



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

TESIS

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y
SATISFACCION DEL PACIENTE RENAL
CRONICO EN UNA UNIDAD DE HEMODIALISIS
EN CHICLAYO, 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Autora:

Bach. Barreda Montalvo Angelina Lizeth

<https://orcid.org/0000-0003-2199-8837>

Asesora:

Mg. Bravo Balarezo Flor de María

<https://orcid.org/0000-0003-1644-7408>

Línea de investigación:

Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel- Perú

2021

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y
SATISFACCION DEL PACIENTE RENAL CRONICO EN
UNA UNIDAD DE HEMODIALISIS EN CHICLAYO, 2020**

PRESENTADO POR:

Bach. Barreda Montalvo, Angelina Lizeth

A la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán

Para optar el título de:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

APROBADO POR:



Mg. Vargas Cabrera, Cindy Elizabeth

PRESIDENTA



Dra. Arias Flores, Cecilia

SECRETARIA



Mg. Bravo Balarezo, Flor De María

VOCAL

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por su amor y su bondad infinita. A mis padres y hermanos por el deseo de superación y éxito, por el apoyo mental, moral y económico para poder seguir estudiando y poder hacer mí sueño realidad. A mí, por el esfuerzo y sacrificio que hago día a día para salir bien en los cursos asignados y poder pagar mis estudios. De igual manera a mi Docente Arias Flores Cecilia por su orientación y el apoyo, lo cual ha hecho que este trabajo se realice.

Angelina

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiar e iluminar nuestras vidas e n todo momento, y por ser la fuente de nuestra fe, que es la que nos inspira a progresar pese a los problemas y obstáculos que puedan presentarse en el trayecto de nuestras vidas.

A mi familia por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir diario y por inculcarme buenos valores que me sirven en la vida, por su apoyo incondicional.

Y por último a mi Docente Flor, por los conocimientos que me transmitió durante este tiempo para lograr informe de investigación.

Angelina

RESUMEN

La investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020”. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente. La investigación de tipo cuantitativa y de diseño correlacional, la cual se ejecutó con un universo muestral de 72 pacientes con tratamiento de hemodiálisis en la clínica privada llamada Nefro salud, se usaron como instrumentos la guía de observación y la encuesta, previo consentimiento informado. Se obtuvo que el rango de la edad de los pacientes hemo dializados era entre 50 a 69 años, el 66.67% de sexo masculino, en relación al estado civil el 59, 72% fueron casados, en lo que respecta al grado de instrucción el 50, 72% refirieron tener estudios superiores completos, el tiempo de tratamiento de hemodiálisis el 31, 44% ya llevan 5 años de hemodiálisis y sobre el lugar de procedencia el 47,22% indicaron que provienen principalmente de la provincia de Chiclayo. Se concluye que el 65,3 % de pacientes tienen una “buena” percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero, que se identifica mediante la asistencia que dan las enfermeras en la clínica mencionada. Con respecto a la evaluación del nivel de satisfacción percibido por los pacientes, se evidencio, por medio de los datos recolectados a través de los instrumentos, que un 71% de pacientes encuestados sienten una “satisfacción” sobre la atención que brinda el personal de enfermería en el lugar donde reciben su tratamiento.

Palabras clave: calidad, satisfacción, hemodiálisis.

ABSTRACT

The research entitled "Quality of nursing care and satisfaction of chronic kidney patients in a hemodialysis unit in Chiclayo, 2020". Its general objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction. The research of a quantitative type and correlational design, which was carried out with a sample universe of 72 patients with hemodialysis treatment in the private clinic called Nefro salud, the observation guide and the survey were used as instruments, with prior informed consent. It was obtained that the age range of the hemo-dialysed patients was between 50 to 69 years, 66.67% male, in relation to marital status 59, 72% were married, with regard to the degree of education 50, 72% reported having completed higher education, the time of hemodialysis treatment 31.44% already had 5 years of hemodialysis and 47.22% indicated that they came mainly from the province of Chiclayo. It is concluded that 65.3% of patients have a "good" perception about the quality of nursing care, which is identified through the assistance given by the nurses in the mentioned clinic. Regarding the evaluation of the level of satisfaction perceived by the patients, it was evidenced, through the data collected through the instruments, that 71% of surveyed patients feel a "satisfaction" about the care provided by the nursing staff at the place where they receive their treatment.

Keywords: quality, satisfaction, hemodialysis.

INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Realidad Problemática	6
1.2. Antecedentes de estudio	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	18
1.5. Justificación e importancia del estudio	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	20
1.7.1 Objetivo general	20
1.7.2 Objetivos específicos	20
II. METODOS Y MATERIAL	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Población y muestra	21
2.3. Variables y operacionalización	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimientos de análisis de datos	27
2.6. Criterios éticos	28
2.7. Criterios de rigor científico	29
III. RESULTADOS	30
3.1 Resultados en tablas y Figuras	30
3.2 Discusión de resultados	33
IV. CONCLUSIONES Y RESULTADOS	35
4.1 Conclusiones	35
4.2 Recomendaciones	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La Insuficiencia Renal Crónica hoy en día es la sexta causa de mortalidad mundial. Se considera que 850 millones de usuarios a nivel mundial padecen de esta enfermedad renal por múltiples motivos. Esta enfermedad ocasiona por lo menos unos 2,4 millones de muertes anualmente, mientras que la lesión renal aguda perjudica a más de 13 millones de individuos en el mundo. En varios países hace falta recursos necesarios con el fin de obtener los equipos esenciales o solventar estos procedimientos en aquellos pacientes que lo necesiten. La suma de expertos profesionales en esta rama de la medicina llamados Nefrólogos que se requieren para la atención de este tratamiento resulta escasos (1).

Por otro lado, tenemos la Lesión Renal Aguda que es una situación escasa para poder ser detectada a tiempo, la estimación que ocurre es entre el 8 y 16 por ciento de los ingresos en hospitales, es una condición determinada como un factor de riesgo alto para una aparición de ERC. Las diferencias en el riesgo de padecer una LRA también son similares, persiguiendo un patrón parecido al observado en individuos con enfermedad renal crónica. Es fundamental resaltar que gran parte de los casos en cada año, de la lesión renal aguda a nivel mundial (un 85% de más de 13 millones de ocasiones) aparecen en aquellos países de ingresos económicos medios y bajos, lo que resulta que 1,4 millones de usuarios mueran anualmente (2).

Existen dos grandes factores que conllevan a padecer una ERC, como la diabetes que es la principal razón de esta patología en el mundo. Uno de cada 11 individuos de la etapa adulta en el mundo sufría de diabetes y que más del 80% habitaban en naciones de ingresos medios y bajos, lo que llevaba a ocasionar la falta de recursos para una atención adecuada. Asimismo, se considera que la hipertensión perjudica a 1 000 millones de personas en el universo y es la segunda razón que atribuye a la presencia de una ERC. Es de gran importancia disminuir y controlar la hipertensión ya que esto hará que disminuya la progresión de la ERC. La hipertensión está vigente en más del 90 % de individuos con esta patología renal progresiva (2).

A todo esto, se agrega y se añade que la patología ya mencionada suele presentar una sintomatología muy poco identificable y reconocida es sus fases de inicio y que cuenta

con una tasa diagnóstica que exceden el 40%, cabe recalcar que en esta ocasión la gran parte de pacientes no llegan a identificar estos síntomas al inicio de la enfermedad. Asimismo, la tasa de mortalidad ha ido aumentando progresivamente y se ha visto incrementado en más de un 30% en esta última década, y para el año 2018 murieron alrededor de 5,100 personas que llevaban un procedimiento sustitutivo renal o la hemodiálisis, o sea, esto quiere decir que la cantidad de fallecidos diarios eran de aproximadamente 14 personas (3).

De acuerdo con el Análisis de la Situación de la Enfermedad Renal, es considerado que en nuestro país, cerca de dos millones y medio de sujetos que oscilan en edad mayor de 20, padecen de uno de los estadios de insuficiencia renal crónica (IRC) y una aproximación de doce mil sesenta y siete sujetos ya padecen de una IRC con estadio cinco, o también llamada insuficiencia renal crónica en último estadio, y para ello es necesario un trasplante de los órganos renales o también una diálisis terapéutica como una hemodiálisis o una diálisis peritoneal. Esta patología se ve presente cuando las personas presentan un aumento en la expulsión de proteínas en la orina o la función renal disminuye (4).

El Director General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Gustavo Rosell De Almeida, adjunto que existen 2 importantes patologías que si no se tratan o controlan a tiempo pueden llegar a ocasionar un daño en los riñones causando de esta manera una insuficiencia Renal Crónica (IRC) estadio V, estas patologías son las siguientes: hipertensión arterial y la diabetes mellitus, que unidos simbolizan casi el 70% de los casos de esta problemática en salud a nivel mundial, pero también existe otra patología que se ve involucrada que es la obesidad, ya que según estudios han dado como resultado que los individuos pueden presentar hasta un 40 por ciento de padecer una ERC (4).

Los pacientes que padecen de esta patología crónica requieren de un cuidado de buena calidad para aliviar y hacer mucho más tolerable la enfermedad; esto responde a complementar las necesidades fisiológicas y biológicas del paciente, pero también responde a desplazar en los usuarios, equilibrio entre alma, cuerpo y psique; y esto solamente se obtiene en caso que el personal sanitario ofrezca cuidado de calidez, fundamentados en vínculos de confianza, empatía y apoyo con los pacientes, muy aparte de ser profesionales; también debemos centrarnos en ayudar, brindar adecuada atención,

sentir satisfacción por la recuperación de aquellos pacientes, respetar la dignidad humana de la persona, sobrellevándolos a lidiar su enfermedad (5).

Los cuidados aplicados por el personal sanitario no se definen como cualquier acción; por el contrario, cuidar se define como un proceso unido y sujeto aquellos sentimientos y posibilidades en el personal sanitario y en el usuario. La actual investigación, considero de gran importancia al enfermero (a), como sujeto principal en los cuidados que se ofrece a la persona, considerándose a este como su perspectiva en la carrera profesional. Los cuidados que se brinda, toman en cuenta proteger la decencia humana, la moralidad y el equilibrio en el paciente. Por esta razón los enfermeros (as) estarán dotados, de habilidad, conocimiento y de una fase afectiva, el cual permitirá ofrecer un cuidado individual y holístico a la persona (6).

En el distrito de Chiclayo, se encuentre la clínica de hemodiálisis llamada NEFRO SALUD S.A.C ubicada en la calle Francisco Cuneo y puno #601, que brinda atención a usuarios con insuficiencia renal crónico- estadio V, se observó que algunos profesionales de enfermería no brinda la misma calidez de atención a los usuarios para que de esta forma contribuya en su mejoría, a pesar que existen protocolos y que en algunas ocasiones estos son supervisados, sin embargo no los cumplen como en realidad debería ser, perjudicando la atención de calidad que debe recibir cada paciente. Muchas de las profesionales no cumplen con el protocolo o simplemente se saltean de algunos procedimientos por querer ganarle al tiempo o también porque sienten que son muchos los procedimientos que se realizan para atender al paciente.

Y por otro lado algunos de los pacientes en algún momento de su tratamiento no han sentido una buena satisfacción relacionado al cuidado y atención que brindan las Enfermeras ya que en algún momento han presentado discomfort, molestia o incomodidad ya sea al momento de la atención o después de la atención, manifestando ellos mismos que a veces algunas de las enfermeras los atienden muy rápido y no respetan los procedimientos establecidos, que las Licenciadas atienden bien solo cuando ellas son supervisadas por la jefa del área y también que algunas no tienen paciencia al momento de la atención generando de alguna manera malestar e insatisfacción en el mismo paciente.

1.2 Antecedentes de estudio.

Nivel Internacional

Arteaga. G. 2020. Ecuador. En su Investigación “Cuidados de enfermería en pacientes renales crónicos con fistulas arteriovenosas en el centro de diálisis Renalpro- Milagro”. Como principal objetivo planteado del proyecto fue establecer los cuidados de enfermería en usuarios con enfermedad renal crónica con fistulas arterio-venosas. Con relación al producto, el 75% de las complicaciones fue la estenosis, el 92% de los enfermeros mostraron la ausencia de comunicación del paciente que dificulta ejecutar con los cuidados, el 100% de los profesionales no tiene conocimiento acerca del número de catéter que se debe emplear en FAV protésicas o tradicionales y el 75% desconoce el número de catéter que se debería manejar en los pacientes con flujo superior a 300ml/minuto (7).

