura que el cuidado se brinde en un entorno de calidez y comodidad, lo que propicie el bienestar y tranquilidad durante las sesiones, además de establecer un clima de confianza y privacidad que permita fomentar la relación de ayuda.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- El 75.8 % de los pacientes encuestados refieren que existe una alta percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021.
- En relación a la dimensión científico-técnica, el 95.2% manifiesta que existe una alta percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una Institución de Salud Privada, Chiclayo – 2021, el cual involucra un aceptable nivel de conocimientos, ejecución de destrezas y adecuado uso de tecnologías durante la sesión de hemodiálisis.
- Respecto a la dimensión interpersonal, el 77.4% refiere que existe una alta percepción de la calidad del cuidado enfermero, el mismo que aborda aspectos como el respeto por los derechos del paciente y una comunicación asertiva.

- En cuanto a la dimensión entorno, el 75.8% de los encuestados manifiesta que existe una alta percepción de la calidad del cuidado, el cual no solamente aborda los aspectos físicos e infraestructura, sino el empleo de estos espacios físicos por parte de la enfermera, para brindar un cuidado entorno a la privacidad y confianza.

RECOMENDACIONES

A los profesionales de la institución donde se realizó el estudio

- Continuar brindando un cuidado de calidad para mantener la percepción alta de la persona cuidada, tomando en cuenta aspectos de mejora en especial en la dimensión interpersonal para garantizar un cuidado humano, oportuno y seguro basado en la confianza y respeto mutuo.

A la jefatura de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis

- Elaborar talleres de comunicación y escucha activa para fortalecer la dimensión interpersonal, así como la promoción de medidas de autocuidado y apego al tratamiento de sustitución renal.
- Aplicar regularmente las medidas de evaluación de la calidad del cuidado brindado, que permita elaborar estrategias para fomentar un mejor cuidado al paciente con hemodiálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Echevarría G, Guerrero S, Sánchez K. Nivel de Autocuidado en Pacientes Atendidos en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital Jorge Reátegui Delgado. Piura - 2016. [Tesis].
2. Urbina M, et al. Satisfacción del Cuidado Enfermero en pacientes con Enfermedad Renal Crónica. Index [Revista en internet]; 2016. [Consultado 2019 mzo. 05] 10(25). Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/322339366_Satisfaccion_del_Cuidado_Enfermero_en_pacientes_con_Enfermedad_Renal_Cronica
3. Rodríguez A. Percepción del Paciente Ambulatorio en Terapia de Hemodiálisis sobre el Cuidado Humanizado de la Enfermera en una Institución de Salud 2014. [Tesis de licenciatura]; 2014 [Consultado 2019 mzo. 05] Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4161/Rodr%EDguez_fa.pdf;jsessionid=8B5193DD193D801BB7B127277CD2365B?sequence=1
4. Huamán L. Percepción del Cuidado de Enfermería en Pacientes con Enfermedad Renal Crónica Sometidos a Hemodiálisis en el Hospital Augusto Hernández Mendoza EsSalud Ica, 2017. [Tesis de licenciatura]; 2017 [Consultado 2019 mzo. 05]. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6549/ENShuvilc.pdf?sequence=3>
5. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. [Revista

en internet]; 2016. [Consultado 2019 mzo. 05] Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>

6. Martínez Y, Caridad M. Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico Giraldo Aponte Fonseca. Scielo [Revista en internet]; 2016. [Consultado 2019 mzo. 05] Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006

7. Hernández R, Fernández R y Baptista P. Metodología de la Investigación. 6a Edición. México: Mc Graw Hill; 2016.

8. Villarreal E. El Protocolo de Investigación en Ciencias de la Salud. México: Trillas; 2011.

9. Informe Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de sujetos humanos de investigación biomédica y comportamiento. [En internet]. 1979. [Consultado 2017 mzo. 08]. Disponible en:
www.pcb.ub.edu/bioeticaidret/archivos/norm/InformeBelmont.pdf.

10. Chiroque M, Duran M. Nivel de Satisfacción de la Persona sobre el Cuidado Enfermero en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Santa Rosa II - 2 – Piura, 2018. [Tesis]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018. 88 p.

11. Ruiz J. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. [Revista en internet]; 2020. [Consultado 2021 en. 08]. 5(14): 9. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942020000200003

12. López V, et al Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Cienciaycuidado [Revista en internet]; 2018. [Consultado 2019 mzo. 05] 15(1) Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/323827915_Estimacion_de_calidad_de_l_cuidado_de_enfermeria_en_pacientes_sometidos_a_hemodialisis

13. Barrueta S. Percepción del Paciente con Tratamiento de Hemodiálisis sobre el Cuidado Humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza Junio 2017. [Tesis en internet]; 2017. [Consultado 2019 mzo. 10] Disponible en:
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1738/T-TPLESandra%20Mili%20Barrueta%20Blacido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Santamaría N, Konniev R, Carrillo G. Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. *Enferm Nefrol.* [Revista en internet]; 2019. [Consultado 2021 en. 08]. 22(3):9. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842019000300007

15. Marina L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula. Aquichán. [Revista en internet]; 2018. [Consultado 2022 en. 08]. 8(1):11. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007

16. Martínez Y, Caridad M. Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico "Giraldo Aponte Fonseca". *MEDISAN.* [Revista en internet]; 2016. [Consultado 2022 en. 08]. 20(7):9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006

17. Lozada E. Percepción De La Calidad De Los Cuidados de Enfermería en Pacientes que Reciben Terapia Sustitutiva Renal en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital Carlos Andrade Marín. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador [Tesis de licenciatura]; 2013. [Consultado 2019 mzo. 05] Disponible en:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6010/T-PUCE6279.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. García R, Fernández J, Gonzáles I, Fernández C, Fernández M, Díaz C. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. *Enferm Nefrol.* [Revista en internet]; 2016. [Consultado 2022 en. 08].
19(3):7. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842016000300007
19. Pérez M, Pérez Y. Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una institución de salud Chiclayo – 2016. [En internet]; 2017. [Consultado 2021 en. 08]. Disponible en:
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3041/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD_TESIS%20PEREZ%20GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Bautista M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichán. [Revista en internet]; 2018. [Consultado el 2022 en. 08]. 8(1):74-84. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165759972008000100007
21. Saire S. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis. [En internet]; 2021. [Consultado 2022 en. 08]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados_SaireCarrion_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS



ANEXO N° 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO**



FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIDAD DE POSTGRADO

YO, _____ DNI N° _____ A través del presente expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES
CON TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS EN UNA
INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA, CHICLAYO - 2021**

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad

Doy mi consentimiento para participar en esta investigación.

Chiclayo, 2021

FIRMA

ANEXO N° 02

TEST DE LIKERT



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIDAD DE POSTGRADO



Presentación: El siguiente test tiene como objetivo recolectar información sobre la percepción que tiene sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería durante la sesión de hemodiálisis.

Instrucciones: A continuación se presentan 17 enunciados en los cuales usted deberá marcar con un aspa (X) dentro del recuerdo, su percepción de cómo fue el cuidado brindado por la enfermera durante la sesión de hemodiálisis. **I. Datos Generales:**

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de Enfermedad: _____ AÑOS

ÍTEMS

RESPUESTA

DIMENSION CIENTÍFICO TECNICO**Siempre A veces Nunca**

1. La enfermera se lavaba las manos cuando se acercaba a atenderlo
2. La enfermera demostraba seguridad y dominio en las actividades que realizaba.
3. La enfermera realizaba continuamente el control de funciones vitales.
4. La enfermera daba solución a los problemas presentados durante la sesión de hemodiálisis.
5. La enfermera contaba con las medidas de protección adecuada para la atención: mascarilla, gorro, bata y guantes.
6. La enfermera llevaba los materiales necesarios para la realización de cada uno de los procedimientos.

DIMENSION INTERPERSONAL

7. La enfermera (o) se presentó por su nombre ante usted.
8. La enfermera (o) le explico a usted los procedimientos a realizarse.
9. La enfermera (o) lo llamaba por su nombre.
10. Las explicaciones que le brindo la enfermera (o), fueron claras y con términos que usted entendió.
11. La enfermera acudió inmediatamente cada vez que usted la necesitaba.
12. La enfermera se mostró atenta y cordial cuando lo atendió
13. Percibe que la enfermera lo trata con empatía, es decir como si se pusiera en su lugar.