Herrera. W. 2019. Ecuador. En su investigación “Eficacia del cuidado de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica de la unidad de diálisis del IESS-hospital general Machala octubre 2018- abril 2019”, abarco como objetivo precisar la eficiencia de los cuidados de los enfermeros en aquellos usuarios con enfermedad renal. En los resultados, se llegó a obtener que gran cantidad de los usuarios entrevistados fueron del sexo masculino y que la edad esta entre los 51 años a 60, encontrándose predominación de pacientes ya casados, con una educación de nivel secundario completo, que laboran y contando con un seguro común. En relación al nivel de acatamiento de reglas de bioseguridad de los profesionales de enfermería el 72,2% no las realizan lo que se forma como un elemento de riesgo para los enfermeros y los mismos pacientes. Por otro lado, el 93,1 % de los usuarios manifiestan que el cuidado recibido tiene una eficiencia baja (8).

Paspuel. Y. 2018. Ecuador. En su informe investigativo “Cuidado enfermero y la correlación con la satisfacción de los usuarios de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Nosocomio San Vicente de paúl Ibarra, 2016”, planteo la finalidad de precisar el nivel del cuidado de enfermería y la relación con la satisfacción de los pacientes. En los resultados se consiguió que un 69,54% de usuarios señalan sentir satisfacción ante el cuidado de enfermería; en la característica expresa y proporciona, la mitad de las personas cualifican los cuidados como buenos (51,49%); en la dimensión de fortalecer, el porcentaje fue elevado (24.51%) las personas indican que el personal sanitario jamás se acerca hacia su persona, el (26,48%) indican que el personal sanitario

jamás se comunica con los integrantes de la familia de los usuarios. En conclusión, el personal sanitario debería asegurar aquellas acciones individuales de su carrera tales como el relacionarse con los pacientes, brindar una ayuda afectiva y la cooperación en la complacencia de los usuarios y la calidez de la atención de los enfermeros (9).

Ruydiaz G.K, Saldarriaga G.G, Fernández A.S. 2018; en la investigación tuvo por objeto el nivel de complacencia del usuario: un reto a la calidad del cuidado. El cual tuvo como resultado que los varones (59,8%), con rango de sociedad y economía bajo, con edades de 29 años de vida, presentes en las áreas de cirugía y medicina interna, según los clientes proporcionaron un ras de satisfacción elevado en aquellas áreas quirúrgicas (38%) además en las áreas de hospitalizaciones (52%), en el área medicina interna la satisfacción fueron de un ras regular (57%). Los clientes manifiestan que las actitudes en el cuidado ofrecido por las enfermeras vienen a ser de suma importancia entre el favor y protección dirigido de manera adecuada y provechosa (10).

Cereijo. C. 2018. España. En su investigación “Calidad de vida y satisfacción en la mujer con reconstrucción mamaria inmediata tras mastectomía por cáncer”, planteo como objetivo distinguir la calidez de vida y la satisfacción bajo la restauración mamaria inmediata y su determinante. Tuvo como efecto la media de la edad al diagnóstico que fue de cuarenta y cuatro años. El 42.7% se hizo mastectomía ahorradora de piel el 74,5% una restauración con implante. El dominio sobre la calidez de vida con puntaje bajo fue el confort sexual (61.5). El dominio sobre satisfacción con mínimo puntaje fue el de con la mama (59) y el de puntaje máximo resalto sobre la satisfacción del cuidado en enfermería (100) (11).

Nivel Nacional

Pizarro. F. 2018. Trujillo. En su investigación “Percepción de la satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis”, tuvo como objetivo establecer cuál es la percepción de la satisfacción en el usuario relacionado al cuidado de enfermería. Aquellos efectos obtenidos señalan que la persona con respecto al cuidado que ofrecen los enfermeros se halla en una satisfacción elevada con 83,58%, satisfacción regular 13,43%, satisfacción mínima 2,99%. La satisfacción en las personas de acuerdo a las magnitudes es: La amabilidad más la protección llegaron alcanzar máximos cantidades con elevada satisfacción. En satisfacción regular se encuentra a las

responsabilidades con máximas cantidades (59,70%). Por último, la magnitud de responsabilidades dio como resultado una satisfacción mínima (11,94%) (12).

Díaz. L. 2018. Trujillo. En su investigación “Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo”, planteo como objeto precisar el nivel de la satisfacción basado en el cuidado de enfermería percibido por los usuarios. Los resultados fueron 63.8% de personas muestran un ras de satisfacción en los cuidados- enfermeros mínimo, 29.0% regular, por último 7.1% máximo. En los niveles: accesibilidad el 60% muestra un ras de satisfacción enfermero mínimo, 31.4% regular, 8.6% máximo; en el nivel aclarar y facilitar un 62.4% de las personas muestran un ras de satisfacción mínima, el 31.0% regular, el 6.7% máxima; en los niveles de bienestar, el 73.3% muestra un ras de los cuidados- enfermeros mínima, el 20.5% regular, 6.2% máximo; en el nivel Anuncia el 69.5% muestra un ras de satisfacción baja, el 25.2% regular, el 5.2 % máxima. En el nivel: sostiene enlace de convencimiento el 59.5% el cuidado- enfermero es mínimo, el 32.9% regular, el 7.6% máximo y en el nivel: vigilancia y evolución el 56.7% del cuidado- enfermero es mínimo, el 35.2% regular, el 8.1% máximo (13).

Alacha. R. Caraz. 2018. En su investigación “Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería. Hospital San Juan de Dios. Caraz, 2017”, tuvo como objeto delimitar la satisfacción de los usuarios sobre el cuidado proporcionado por enfermería. El producto de este proyecto precisó sobre qué tan satisfechos se sienten en cuanto al cuidado que ofrece el personal sanitario en el nosocomio, en el cual se consiguió como resultado lo siguiente: accedieron a finalizar que el 73,3% de las personas expresaron sentirse satisfactoriamente, el 26,7% expresaron sentirse con menos satisfacción, y por último no se demostró que hubo algún paciente insatisfecho en los cuidados (14).

Huamán. L. 2018. Ica. En su investigación “Percepción del cuidado de enfermería en usuarios con enfermedad renal crónica sometidos a hemodiálisis en el Hospital Augusto Hernández Mendoza – ESSALUD Ica -2017”. Los resultados indican que en términos medios la edad de los usuarios que llevan hemodiálisis es de 60.12 +/- 14.05%, de sexo femenino y masculino, con nivel de formación primario y secundario, muchos no laboran, la tertia parte son desposados y algunos usuarios vienen de Ica y de diferentes provincias. Estos usuarios ya tienen un periodo de 4.33 +/- 3.82 años con esta patología, y un periodo de procedimiento terapéutico de 33.93 +/- 37 años. La continuidad de la terapia es de 3

ocasiones semanal. La sensación del cuidado enfermero por parte de los usuarios con enfermedad renal crónica sujetos a la hemodiálisis se demuestra en gran parte de los casos una sensación elevada (15).

Zúñiga. R. 2017. Lima. En su investigación “Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”, planteo como objeto de precisar la relación sobre los cuidados humanizados del profesional enfermero y la satisfacción de los usuarios que se encuentran en el hospital. Los efectos fueron analizados basados en dos constantes, cuidado humanístico y la satisfacción de las personas que se encontraba hospitalizadas con el fin de obtener una hipótesis, se llegó a utilizar el estadístico Rho de Spearman, en tal muestra admitida se halló una adecuación conservada ($Rho=0,753$), se suma importancia (0,00); esto confirma que: si se encuentra un enlace importante entre el cuidado humano por parte de los profesionales y que si se sienten satisfechos los usuarios hospitalizados (16).

Nivel Local

Mija. S. 2019. Chiclayo. En su investigación “Cuidado humanizado de los profesionales de enfermería desde la perspectiva del usuario de la Clínica de hemodiálisis Nefro Care Lambayeque”, sostuvo como finalidad determinar las perspectivas de los usuarios en relación al cuidado humanizado recibido. El resultado de dicha investigación fue que la perspectiva de los usuarios relacionado a los cuidados humanizados del personal sanitario de la Clínica de Hemodiálisis Nefro Care 2019, los pacientes lo notan y evidencian en un 91.4%, esto quiere decir que se da de una forma excelente y extraordinaria en el centro de atención (17).

Penas J; Santa Cruz Y. 2019. Chiclayo. En su investigación “Percepción de los pacientes frente al cuidado enfermero en un centro de hemodiálisis privado-Chiclayo, 2017”. El resultado fue que cierto porcentaje de pacientes perciben las aptitudes y conductas de los enfermeros en los cuidados donde predomina la dimensión técnica de los profesionales sanitarios, satisfacer aquellas necesidades bio-físicas y estimación de la ayuda-confianza que proporcionan los enfermeros (as) y otros disponen de una percepción sobre el cuidado deshumanizado, donde esté esta céntrica inclinada en la técnica que disminuye lo bondadoso a una manifestación bio-física interviniendo de forma negativa en la visión humanística y holístico del cuidado de enfermería (18).

Tafur. Y. 2019. Lambayeque. En su investigación “Nivel de satisfacción de los padres sobre el cuidado de enfermería al niño menor de 5 años con bronquiolitis aguda. Servicio de pediatría. Hospital Regional Virgen de Fátima. Chachapoyas 2017”. Los efectos resultaron que el 100% de apoderados cuyos hijos presentan diagnóstico médico bronquiolitis aguda, en el cual el 24% mostro niveles de satisfacción elevado, un 34% niveles de satisfacción regular, el 42% niveles de satisfacción disminuido. Determinándose que la mayoría presenta un bajo nivel de satisfacción de los apoderados, referidos al cuidado de los enfermeros al menor de cinco años de edad con bronquiolitis aguda en el área de pediatría del Hospital Regional Virgen de Fátima. Chachapoyas (19).

Fernández. S. 2018. Chiclayo. En su investigación “Nivel de la calidad del cuidado enfermero en el centro quirúrgico desde la percepción del usuario. Clínica privada nivel II. Chiclayo. 2017”, su objetivo fue la de precisar la calidez relacionado al cuidado de enfermería. El resultado probo que del 100% a quienes se les brindo la encuesta, el 40% (101) informan sobre una baja calidad y el 60% (150) una calidad media. De acuerdo al Modelo de expectativa de Oliver, su dimensión empatía es de una estimación de -5,85, amplitud de respuestas -4.52, fiabilidad -4,35, protección -4.33 y elementos tangibles -4.08. Concluyéndose que el ras de calidad del cuidado de las enfermeras en el área quirúrgica de la clínica es medio (20).

Barboza. I; Tarrillo. F. 2017. Lambayeque. En su investigación “Percepción del familiar acerca de la calidad del cuidado enfermero en la unidad de cuidados intensivos del hospital Regional Lambayeque – 2016”. Los resultados fueron: de acuerdo a la medida científica- técnica, el 60% de los usuarios indagados manifiestan una perspectiva de buena calidez, en la medida inter-personal el 50% notan una calidad del cuidado de manera buena y 50 % como regulado, en entorno el 78% nota el cuidado de enfermería como buena. Globalmente el 62% de los indagados la distinguen de manera bueno, el 38% de los usuarios indagados distinguen la calidez del cuidado de Enfermería de modo aceptable, lo que prueba una percepción efectiva referente a la manera en la que los pacientes ven el trabajo de los enfermeros. A pesar de esto existe una cantidad significativa de familias que notan que el cuidado de los enfermeros debe ser mejor (21).

1.3 Teorías relacionadas al tema.

Esta investigación se guio del Modelo de la teórica Jean Watson “Cuidado humanizado”, nos platica acerca de los cuidados humanizados que se basa en valores y se enfoca al mundo sanitario, cuidados que ofrecen aquellos enfermeros y enfermeras con el objetivo de promocionar y protegiendo la salud y garantizar un entorno favorable y cómodo en los distintos establecimientos de atención, para conseguir una adecuada atención en salud se ve implicado los conocimientos, los valores y los compromisos que cada uno de los profesionales debe considerar y tener en cuenta en la acción de cuidar al ser humano, garantizando de esta manera la eficiencia y calidez en el cuidado brindado y asegurar de esta forma una gran satisfacción y a la vez un bienestar para el usuario (22).