DIMENSIÓN ENTORNO

14. La enfermera (o) se preocupó por mantener el ambiente limpio y ordenado.
15. La enfermera (o) se preocupó que su ropa de cama este limpia y seca.

16. La enfermera le aseguró un ambiente cómodo durante su atención.

17. La enfermera (0) le proporcionó privacidad cada vez que lo atendía.

ANEXO N° 3

GUÍA DE VALIDEZ POR EXPERTOS

Marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias con relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios:

A : De acuerdo

D : En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERARSE	A	D
1	¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X	
2	¿Las preguntas miden la variable independiente	X	
3	¿Las preguntas miden la variable dependiente	X	
4	¿El instrumento persigue el fin del objetivo general?	X	
5	¿El instrumento persigue los fines de los objetivos	X	
6	¿Las ideas planteadas son representativas del tema?	X	
7	¿Las alternativas de las preguntas planteadas son coherente?	X	
8	¿En los ítems no hay ambigüedad en sus respuestas?	X	
9	¿Las preguntas responden a un orden lógico?	X	
10	¿El número de ítems por dimensiones es el adecuado?	X	
11	¿El número de ítems por indicador es adecuado?	X	
12	¿La secuencia planteada es coherente?	X	
13	¿Las preguntas están adecuadamente formuladas?	X	
14	¿Son suficientes los ítems considerados?	X	

Si hay aspectos que está en desacuerdo, explique al final.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:

Sandra Mija
 Lic. Sandra Mija Burga
 ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA
 CEP: 59508 - RNE: 22054

ANEXO N° 3

GUÍA DE VALIDEZ POR EXPERTOS

Marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias con relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios:

A : De acuerdo

D : En desacuerdo

Nº	ASPECTOS A CONSIDERARSE	A	D
1	¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X	
2	¿Las preguntas miden la variable independiente?	X	
3	¿Las preguntas miden la variable dependiente?	X	
4	¿El instrumento persigue el fin del objetivo general?	X	
5	¿El instrumento persigue los fines de los objetivos?	X	
6	¿Las ideas planteadas son representativas del tema?	X	
7	¿Las alternativas de las preguntas planteadas son coherentes?	X	
8	¿En los ítems no hay ambigüedad en sus respuestas?	X	
9	¿Las preguntas responden a un orden lógico?	X	
10	¿El número de ítems por dimensiones es el adecuado?	X	
11	¿El número de ítems por indicador es adecuado?	X	
12	¿La secuencia planteada es coherente?	X	
13	¿Las preguntas están adecuadamente formuladas?	X	
14	¿Son suficientes los ítems considerados?	X	

Si hay aspectos que está en desacuerdo, explique al final.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:


 Lic. Yasmín Montoya García
 ENFERMERA ESPECIALISTA EN
 NEFROLOGÍA
 CEP. 72563 RNE. 022510

ANEXO N° 3

GUÍA DE VALIDEZ POR EXPERTOS

Marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias con relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios:

A : De acuerdo

D : En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERARSE	A	D
1	¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X	
2	¿Las preguntas miden la variable independiente?	X	
3	¿Las preguntas miden la variable dependiente?	X	
4	¿El instrumento persigue el fin del objetivo general?	X	
5	¿El instrumento persigue los fines de los objetivos?	X	
6	¿Las ideas planteadas son representativas del tema?	X	
7	¿Las alternativas de las preguntas planteadas son coherente?	X	
8	¿En los ítems no hay ambigüedad en sus respuestas?	X	
9	¿Las preguntas responden a un orden lógico?	X	
10	¿El número de ítems por dimensiones es el adecuado?	X	
11	¿El número de ítems por indicador es adecuado?	X	
12	¿La secuencia planteada es coherente?	X	
13	¿Las preguntas están adecuadamente formuladas?	X	
14	¿Son suficientes los ítems considerados?	X	