El personal de Enfermería especializado en hemodiálisis es la piedra angular de la terapia y también en el cuidado y la satisfacción del paciente. El cuidado como un enlace interpersonal, permite que las enfermeras conozcan al paciente de manera holística, enfocándose a la brevedad de la situación actual de la salud de cada paciente, permitiendo lograr que dicho tratamiento sea de calidad y lo más eficaz posible y que cada paciente se sienta confortable y satisfecho. Por esta razón, es muy importante escuchar las diferentes opiniones y sugerencias de ellos, pues, esto permitirá al personal, tomar decisiones que desarrollen de manera eficaz la calidad de los cuidados (22).

Watson, definió a la salud como algo individual, un equilibrio entre alma, psique y cuerpo, para ello, es importante la monitorización del paciente durante todo el tratamiento, evitando posibles dificultades o complicaciones que puedan aparecer. A la persona como un ser único, pues cada paciente renal es diferente, desde la valoración, los valores de los signos vitales, hasta el líquido que se les va a ultra filtrar en el proceso de la terapia. Al entorno, como un espacio de curación, la unidad cuenta con el personal y equipo necesario para llevar a cabo de manera satisfactoria la diálisis. A la enfermería, que debe erradicar de conocimientos científicos para poder dirigir el tratamiento, es importante que tengan la especialidad de nefrología para poder responder a las dudas e inquietudes de los pacientes que tengan referente a su patología (23).

El modelo de Jean Watson sostiene una visión humanística del saber “cuidar”. Desde esta perspectiva se requiere que los enfermeros sean representantes empáticos, éticos y que tengan vocación, como autores principales. En la unidad de hemodiálisis, la enfermera tiene una función independiente, basada en el cuidado integral del paciente, donde realiza

la valoración de las necesidades de cada paciente de manera individual, identificando así, situaciones que los aquejen, con el objetivo de solucionar o satisfacer todo aquello que incomode durante su terapia dialítica. También se enfocan, en proporcionar educación sanitaria acerca de su enfermedad y de su tratamiento dialítico, fármaco y sobre la dieta que deben seguir (24).

Las enfermeras que desarrollan y ejercen la especialidad de nefrología, realizan un importante rol con mucha entrega y amor, donde se puede identificar pensamientos, expresiones y sentimientos en los pacientes, ya que cada uno lo toma de manera distinta le enfermedad que tienen, algunos lo aceptan, unos están en proceso de aceptación y otros no lo aceptan. Esto permite y ayuda a que la atención sea única y especial en cada uno de ellos y que la enfermera sea creativa, al momento de brindar confort, bienestar y comodidad según sea la necesidad reflejada en los diferentes pacientes. Pues día a día en la unidad, es una rutina diferente, donde aparecen distintas actividades por realizar (25).

El cuidado del paciente renal debe ser de modo integral, es decir, reforzar el autocuidado, brindarle soporte emocional e involucrar a sus familiares. La seguridad del paciente es importante para que la asistencia que reciben cada uno de ellos sea de calidad, por ello, las enfermeras están desde el inicio de la sesión de hemodiálisis, ósea, desde que el paciente ingresa a la unidad, hasta el final, monitorizándolos y evaluándolos, pendientes ante cualquier suceso que se pueda presentar, ya que el mismo paciente está sujeto a una serie de sucesos inesperados y complicaciones para su salud, pero la mayoría de estos riesgos pueden ser evitables mediante la calidez del cuidados que les brinda (26)

La calidad en los cuidados dialíticos, percibe de la cooperación, es decir se enfoca en el conocimiento adquirido por el personal, esto suele ser también, a través de la experiencia laboral, como, por ejemplo, tenemos, como canular sin complicaciones las fistulas arteriovenosas, ya que esto suele causar ansiedad y temor en el paciente sino se realiza de manera correcta. Todos los propósitos de la calidad en la unidad de hemodiálisis tienen presente la satisfacción por medio del cuidado brindado, como uno de los objetivos importantes a lograr obtener. Por tal razón, la actuación de enfermería en las sesiones sigue una serie de pautas, como es el caso de aplicar el protocolo establecido (27).

Es importante que el personal de Enfermería conozca acerca de la teología, como una definición tenemos que se presenta de forma silenciosa de la función de los riñones, las manifestaciones clínicas se muestran cuando el daño de la función de dichos órganos se

ve por encima del 70%; en una situación más desarrollada y con una función renal residual menor al 20%, los signos y síntomas no son muy visibles, esto se debe mayormente a causas imprecisas secundarias al compromiso de los distintos órganos que se ven afectados y que impiden el diagnóstico real de la enfermedad. La ERC no tiene cura, pero se puede retardar su escala, esta se divide en 5 etapas: Del 1 al 4 estadio preserva la función renal, en el estadio 5 la diálisis y el trasplante es solo la única opción para afrontar esta enfermedad (28).

El estadio 1 y 2, puede no detectarse, debido a que probablemente no se presente síntomas, en el estadio 3, la función renal se reduce en un 30% y 60% de su capacidad, en el estadio 4 y 5, los riñones han perdido su función en un 85% y 90% de su capacidad de filtración, la cual requiere ya sea una diálisis o trasplante renal para seguir viviendo. Para el tratamiento de la insuficiencia renal se cuenta con dos alternativas: Diálisis y trasplante del órgano renal. Se pueden realizar 2 tipos de diálisis; diálisis peritoneal y hemodiálisis, estos presentan beneficios y perjuicios. La diálisis peritoneal radica que por medio de un catéter se instaure líquidos dialíticos en la cavidad peritoneal, por otro lado, la hemodiálisis utiliza un dializador o riñón artificial para limpiar o depurar la sangre contaminada (28).

Dimensiones de la calidad: Avedis Donabedian también denominado padre de la calidad, dispone de 3 dimensiones esenciales, entre el personal sanitario y el usuario proveedor relacionando con el ambiente en la prestación de servicios. En primer lugar, tenemos la faceta técnica: se refiere a las características en aquellas atenciones para los pacientes donde se cumplen los procedimientos, algunas de las peculiaridades son: validez, que es la capacidad para conseguir transformaciones efectivas en el ámbito situacional de salud; Eficaz, es la utilización correcta de normativas administrativas para lograr grandes y mejores fines en la atención sanitaria (29).

Competencia, utilización correcta de recursos con el fin de lograr objetivos anhelados. Persistencia, brindar atención sin interrupción en el servicio. Protección, manera en la que se brinda la atención sanitaria beneficiando y perfeccionando la prestación de servicios y minimizando riesgos que pueden ocasionar en el paciente. Integro, el paciente deberá recibir atención sanitaria en su totalidad según sea su situación, donde el tutor del paciente también sienta satisfacción. En segundo lugar, tenemos la faceta interpersonal: Se refiere a las relaciones interpersonales entre dos personas enfermera- paciente, en la atención

brindada, al mismo tiempo presenta cualidades diferentes como: Respetar los derechos, los aspectos físicos de la persona y sus orígenes (29).

También viene ser brindar datos completos, oportunos y entendidos por el usuario o paciente. Atención y consideración manifestada en el usuario, ya sea por alguna necesidad o demanda. Ser amable, tratar cordialmente y de la mejor manera, mostrar empatía y buena actitud en los cuidados brindados. El valor ético es una disciplina que guían las actitudes de los profesionales sanitarios para las atenciones. Y por último tenemos la faceta correspondiente al entorno, se refiere al fácil acceso operativo, cómo se organiza y dispone la institución para atender a la persona con la finalidad de ofrecer servicios de calidez y que el paciente sienta seguridad (29).

La satisfacción es un juicio de gran valor personal y la reacción a la percepción que reciben los usuarios en los establecimientos de salud. Se denomina como una apreciación que percibe el ser humano cuando siente armonía entre lo que necesitaba y el logro de este luego de una concreta intervención. Es multidimensional, porque se pueden diferenciar dimensiones de calidad de servicios, pudiendo ser de manera individual, así que, luego de saber la satisfacción en ellas, se lograra establecer una satisfacción global. La satisfacción percibida por el paciente es un indicador en una evaluación subjetiva mediante las actitudes y emociones que el paciente distingue (30).

La hemodiálisis se define como un procedimiento invasivo del estado de la función renal que permite extraer por medio de una máquina, líneas extracorpóreas y dializador (o riñón artificial) de diálisis aquellos elementos dañinos que se encuentran presentes en la sangre. También se define como un método terapéutico la cual consiste en separar parcialmente del organismo el agua y aquellos desechos que se acumulan debido al daño renal. Este tratamiento se realizará mediante un riñón artificial que depura la sangre, denominado dializador, recorre a partir de una fístula arteriovenosa, a través del sistema extracorpóreo hasta llegar a un filtro, este funciona al igual que una membrana semi-permeable capaz de reemplazar a los glomérulos renales a modo de un dializador, mediante este se depurará la sangre, luego volverá depurado al cuerpo (31).

La hemodiálisis aprueba una variación en relación a la elaboración de las sustancias plasmáticas y una exclusión del líquido del cuerpo. La sangre mediante un dializador y una máquina, con la combinación de sustancias, ayudaran a quitar las sustancias tóxicas del cuerpo. Debido a que la hemodiálisis es entrecortada, la vigilancia de las sustancias

líquidas y de la alimentación es elemental porque de esta manera el usuario pueda mantenerse en situaciones favorables. Por otro lado, en aquellas personas híper catabólicas y en las personas que requieren de una pronta corrección de la inestabilidad electrolítica, la hemodiálisis sería el tratamiento opcional. Cuando los pacientes lleguen a sujetarse en la hemodiálisis lo realizarán siempre y de por vida, o hasta que haya un trasplante renal sin rechazo alguno. Este procedimiento se realiza 3 veces por semana, dejando un día, dura aproximadamente de tres a cuatro horas (31).

1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en la clínica Nefro salud en Chiclayo- 2020?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

La calidad del cuidado enfermero es una de las inquietudes primordiales del personal de salud, es por esta razón que para brindar una correcta calidad de atención, el profesional de salud competente, no solo deben poseer conocimientos teóricos con fundamentos científicos si no también a su vez enfocarse en conocer la esencia de la carrera profesional, que significa adquirir actitudes que garanticen seguridad al paciente, como por ejemplo empatía, respeto, amabilidad, paciencia y tener una comunicación favorable, a la vez una buena relación con el usuario, demostrando una atención de calidad, que es lo primordial para cada paciente, así se lograra tener un entorno armonioso con el usuario en su tratamiento de hemodiálisis.

Tenemos conocimiento que los cuidados es el principio esencial del personal de enfermería y para lograr que el usuario sienta una calidad de cuidado y una satisfacción deseable es importante conocer que el cuidado enfermero se enfoca desde que la persona nace hasta que muere, comprende la enfermedad y la salud que se ve presente durante el trayecto de la vida. Se considera un compromiso moral y ético de parte del profesional de enfermería para lograr un bienestar integral del paciente. La satisfacción viene a ser la apreciación que realiza el paciente con relación a la calidez de los cuidados que recibe durante su tratamiento, es una medición del resultado de la interrelación entre el personal sanitario y el usuario.

Fue de gran importancia llevar a cabo este informe de investigación, porque contribuyo y brindo aportaciones en la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y la

satisfacción del paciente. En la dimensión teórica, brindo conocimientos sobre la problemática del cuidado que ofrece el personal sanitario durante el tratamiento terapéutico llamado hemodiálisis en usuarios con enfermedad renal crónica en estadio V y sobre todo conoció que tan satisfecho se siente el paciente ya sea durante o después de su hemodiálisis. Al conocer el nivel de satisfacción el personal sanitario tuvo conocimiento si la atención es correcta o como también no lo puedo ser.

Este informe de investigación procuro precisar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis, posibilitando así, orientar e implementar acciones de fortalecimiento, incremento y conciencia sobre buenas prácticas humanitarias, de una manera que contribuyan a mejorar sobre valores y actitudes de enfermería, permitiendo una buena oportunidad de mejorar la atención, ya que las enfermeras están acompañadas por pacientes e interacciones constantes, por lo que brindar atención integral y personalizada, así, como la atención científica y clínica con un toque de agentes humanitarios morales y mentales durante la estadía hospitalaria.

Esta investigación cuantitativa beneficio de manera óptima a la clínica “Nefro Salud” S.A.C- Chiclayo, con información necesaria y detallada que se logró obtener sobre la calidez del cuidado de enfermería y, la satisfacción que siente el usuario renal crónico en el área de hemodiálisis, a través de los instrumentos adecuados para la recolección de datos, que fueron de gran valor y significancia en esta investigación, ya que gracias a estos, se pudo evidenciar diferentes características esenciales, de igual manera contribuyo a pulir e implementar estrategias para fortalecer y reforzar dichas peculiaridades con el fin de mejorar día a día la atención.

1.6 Hipótesis.

H₁. Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020.

H₀. No existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis- Chiclayo 2020.

1.7 Objetivos.

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que hay entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020

1.7.2. Objetivos específicos

Conocer la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

Identificar el nivel de satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

Analizar la relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

II. METODO Y MATERIAL

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de la investigación.

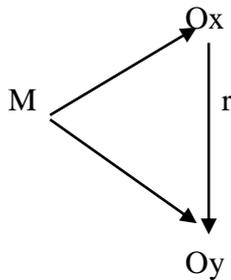
Mi informe investigado fue del tipo cuantitativo. La investigación cuantitativa se determina por el empleo de instrumentos informáticos, estadísticos, y matemáticos para conseguir ciertos resultados. Es concluyente en la finalidad, por que procura medir los problemas y deducir que tan extendido están, a través de la búsqueda de conclusiones a una población de medida amplia ⁽³²⁾. El enfoque cuantitativo procura “acotar” beneficiosamente la investigación, se apoya en previas investigaciones y se emplea para fortalecer las creencias (manifestada de forma lógica en un esquema teórico) y establecer con precisión pautas de comportamiento de un grupo poblacional ⁽³³⁾.

Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación fue correlacional, se determina como una relación existente entre dos variables. La finalidad de emplear correlaciones en el medio investigativo es indagar que variables se hayan enlazadas entre sí. Consiste en buscar variables que se relacionen entre sí, de esta forma cuando se demuestre el cambio en alguna de ellas, se puede lograr cómo será el cambio en la otra que se halla relacionada

con la misma ⁽³⁴⁾ Este diseño está indicado para expresar con precisión el nivel de relación entre los conceptos y las características de un fenómeno entre variables. Cuando se comprueba que una acción influye sobre otra, se puede decir que existe correlación entre ambas ⁽³⁵⁾.

Esquema:



Dónde:

M: es la muestra del estudio

Ox: es la observación de la primera variable: calidez del cuidado enfermero.

Oy: es la observación de aquella segunda variable: satisfacción del usuario renal en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo.

R: relación.

2.2. Población y muestra.

La población en una investigación, definido como un grupo que está compuesto por todos los elementos, como individuos, cosas, componentes o manifestaciones, que intervienen del fenómeno ya descrito y determinado en el estudio del problema investigado. Asimismo, posee las cualidades de ser analizada, medida y calculada. La población debe precisar notoriamente en torno a las características de contenido, espacio y tiempo. Se le conoce también como universo ⁽³⁶⁾ En este informe de investigación dicha población estuvo conformada por el total de usuarios que acuden a la clínica de hemodiálisis llamada Nefro Salud, la cantidad son alrededor de 77 pacientes atendidos.

Muestra, en este sentido se define como un sub grupo de la población. Para elegir la muestra, lo primero que se debe realizar es delimitar las características de dicha población. La muestra tiene sus propios valores característicos que se usan como estimadores. Es una porción de la población que evidencia los mismos rangos que la población.³⁶ También se puede indicar que la muestra es una parte de la población al que se puede tener acceso y a la vez debe ser modelo de esta, debido a que con ella se realiza la medición referente ⁽³⁷⁾. En esta investigación la muestra estuvo conformada por un total de 72 usuarios con enfermedad renal crónica en estadio 5 que asisten a la clínica de hemodiálisis Nefro Salud, mayo 2021.

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

Parámetro	Insertar Valor
N	77
E	0.03
Z	1.96
P	0.50
Q	0.50
N	72

Dónde:

e: Error de estimación máximo aceptado.

z: Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

p: Probabilidad que ocurra el evento estudiado (éxito)

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

n: Tamaño de la muestra buscada

Criterios de inclusión:

- Adultos portadores de Fistula Arterio Venosa y catéter venoso central.
- Que reciben atención en el centro por más de 1 año.
- Con un estado lucido.

Criterios de exclusión:

- Qué lleven un tratamiento menor de 1 año.
- Que tengan problemas psicológicos.
- Discapacitados.

2.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Calidad de cuidado enfermero.

Definición conceptual: La prestación de la atención de la calidad de enfermería está relacionada con brindar atención individualizada a cada paciente de acuerdo con su salud, esta atención es la base de los expertos de Enfermería ⁽³⁸⁾. La calidad en el cuidado enfermero viene a ser un suceso de estrategias, que, por medio de este, el personal sanitario chequea y pretende obtener aquellas importantes situaciones por la que pasa el paciente para ofrecer un apoyo eficaz como oportunidades, la utilización adecuada de medios, que ocasionen una impresión deseada en dichas personas que reciben el cuidado y a la vez obtener la aprobación de los mismos ⁽³⁹⁾. Definición operacional: Resultado de lo que el paciente percibe en el momento de la atención que le brinda las enfermeras.

Variable dependiente: satisfacción del paciente renal en una unidad- hemodiálisis.

Definición conceptual: Fenómeno que no se da de manera abstracta, sino más bien es lo que realiza la mente humana, de aquello que percibe, mediante los sentidos. Es una reacción de saciedad por parte del paciente. La satisfacción de la persona involucra el cumplimiento de lo que se desea con lo que se recibe y para que todo lo mencionado sea factible se debe procurar mejorar los sistemas de salud y de las áreas, saber relacionarse adecuadamente con el paciente. Es la manera de calcular el cuidado que el usuario recibe por parte de los enfermeros a través de sus propias expectativas. Por último, el paciente siente un resultado positivo que experimenta, producto de una atención recibida ⁽⁴⁰⁾. Definición operacional: Evidencia la satisfacción en el usuario relacionado con los cuidados y vigilancias brindada por los profesionales sanitarios.

VARIABLE O1 INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA DE INSTRUMENTO
Calidad del cuidado enfermero	Dimensión técnica	-Eficacia. -Eficiencia -Continuidad -Integralidad.	Del 1- 8	Guía de observación.
	Dimensión interpersonal	-Comunicación -Amabilidad -Tipo de interés -Ética	Del 1- 10	
	Dimensiones entorno o amenidades	-Ambientación -Tiempo de espera -Indicaciones (Señalizaciones)	Del 1- 10	

VARIABLE 02 DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA DE INSTRUCCION
Satisfacción del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.	Satisfacción	-Estructura	1, 2, 3, 10, 19.	Cuestionario
		-Proceso	4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14.	
		-Resultado	11, 15, 16, 17, 18, 20.	

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

La guía y el cuestionario fue validados y ejecutados por Barrera Salazar, Kelin Luis, en su investigación “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco”. La técnica usada fue la guía de entrevista, mediante el cual se recogió los datos. En la recopilación de los datos de la variable dependiente se empleó un cuestionario y la guía de observación se empleó con el fin de recopilar datos de la variable independiente. Los instrumentos aplicados en este informe fueron a continuación: Guía de entrevista de las características socio-demográficas, estuvo compuesta por seis características (Edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, procedencia y tiempo en la terapia dialítica). Tuvo la finalidad de comprender las características de la muestra.

Para la creación de la guía de observación relacionado a la calidad del cuidado enfermero, se consideró (Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatorias) este fue amoldado a los requisitos de la investigación. La guía de observación se destinó con el fin de comprobar los procedimientos que realizan los enfermeros sobre los cuidados ofrecidos por los profesionales sanitarios. Consiste de 28 características, divididos en tres niveles llamadas técnica, interpersonal, y ambiente. Los Ítems distributivamente sostuvieron una valoración máxima de un punto acorde a la indagación llevada a cabo, se estimó las posteriores puntuaciones: Si 1 punto, No 0 punto. Evaluando como calidez del cuidado, “bueno” (de 15-28 puntos) y “malo” (menor a 14 puntos).

Para la variable satisfacción del paciente se usó el cuestionario el cual tuvo modificaciones teniendo como base el Cuestionario SERVQHOS, formulado con interrogantes cerradas para poder efectuar y obtener el objetivo del análisis, así, se logrará alcanzar referencias sobre el Nivel de satisfacción de las personas atendidas en el servicio de hemodiálisis respecto al cuidado acogido por parte de enfermeros y enfermeras. Presenta 20 características. Los ítems señalados comprendieron una puntuación de SI(1), NO(0) relacionado al cuestionario creado, se tiene en cuenta las posteriores puntuaciones terminales: Satisfecho de 15 a 20 puntos, Insatisfecho menor a 14 puntos.

Validez y confiabilidad de los instrumentos: Para la validez de la herramienta del cuestionario fue a través de la opinión y análisis de expertos en la materia (3 Licenciadas en Enfermería mayor a 3 años de destreza laboral con pacientes adultos mayores) quienes dictaminaron coherencia racional en la composición de las interrogantes, para la validación del juicio se cotejó con instrumentos vinculados (evaluación de satisfacción del sistema integral de medición de la satisfacción de usuarios (IMSS) y el de la cruzada nacional de la calidad 2004) en el cual hay puntos de vista parecidos al presente, aunque presenta desigualdad en los pacientes, y entono de atención, debido a esto se realizó tomando la base del marco teórico en base a la atención del paciente.

Luego de la comprobación se adjudicó el instrumento a una muestra de seis personas de los habitantes en el estudio por medio de la entrevista con el cuestionario elaborado para esta investigación en los meses de enero y febrero del año 2016, a través de la aprobación y organización del medio clínico con las autoridades de la unidad de médicos elegida; y al finalizar la prueba piloto se corrigió y modificó la composición de las interrogantes 12 y 20 a través de la prueba KR-20 alcanzando un nivel de significancia de 0,95.

Variable independiente

Estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach de la variable calidad del cuidado enfermero.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	28

Variable dependiente

Estadística de fiabilidad alfa de Cronbach de la variable satisfacción del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Una vez identificada la zona de estudio y el informe de investigación aprobado por la escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, se presentó la carta de autorización y se pidió el permiso respectivo a la clínica Nefro Salud S.A.C, Chiclayo

donde se realizó el informe de investigación, de esta manera se organizó y dispuso el acercamiento con los pacientes asignados y personal de enfermería con el fin de obtener datos mediante el cuestionario y la guía. Para la recaudación de información se usó un paquete estadístico llamado SPSS V. 23 .0, mediante este se obtuvo aquellos resultados estadísticos y se elaboró las tablas de frecuencias y gráficos por cada indicador.

2.6. Criterios éticos.

El informe investigado se ejecutó con relación a los principios éticos de Belmont Report ⁽⁴¹⁾. Se empleó estos principios para poder amparar y proteger el bienestar y los derechos de todas las personas, objeto de la investigación; tal exposición se demuestra y acredita debido a que se favorecerá y apoyará aquellos pacientes integrantes y por su factible aportación y cooperación al conocimiento de los profesionales de enfermería. No produjo ningún deterioro ya sea mental, con la indagación conveniente y especificada de esta investigación, de independiente decisión se intervino y se participó en la investigación firmando el consentimiento informado y el riguroso secreto de tal informe.

Beneficencia.

Considerada como un principio fundamental de la investigación, se define de la siguiente manera: “Por, sobre todo, no provocar daño”. Es decir, dar un trato ético a la persona, respetando los pensamientos y decisiones que tomen, protegerlos de algún daño que pudiese ocurrir y sobre todo brindar un bienestar pleno. La beneficencia también se entiende como actos de bondad. Es decir, nuestro bien debe coincidir con el bien de los demás. Es válida para todos los profesionales, pues con cada actividad que se realice el profesional debe lograr hacer el bien, proteger los aspectos físicos, sociales y psicológicos, esto siempre será lo primero y lo principal.

Respeto a las personas.

Es un valor moral que percibe dos convicciones éticas: la primera, que todas las personas deben obtener un trato como agente autónomo y la segunda es, que aquellos seres humanos con autonomía reducida tienen el derecho a ser amparados. Comprende la aceptación de los demás y de todas las personas que nos rodean con sus propias características y con sus formas de pensar. El ser humano debe ser

apreciado y también valorado, ser tratado como un ser digno y ser comprendido. El respeto a los humanos fomento, a que los sujetos participaran en la investigación de forma voluntaria, donde se tuvo presente la información requerida y necesaria.

Justicia.

Los integrantes para esta investigación serán tratados de manera justa, con equidad, sin desigualdad, respetando la verdad, así mismo tendrán derecho a la privacidad, mediante el secreto y también el consentimiento informado. Tratar a cada paciente como le concierne y le corresponda con el fin de reducir situaciones de desigualdad, molestia o generar alguna incomodidad, dar a cada persona lo que necesite y requiera para su bienestar personal. La justicia es una relación armoniosa donde participan todas las personas existentes sin excepción alguna.