Si hay aspectos que está en desacuerdo, explique al final.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:


Paola J. Guzmán Chávez
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 45937 REG. 18107

ANEXO N° 04

VALIDACIÓN POR PRUEBA PILOTO

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Casos Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	17

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
lavado manos dominio	21,80	11,956	,000	,738
funcion vitales	21,60	10,267	,559	,702
solucion problemas	21,70	11,789	,031	,742
	21,50	10,500	,390	,716
protección	21,80	11,956	,000	,738
materiales	21,70	12,233	-,171	,754
nombre	21,30	9,567	,648	,686
explico	20,50	10,722	,103	,767
llama nombre	21,70	12,233	-,171	,754
explicacion clara	21,40	9,600	,431	,711
acudio	21,60	9,822	,740	,685
mostro atenta	21,60	10,711	,386	,717
empatía	21,20	10,400	,387	,716

ambiente limpio	21,50	9,611	,705	,683
cama	21,60	10,711	,386	,717
ambiente comodo	21,60	12,044	-,091	,756
privacidad	20,70	8,900	,807	,663

**ANEXO N° 05 MATRIZ DE
TABULACIÓN DE RESULTADOS**

	Científico técnico							interpersonal							Entorno					
N°	1	2	3	4	5	6	total	7	8	9	10	11	12	13	total	14	15	16	17	total
1	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	8
3	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	2	2	2	2	17	2	2	2	2	8
4	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
5	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	2	2	8
6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	2	2	2	2	8
8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	8
13	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	2	2	17	2	2	2	2	8
18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
19	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8
20	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	3	3	3	17	3	3	3	3	12
26	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	3	3	3	18	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8
31	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	2	2	8
32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	8

33	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12
38	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
39	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	2	2	8
42	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	3	3	3	17	3	3	3	3	12
43	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	8
44	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	3	3	19	2	2	2	2	8
46	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	3	3	3	20	2	2	2	2	8
48	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
49	3	3	2	3	3	3	17	2	1	3	1	3	3	3	16	1	1	1	1	4
50	3	2	2	3	3	3	16	2	1	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	12
51	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	8
52	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	2	2	2	2	8
53	2	2	2	3	3	2	14	1	1	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	2	2	16	3	3	3	3	12
55	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	3	3	17	3	3	3	3	12
56	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
57	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
59	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12

ANEXO N° 06
Resumen del Reporte Turnitin

"Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una institución de salud privada, Chiclayo - 2021"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
4	www.revistaseden.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	1%

MG. NORA ELISA SANCHEZ DE GARCIA
ASESORA
0000-0001-7508-557X
Código ORCID
DNI: 16480863

9	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	prezi.com Fuente de Internet	1 %
12	www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
16	revistas.umariana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Nora Sánchez de García

MG. NORA ELISA SANCHEZ DE GARCIA
ASESORA
0000-0001-7508-557X
Código ORCID
DNI: 16480863

21	www.medigraphic.com Fuente de Internet	<1 %
22	1library.co Fuente de Internet	<1 %
23	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Karen Ivette Segura Granados, Claudia Marcela Miranda García. "Percepción de la calidad del cuidado que recibe el paciente adulto por profesional de Enfermería.", Revista CuidArte, 2012 Publicación	<1 %
29	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Nora Sánchez de García

MG. NORA ELISA SANCHEZ DE GARCIA
ASESORA
0000-0001-7508-557X
Código ORCID
DNI: 16480863

Recibo digital Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Milagros Marilí Requejo Chávez
Título del ejercicio:	"Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacient...
Título de la entrega:	"Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacient...
Nombre del archivo:	lisis_en_una_instituci_n_de_salud_privada_Chiclayo_-_2021.d...
Tamaño del archivo:	1.82M
Total páginas:	48
Total de palabras:	9,280
Total de caracteres:	46,666
Fecha de entrega:	11-sept.-2022 09:31p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1897494670



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Nora Sánchez de García

MG. NORA ELISA SANCHEZ DE GARCIA
ASESORA
0000-0001-7508-557X
Código ORCID
DNI: 16480863