2.7. Criterios de rigor científico.

Consentimiento informado: manifestación real por el respeto a la autonomía de cada individuo en el ambiente de lo investigado. Es una obligación de respetar a los usuarios como personas en relación a sus prioridades en cuidados médicos, declaración de voluntad efectuada por el mismo paciente o puede ser por un representante legal (42). Consistencia: se ejecutó bajo teorías, investigaciones, autores, revistas científicas, utilización de la biblioteca virtual del centro de estudios y más recursos a fin de completar la presente investigación. Para esto se emplea el uso de teóricos o autores, modelos en el tema, de las bibliografías y otros bienes que apoyaron a la actual investigación (43).

Fiabilidad: todo lo expuesto y descrito en la investigación contiene rigor científico. Esto quiere decir que la actual investigación se ha desarrollado siguiendo el método científico, que comprende desde la indagación del presente problema hasta alcanzar las conclusiones del estudio, como resultado de un beneficio de todo el desarrollo de esta investigación. Validez interna: se destinaron ciertos instrumentos para la recopilación y recaudación de los datos necesarios como, por ejemplo, en este caso, se destinó una guía y un cuestionario para lograr obtener datos. Validez externa: Se fortalece la validez extrínseca por medio de la ejecución correcta de los instrumentos y desarrollo de los datos, asimismo el respeto de los criterios que adjuntan y separan a los pacientes (43).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

TABLA 1

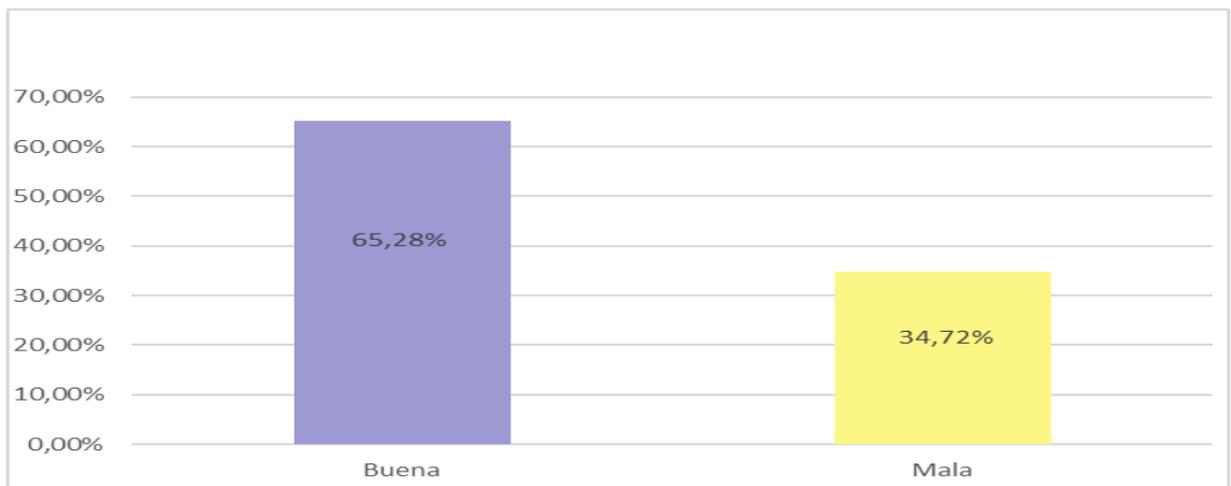
Nivel de percepción del usuario acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de Hemodiálisis Nefro Salud – Chiclayo, 2020.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Mala	25	34,7
Buena	47	65,3
Total	72	100,0

Fuente: Guía de observación realizada para medir para medir la percepción del paciente acerca del cuidado enfermero.

FIGURA 1.

Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de Hemodiálisis Nefro Salud – Chiclayo, 2020.



Fuente: Guía de observación realizada para medir para medir la percepción del paciente acerca del cuidado enfermero.

Interpretación: De los resultados, 47 pacientes (65,3%) de la muestra seleccionada, mantienen una “Buena” percepción en relación de la calidad del cuidado enfermero, mientras que 25 pacientes (34,7%) tienen una “Mala” percepción relacionada a la calidez del cuidado-enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020,

TABLA 2

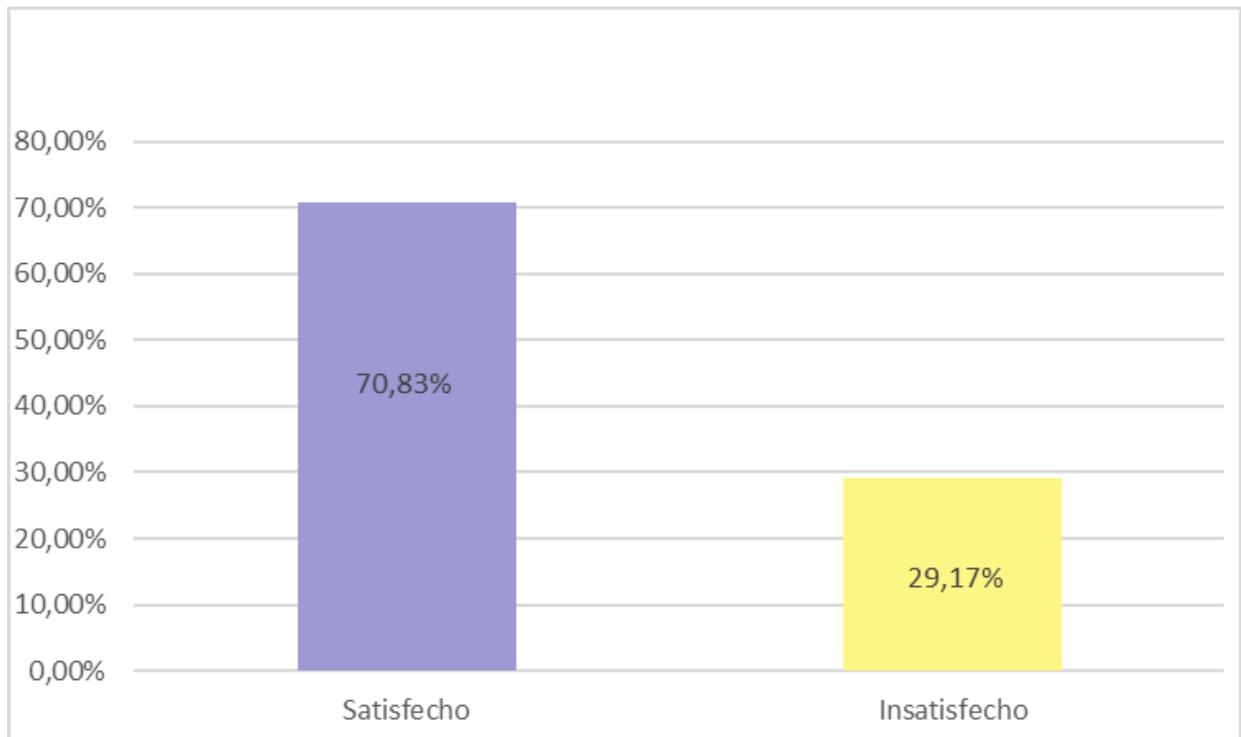
Nivel de satisfacción del paciente renal crónico en la Clínica de Hemodiálisis Nefro Salud – Chiclayo, 2020

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	51	70,8%
Insatisfecho	21	29,2%
Total	72	100,0%

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción del paciente renal en una unidad de Hemodiálisis

FIGURA 2.

Nivel de satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción del paciente renal en una unidad de Hemodiálisis

Interpretación: Se observa que el 71% de pacientes (51 personas) en una unidad de Hemodiálisis se encuentra satisfecho, mientras que el 29% de pacientes (21 personas) en una unidad de Hemodiálisis se encuentra insatisfecho.

TABLA 3

Nivel de correlación entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

		VI_CCE	VD_SP
VI_CCE	Correlación de Pearson	1	,956**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
VD_SP	Correlación de Pearson	,956**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se obtuvieron los resultados mediante el coeficiente de Pearson, donde se refleja que hay un nivel de correlación en las 2 variables calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 que representa a 0.956, este puede ser explicado como un nivel de correlación positiva fuerte en las dos variables, y que tan pronto haya una mejor calidad del cuidado enfermero, igualmente sucederá una mejor satisfacción del paciente, en una mayor continuidad. El nivel de significación bilateral (p) que se obtuvo en la medición de la correlación en las dos variables, se haya por debajo del límite del 5%. Por el nivel de significación alcanzado que se halla debajo del límite del 5%, se descarta la hipótesis nula, y se aprueba la hipótesis alternativa que dispone un nivel de correlación significativa en una y otra variable.

3.2. Discusión de resultados.

El presente informe busco determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente sobre los cuidados que reciben durante su tratamiento, siendo estas dos variables de suma importancia, ya que con ellos se lograra satisfacer las necesidades del paciente, la teoría Jean Watson (22) nos habla del cuidado humanizado y se centra en ofrecer cuidados de calidad protegiendo la salud del paciente y garantizando un entorno favorable teniendo en cuenta la actual situación del mismo.

Acerca de los aspectos socio demográficos de cada paciente entrevistado, nos presenta que el 26,39% tiene una edad entre 50 a 69 años de edad, el 66, 67% fueron de sexo masculino, en relación al estado civil el 59, 72% enunciaron ser casados, en lo que respecta al grado de instrucción el 50, 72% refirieron tener estudios superior, el tiempo de tratamiento de hemodiálisis el 31, 44% ya llevan 5 años de hemodiálisis y sobre el lugar de procedencia el 47,22% indicaron que provienen del Distrito de Chiclayo, comprando con la investigación de Huamán. L. (15), cuyos resultados fueron que la edad promedio fue de 60 años, lo que el 50% de los usuarios se identifican con edad de entre 14 a 60 años y el otro 50% de los usuarios estiman edades entre 60 a 92 años; gran porcentaje de los usuarios sometidos a hemodiálisis fueron de sexo femenino con 52%; se demostró que el 64,80% del estado civil que presenta cada paciente son casado; relacionado al grado de instrucción presentan primaria a secundaria el 40 y 44%; con respecto al tiempo de hemodiálisis se evidencio que el 13.60% tienen un tiempo de 1 a 5 años; y como último dato, el 52.80% de pacientes proceden de Ica, ciudad donde se originó la investigación

En relación a la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería, los resultados que se obtuvieron en la tabla 1, el 65,3 % de pacientes tienen una “buena” percepción acerca de la calidez del cuidado de enfermería en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud. Esto contrasta con el cuidado humanizado en la investigación de Mija. S. (17), donde se encontró que los usuarios deben percibir una excelente atención sobre los cuidados humanizados. Tambien en la investigación de Fernández. S. (20), la percepción que comprenden los usuarios sobre los cuidados de enfermería es “medio”

Respecto a la evaluación del nivel de satisfacción percibido por los pacientes de hemodiálisis se evidencio, los datos recolectados indicaron que un 71% de pacientes

encuestados sienten “satisfacción” sobre la atención recibida en el lugar donde reciben su tratamiento. A diferencia de otros resultados investigados como el de Pizarro. F. (12) se determinó que el 83,58% de pacientes perciben una satisfacción “alta”, mientras que en la investigación de Alacha. R. (14) se observó que 73,3% de pacientes manifiestan estar “satisfechos” en los cuidados recibidos.

Referente al tercer objetivo, el producto conseguido en la tabla 3, manifiestan que el grado de correlación entre las variables calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 equivale a 0.956, este puede estar ejecutado como un nivel de correlación positiva fuerte en las dos variables. Este resultado se compara con el de Paspuel. Y. (9) por recalcar la importancia de una relación significativa con el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de hospitalización de un centro neurológico. También, por indicar que los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, se restablecerá brindando una asistencia afectiva y sobre todo un cuidado holístico que coopere en la satisfacción del paciente y a la vez superar la calidez del cuidado de los enfermeros, mediante una buena relación entre ambos.

Es fundamental reflexionar, que los profesionales de enfermería, no suelen dedicarse a cuidar de un solo “órgano”, sino que se enfoca en la salud de la persona como una totalidad. El cuidado como un fenómeno formal de la humanidad debe ser efectuado por todos los individuos, especialmente por aquellos profesionales de ciencias de la salud, porque ellos son los que brindan el cuidado a todas las personas. No obstante, este abordaje está estudiado a fondo en la ciencia de la enfermería, ya que presenta como sujeto- objeto el cuidado al ser humano, a la familia y al entorno. Las cosas pequeñas como el apoyo, la empatía, algún gesto simple, etc., son conceptuados como cuidados (44).

El vínculo entre el personal sanitario y los usuarios, es indispensable y necesario para poder lograr alcanzar resultados positivos, satisfacción del propio paciente en la atención y es una referencia para sentirse totalmente garantizados.

IV. CONCLUSIONES Y RESULTADOS.

4.1. Conclusiones

Este actual informe investigado, posibilito establecer las siguientes conclusiones:

Se deduce que existe una relación muy dependiente entre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y la satisfacción que obtiene el paciente durante el tiempo de tratamiento en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud, Chiclayo, 2020.

Se llegó a conocer acerca de la percepción del paciente en relación a la calidad del cuidado enfermero, manifestando que el personal sanitario ofrece un cuidado de buena calidad con respecto a su tratamiento, desde que ingresan a la unidad hasta que finaliza la diálisis programada.

La mayoría de los pacientes que formaron parte de esta investigación manifestaron percibir satisfacción durante su tratamiento de hemodiálisis y sentirse cómodos, pues indicaron que las enfermeras están pendientes de lo que ellos necesitan y responden a las dudas que presentan.

En concordancia a la hipótesis planteada en el actual informe de investigación, se rechaza la hipótesis nula y se admite la de esta investigación. La calidad del cuidado enfermero ofrecido por las Enfermeras dependerá de la satisfacción de cada paciente en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud, Chiclayo, 2020.

4.2. Recomendaciones

- **A las autoridades de la Clínica:** Basado en los resultados de la presente investigación, deben seguir brindando facilidad para que los profesionales sigan investigando acerca de otras variables con el objetivo de mejorar la atención y perfeccionar, todo lo que se pueda encontrar a través de la investigación.

- **A la jefa de enfermeras:** las enfermeras asistenciales deben ser capacitadas, supervisadas y evaluadas continuamente, sobre los protocolos establecidos en la clínica, con el objetivo de que los procedimientos se cumplan y se realicen correctamente y de manera oportuna. Socializar con las enfermeras sobre la importancia de ver al paciente como un ser único, teniendo en cuenta sus opiniones y sugerencias ya que las necesidades requeridas son totalmente diferentes en cada uno de ellos.

-**A las enfermeras:** Promover el dialogo entre enfermeras y usuarios, siendo este, el correcto y adecuado mecanismo para poder identificar a fondo las múltiples necesidades y de esta manera ofrecer cuidados de calidad a todos los pacientes atendidos de manera holística e integral. Optimizar la dimensión “entorno o amenidades”, la cual se enfoca en los horarios de atención para el tratamiento indicado, atender al paciente en el horario establecido y orden de llegada, para evitar situaciones incómodas, encaminando hacia la puntualidad, un valor importante para todos.

BIBLIOGRAFIA

1. Spanish translation 2019 - world kidney day [Internet]. Worldkidneyday.org. 2018 [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.worldkidneyday.org/wkd-2019-spanish/>
2. Crews DC, Bello AK, Saadi G, World Kidney Day Steering Committee, Los miembros del Comité de Dirección del Día Mundial del Riñón son. Burden, access, and disparities in kidney disease. Nefrologia. 2020;40(1):4–11. <https://www.revistanefrologia.com/es-carga-acceso-disparidades-enfermedad-renal-articulo-S0211699519300505>
3. Europa Press. Expertos alertan del “crecimiento continuado” de la prevalencia de la enfermedad renal crónica en España. 2021 [citado el 23 de mayo de 2021]; Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-expertos-alertan-crecimiento-continuado-prevalencia-enfermedad-renal-cronica-espana-20210305150409.html>
4. Más de dos millones de peruanos mayores de 20 años padecen Enfermedad Renal Crónica [Internet]. Gob.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/26511-mas-de-dos-millones-de-peruanos-mayores-de-20-anos-padecen-enfermedad-renal-cronica>
5. Trabajo Académico Para Optar E L Título, de E. E. (s/f). CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN PACIENTES CON TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA - 2020. Edu.pe. Recuperado el 2 de octubre de 2021, de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4620/T061_43819895_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. de Enfermería Tesis EP. FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6536/Cornejo%20S%20c3%a1nchez%20Leslie%20Luc%20c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Edu.ec. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5185/Proyecto%20de%20Inv.%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Edu.ec. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22088/1/EFICACIA%20DEL%20CUIDADO%20DE%20ENFERMER%
c3%8dA%20EN%20PACIENTES%20CON%20INSUFICIENCIA%20RENAL%20CR%
c3%93NICA%20DE%20LA%20UNIDAD%20DE%20DI%
c3%81LISI.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22088/1/EFICACIA%20DEL%20CUIDADO%20DE%20ENFERMER%c3%8dA%20EN%20PACIENTES%20CON%20INSUFICIENCIA%20RENAL%20CR%c3%93NICA%20DE%20LA%20UNIDAD%20DE%20DI%c3%81LISI.pdf)
9. Edu.ec. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>
10. Gomez KSR, Genes GS, Aragón SPF. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Cienc Salud Virtual*. 2018;10(1):49–61.
11. Core.ac.uk. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/199450483.pdf>
12. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11700/2E555.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. de enfermería. S de LPSLC. UNIVERSIDAD SAN PEDRO [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8838/Tesis_59802.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. de Enfermería En Pacientes Con Enfermedad Renal Crónica Sometidos A Hemodiálisis PDELC. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6549/ENShuvilc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
16. El Grado Académico De: TPO. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%
c3%bliga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%bliga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. El Grado Académico De: TPO. Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería desde las perspectiva del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care Lambayeque, 2019 [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021].

- Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija_BSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4364/BC-TES-TMP-3178.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4445/BC-TES-TMP-3266.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 20. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2922/BC-TES-TMP-1743.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 21. Percepción del Familiar acerca de la Calidad del Cuidado Enfermero en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Lambayeque 2016 [Internet]. 1Library.co. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en:
<https://1library.co/document/y4w1p95q-percepcion-familiar-enfermero-cuidados-intensivos-hospital-regional-lambayeque.html>
 22. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzün G. J, Seguel P. F, Flores G. E. Percepción DE cuidado humanizado DE enfermería desde la perspectiva DE usuarios hospitalizados. Cienc enferm (Impresa) [Internet]. 2018 [citado el 23 de mayo de 2021];24. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es
 23. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Researchgate.net. [citado el 30 de mayo de 2021]. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/250049672_Cuidado_humanizado_un_desafio_para_las_enfermeras_en_los_servicios_hospitalarios
 25. de Revistas USAT R. Vista de Enfermería : Viviendo y Creciendo en el cuidado [Internet]. Edu.pe. [citado el 30 de mayo de 2021]. Disponible en:
<http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/26/503>

26. Edu.pe. [citado el 30 de mayo de 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8195/Calidad_HuaytaDeLaCruz_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Edu.ec. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4548/3/2.%20ROL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20LA%20SEGURIDAD%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PACIENTE%20EN%20%C3%81REA%20QUIR%C3%9ARGICA.pdf>
28. Edu.ec. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4548/3/2.%20ROL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20LA%20SEGURIDAD%20Y%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PACIENTE%20EN%20%C3%81REA%20QUIR%C3%9ARGICA.pdf>
29. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/405/2EN.CEN%2000004%20I74%20Ej.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. [citado el 30 de mayo de 2021]. Disponible en: [http://file:///C:/Users/Stalin/Downloads/Mel%C3%A9ndez%20_RHJ-SD%20\(2\).pdf](http://file:///C:/Users/Stalin/Downloads/Mel%C3%A9ndez%20_RHJ-SD%20(2).pdf)
31. del Cuidado Humanista “conocimiento D. E. L. Manejo D. E. Hemodialisis Y. Comportamiento, de Hemodialisis Sermedial Sac EC, 2017” SA. FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6041/ENSvicrs.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
32. SIS International. La Investigación Cuantitativa: ¿Cómo se utiliza? [Internet]. Sisinternational.com. 2012 [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>
33. Gov.co. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

34. Arias ER. Investigación correlacional [Internet]. Economipedia.com. 2020 [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
35. Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos [Internet]. Lifeder.com. 2017 [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
36. Core.ac.uk. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
37. Graus MEG. Estadística aplicada a la investigación educativa. Dilemas contemp: educ política valores [Internet]. 2018 [citado el 23 de mayo de 2021]; Disponible en: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>
38. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. de Postgrado En Enfermería S. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO ESCUELA DE POST GRADO [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%20c3%ada%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. de Administración EP. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3995/Jessica_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. de Los Sujetos PYGÉPLAP. EL INFORME BELMONT [Internet]. Bioeticayderecho.ub.edu. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
42. El portal de la tesis [Internet]. Ucol.mx. [citado el 23 de mayo de 2021]. Disponible en: https://recursos.ucol.mx/tesis/consentimiento_informado.php

43. [citado el 30 de mayo de 2021]. Disponible en:
[http://file:///C:/Users/Stalin/Downloads/THAI_S5_An%C3%A1lisisRigor_2012-2013%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/Stalin/Downloads/THAI_S5_An%C3%A1lisisRigor_2012-2013%20(1).pdf)
44. de Revistas USAT R. Vista de La hospitalidad en el cuidado de enfermería [Internet]. Edu.pe. [citado el 19 de junio de 2021]. Disponible en:
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/178/410>

ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LA MUESTRA EN ESTUDIO

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

1.- Edad:años.

2.- Genero

a) Masculino

b) Femenino

3.- Estado civil

A. Casado(a)

B. conviviente

C. Soltero (a)

D. Divorciado (a)

E. Viudo (a)

4.- Grado de instrucción:

Analfabeto ()

Primaria Incompleta ()

Primaria Completa ()

Secundaria Incompleta ()

Secundaria Completa ()

Superior ()

5.- Tiempo de tratamiento en Hemodiálisis:

6.- Procedencia.....

**GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA
EL PERSONAL DE ENFERMERIA**

INSTRUCCIONES: la presente guía de observación tiene por finalidad registrar la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis.

ENCUESTADO: Paciente.

SI= 1

NO= 0

ITEMS	SI	NO
DIMENSION TECNICA		
1. La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
2. Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
3. La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
4. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fistula y su funcionamiento		
5. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6. La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7. La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8. La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
DIMENSION INTERPERSONAL		
1. La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
2. La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
3. La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
4. Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
5. Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si		

6. El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
7. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
8. El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
9. El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
10. El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
DIMENSION ENTORNO O AMENIDADES		
1. El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
2. Los horarios son accesibles y disponibles		
3. El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
4. El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		
5. Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD?		
6. La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		
7. La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
8. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
9. El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
10. Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

VALORACION: CALIDAD BUENA= 15 a 28 pts

CALIDAD MALA= < de 14 pts

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIALISIS

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

SI= 1

NO= 0

Nº	ITEMS	SI	NO
1	¿El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de HD?		
2	¿El tratamiento de Hemodiálisis se realiza en el horario programado?		
3	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?		
4	¿Durante su atención en la unidad de HD se respeta su privacidad?		
5	¿La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza?		
6	¿La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento?		
7	¿La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento?		
8	¿La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central?		
9	¿La enfermera monitoriza sus signos vitales cada dos horas?		
10	¿Los horarios para su atención son accesibles y disponibles?		
11	¿El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
12	¿El personal que lo atiende, le inspira confianza?		
13	¿El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?		

14	¿El personal que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?		
15	¿Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud?		
16	¿Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió?		
17	¿Cuenta la unidad de HD con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención?		
18	¿La unidad de HD y la sala de espera se encuentran limpias y son cómodas?		
19	¿Considera adecuado, el tiempo que esperó para que lo atiendan?		
20	¿Se siente ud. satisfecho con la atención recibida?		

VALORACION: SATISFECHO= 15 a 20 ptos

INSATISFECHO = menos de 14 ptos



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
Identificada con DNI..... Acepto, participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información otorgada a la investigación para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, haber sido informada de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Angelina Lizeth Barreda Montalvo, de la finalidad de la presente investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo- 2020”.

Que tiene como objetivo general determinar la relación determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario o entrevista.

Chiclayo..... de..... del 2020

Firma del paciente

Int. Enf. Barreda Montalvo Angelina Lizeth

Investigadora Responsable

TABLAS

TABLA 4.

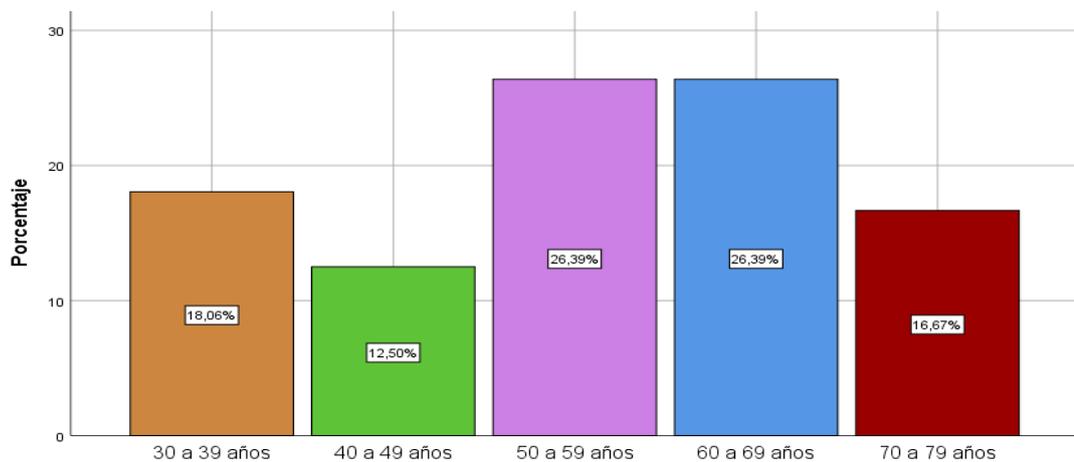
Características socio-demográficas según la edad del usuario renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
30 a 39 años	13	18,1
40 a 49 años	9	12,5
50 a 59 años	19	26,4
60 a 69 años	19	26,4
70 a 79 años	12	16,7
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 4.

Características sociodemográficas según la edad del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, se encontró a 19 pacientes (26.39%) que tienen de 50 a 59 años y una misma cantidad de 60 a 69 años, mientras que solo 9 pacientes (12.5%) tienen de 40 a 49 años.

TABALA 5.

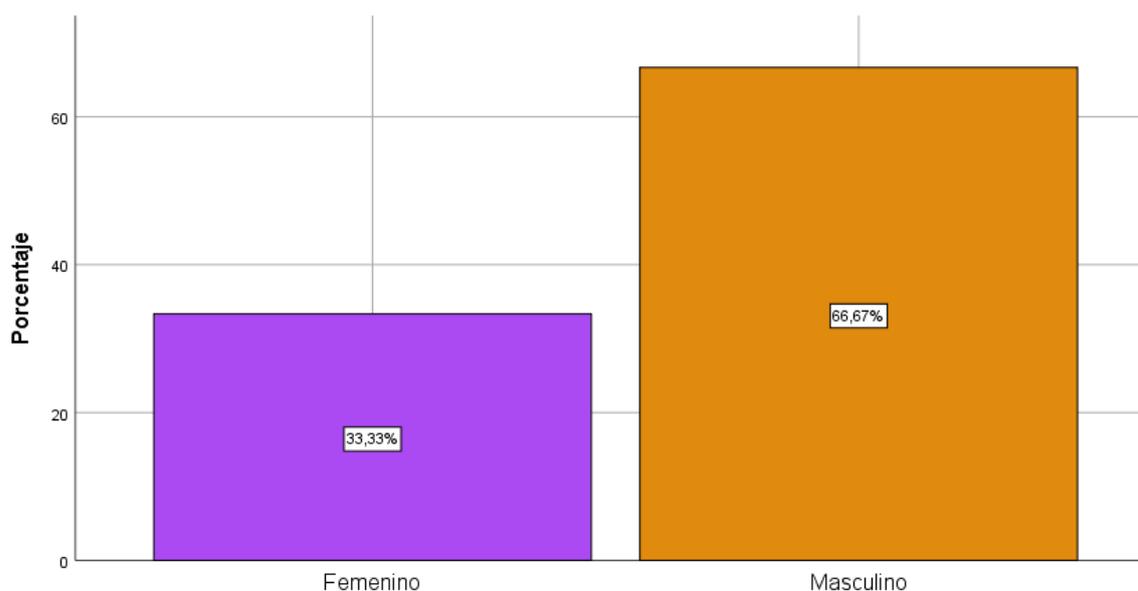
Características sociodemográficas según el género del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	33,3
Masculino	48	66,7
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 5.

Características sociodemográficas según el género del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, se encontró a 48 pacientes (66.67%) de sexo masculino, y a 24 pacientes (33.33%) de sexo femenino.

TABLA 6.

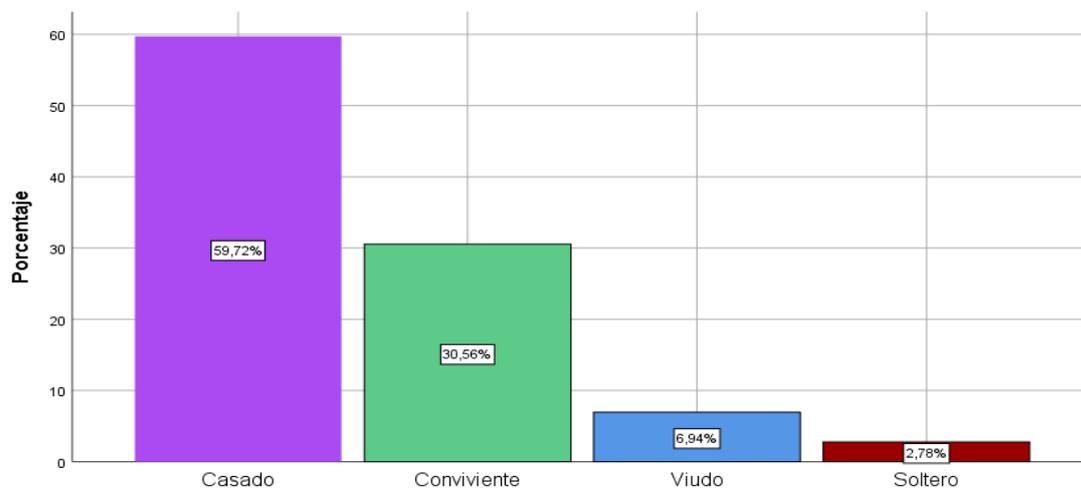
Características sociodemográficas según el estado civil del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Casado	43	59,7
Conviviente	22	30,6
Viudo	5	6,9
Soltero	2	2,8
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 6.

Características sociodemográficas según el estado civil del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, se observa que 43 pacientes (59.72%) son casados, mientras que solo 2 (2.78%) son solteros.

TABLA 7.

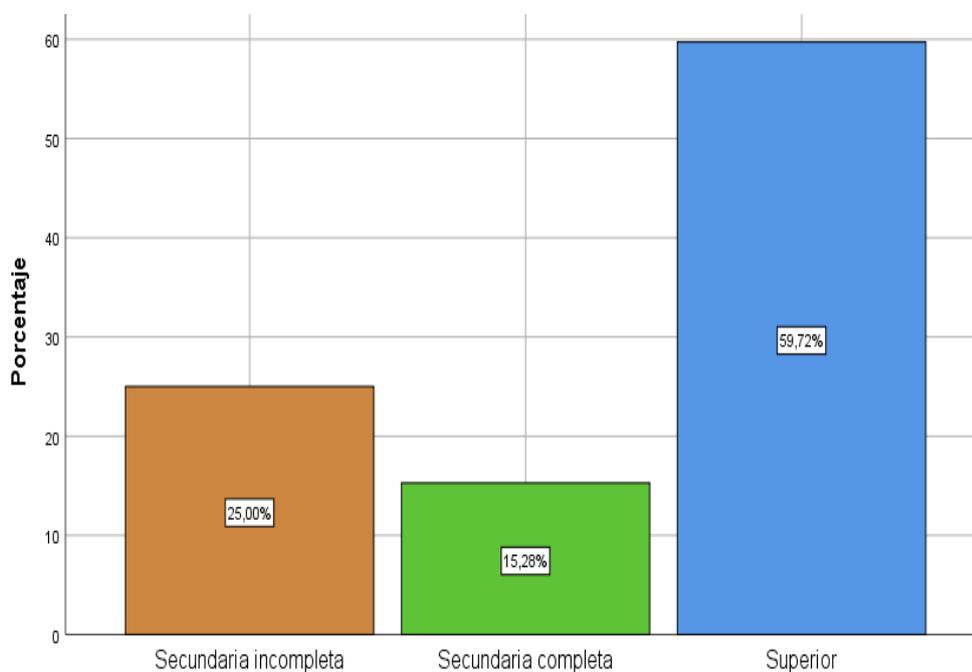
Características socio-demográficas según el nivel de instrucción del usuario renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria incompleta	18	25,0
Secundaria completa	11	15,3
Superior	43	59,7
Total	72	100,0

Fuente: Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 7.

Características socio-demográficas según el nivel de instrucción del usuario renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, se observa que 43 pacientes (59.72%) tienen estudios superiores, mientras que 11 pacientes (15.28%) tienen secundaria completa.

TABLA 8.

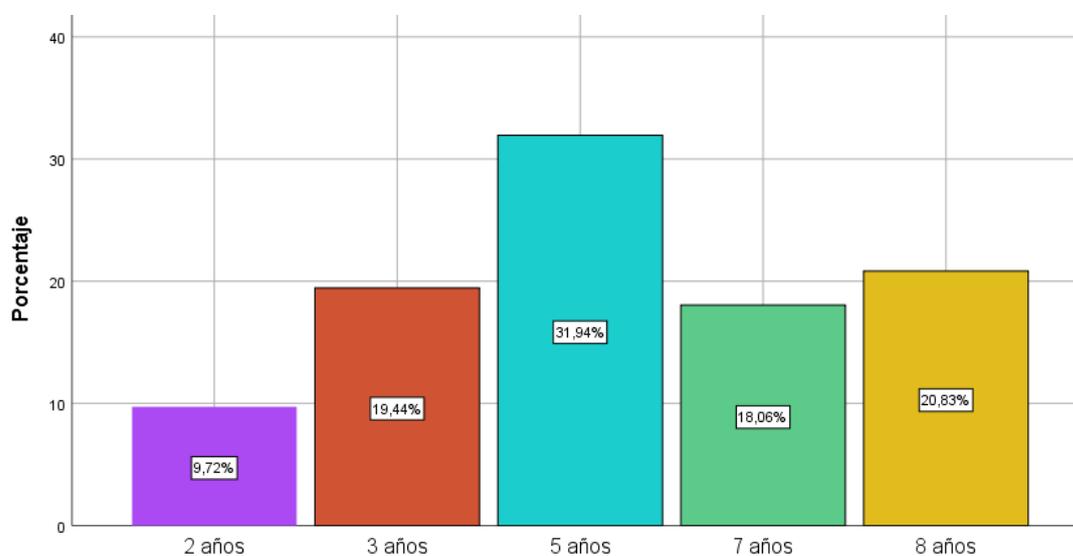
Características sociodemográficas según el tiempo de tratamiento en Hemodiálisis del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
2 años	7	9,7
3 años	14	19,4
5 años	23	31,9
7 años	13	18,1
8 años	15	20,8
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis

FIGURA 8.

Características sociodemográficas según el tiempo de tratamiento en Hemodiálisis del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, se observa 23 pacientes (31.94%) llevan 5 años con tratamiento en Hemodiálisis, mientras que 7 pacientes (9.72%) llevan 2 años.

TABLA 9.

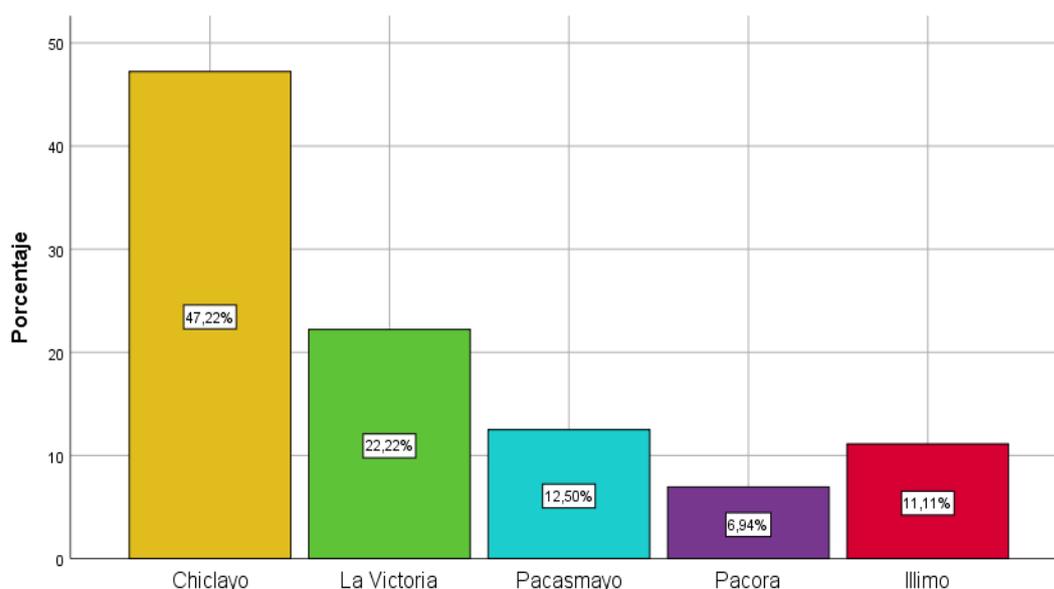
Características sociodemográficas según el lugar de procedencia del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.

Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

	Frecuencia	Porcentaje
Chiclayo	34	47,2
La Victoria	16	22,2
Pacasmayo	9	12,5
Pacora	5	6,9
Illimo	8	11,1
Total	72	100,0

FIGURA 9.

Características sociodemográficas según el lugar de procedencia del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020.



Fuente: guía de entrevista para medir las características sociodemográficas del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, se observa que 34 pacientes (47.22%) provienen del distrito de Chiclayo, mientras que 5 pacientes (6.94%) son del distrito de Pacora.

TABLA 10.

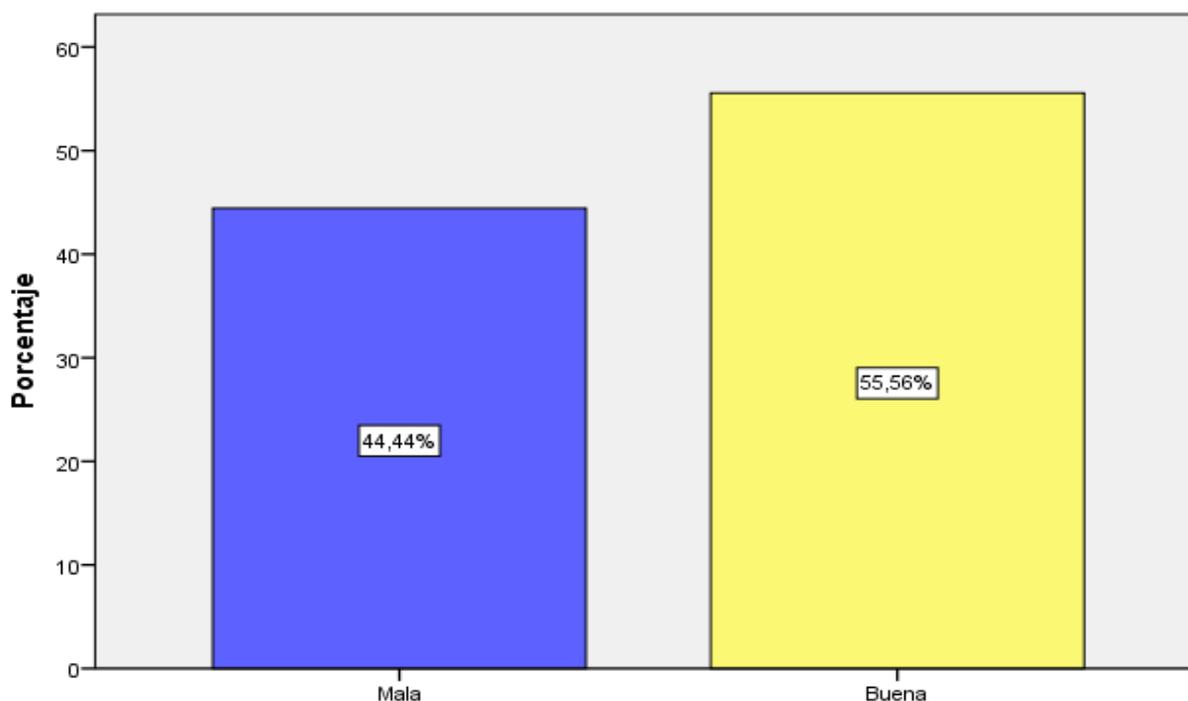
Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 en relación a la dimensión técnica.

Valoración	Muestra	Porcentaje
Mala	32	44,4
Buena	40	55,6
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir la calidad del cuidado enfermero en relación a la dimensión técnica del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 10

Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 en relación a la dimensión técnica.



Fuente: guía de entrevista para medir la calidad del cuidado enfermero en relación a la dimensión técnica del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, 40 pacientes (55,6%) de la muestra seleccionada, tienen una “Buena” percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero con respecto a la dimensión técnica, mientras que 32 pacientes (44,4%) tienen una “Mala” percepción con respecto a dicha dimensión.

TABLA 11.

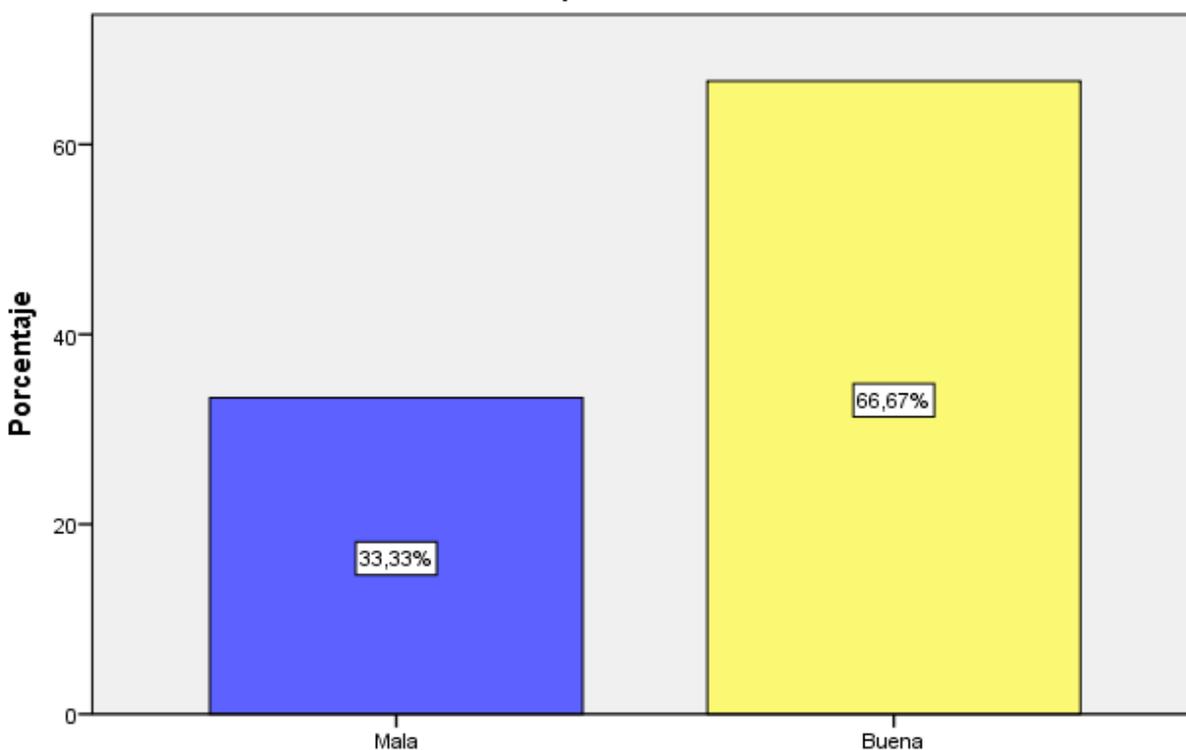
Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 en relación a la dimensión interpersonal.

Valoración	Muestra	Porcentaje
Mala	24	33,3
Buena	48	66,7
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir la calidad del cuidado enfermero en relación a la dimensión interpersonal del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 11.

Nivel de percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 en relación a la dimensión interpersonal.



Fuente: guía de entrevista para medir la calidad del cuidado enfermero en relación a la dimensión interpersonal del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

Interpretación: De los resultados, 48 pacientes (66,7%) de la muestra seleccionada, tienen una “Buena” percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero con respecto a la dimensión interpersonal, mientras que 24 pacientes (33,3%) tienen una “Mala” percepción con respecto a dicha dimensión

TABLA 12.

Nivel de percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 en relación a la dimensión entorno.

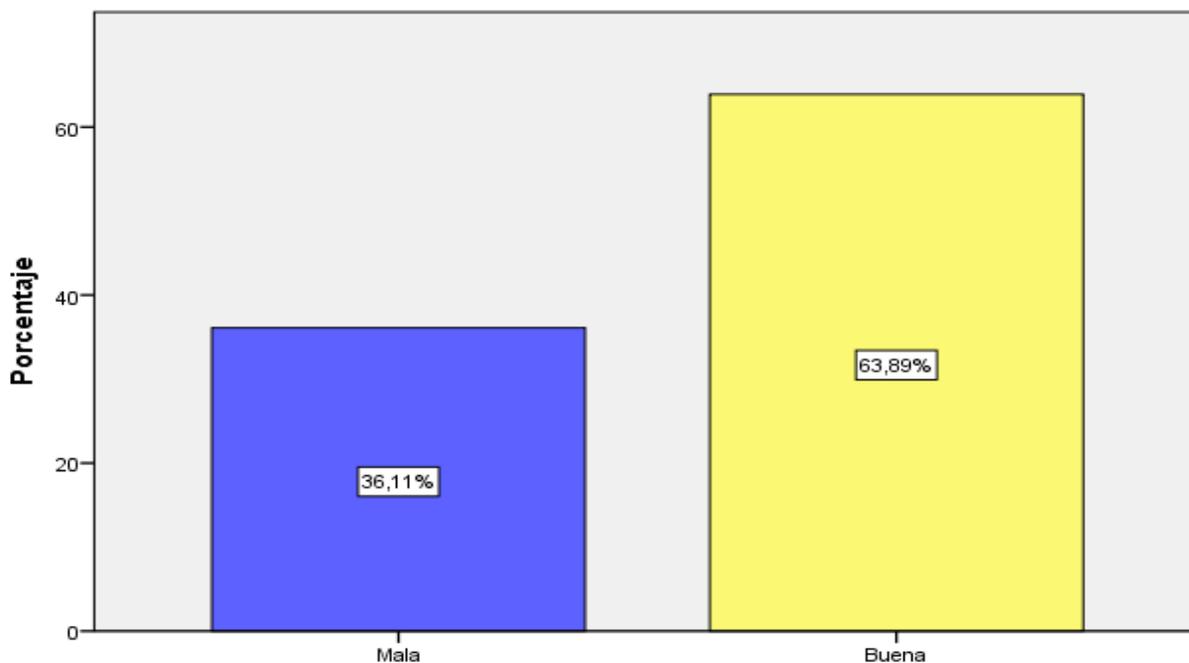
Valoración	Muestra	Porcentaje
Mala	26	36,1
Buena	46	63,9
Total	72	100,0

Fuente: guía de entrevista para medir la calidad del cuidado enfermero en relación a la dimensión entorno del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.

FIGURA 12.

Nivel de percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020 en relación a la dimensión entorno.

Fuente: guía de entrevista para medir la calidad del cuidado enfermero en relación a la dimensión entorno del paciente renal en una unidad de hemodiálisis.



Interpretación: De los resultados, 46 pacientes (63,9%) de la muestra seleccionada, tienen una “Buena” percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero con respecto a la dimensión entorno, mientras que 26 pacientes (36,1%) tienen una “Mala” percepción con respecto a dicha dimensión.

ACTA DE ORIGINALIDAD DEL INFORME DE INVESTIGACION

Yo, Leyla Rossana Gonzáles Delgado, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Enfermería he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pre grado según la directiva de similitud vigente en USS, además certifico que la versión que se hace entrega es la versión final del informe titulado: **CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCION DEL PACIENTE RENAL CRONICO EN UNA UNIDAD DE HEMODIALISIS EN CHICLAYO, 2020.** Elaborado por la

Bachiller Barreda Montalvo Angelina Lizeth.

Se deja constancia que la investigación antes mencionada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud de TURNITIN.

Por lo que concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 19 de octubre del 2021



Mg. Leyla Rossana Gonzáles Delgado

DNI N°16680422

**COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
2	1library.co Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	