

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL ENERO- DICIEMBRE 2022

por MERCEDES VICTORIA TACO ARRASCO

Fecha de entrega: 18-dic-2023 04:01p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2262162561

Nombre del archivo: VIKY_TESIS_FINAL.docx (138.36K)

Total de palabras: 11568

Total de caracteres: 61363

44 RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022. **Método:** Se realizó un estudio de tipo descriptiva transversal con enfoque cuantitativo. Se incluyeron 60 pacientes que acudieron al programa de hemodiálisis del Hospital Naval. Se utilizó como instrumento un cuestionario conformado por 21 ítems divididas en dimensiones con respuestas en escala de Likert; previamente validado por juicio de expertos y guiado por la propuesta de Elers (2016); como se citó en León (2020), el mismo que fue modificado para ser aplicado en los casos de hemodiálisis. **Resultados:** Se encontró que el grado de satisfacción es de 61,6% de los participantes que refieren estar satisfechos con la calidad del cuidado que ofrecieron las enfermeras. En cuanto a la dimensión general labor y actitud del personal de enfermería se observó que el 76,6% se encuentran satisfecho. En la dimensión general condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis se encontró que un 53,3% están satisfecho. Sin embargo, en la dimensión general mejoría física y emocional, los usuarios se encuentran poco satisfecho en un 61,6%; de igual manera en la dimensión específica información de enfermería proporcionada los pacientes se muestran poco satisfecho en un 53,3%; y en la dimensión específica rendimiento del servicio la satisfacción fue el 56,7%. **Conclusión:** Se concluyó un alto nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención que brinda las enfermeras.

Palabras claves: Satisfacción, hemodiálisis, calidad del cuidado.

ABSTRACT

Objective: To determine the degree of satisfaction of patients in the hemodialysis program regarding the quality of care provided by nurses at the Naval Hospital during January-December 2022. **Method:** A cross-sectional descriptive study with a quantitative approach was carried out. 60 patients who attended the Naval Hospital hemodialysis program were included. A questionnaire made up of 21 items divided into dimensions with responses on a Likert scale was used as an instrument; previously validated by expert judgment and guided by the proposal of Elers (2016); as cited in León (2020), the same one that was modified to be applied in hemodialysis cases. **Results:** It was found that the degree of satisfaction is 61.6% of the participants who report being satisfied with the quality of care offered by the nurses. Regarding the general dimension of work and attitude of the nursing staff, it was observed that 76.6% are satisfied. In the general dimension environmental and social conditions of the hemodialysis unit, it was found that 53.3% are satisfied. However, in the general physical and emotional improvement dimension, users are dissatisfied by 61.6%; In the same way, in the specific dimension of nursing information provided, patients are dissatisfied by 53.3%; and in the specific dimension of service performance, satisfaction was 56.7%. **Conclusion:** A high level of patient satisfaction was concluded regarding the quality of care provided by nurses.

Keywords: Satisfaction, hemodialysis, quality of care

1.1 Descripción y formulación del problema

A nivel mundial, la hemodiálisis crónica es conocida como uno de los tratamientos convencionales, junto con el trasplante renal y la diálisis peritoneal crónica (todas consideradas terapias de reemplazo renal), que tiene como propósito reemplazar las funciones del riñón cuando estas son pérdidas de manera irreversible. Esta terapia es una de las más prevalentes, existiendo un 82% de la población que se encuentra en este tipo de tratamiento, debido, principalmente, al hecho de que padecen de enfermedad renal crónica (ERC) (Boletín Epidemiológico del Perú, 2018). Esta última consiste en las fallas que se presentan a nivel de la función de los dos riñones, donde su actividad se ve reducida en un 90% (Penas y Santa Cruz, 2019)

Asimismo, a nivel de Latinoamérica, la ERC se considera un problema de salud en el sector público, puesto que se le atribuye 1.1 millones de muertes, ubicándose en el puesto 12 entre las causas de mayor mortalidad en el 2015 (Burden of Disease, 2015; como se citó en Boletín Epidemiológico del Perú, 2018).

En tal sentido, es importante el cuidado por parte del personal de enfermería que se encuentra en contacto más cercano y directo con este tipo de pacientes, por lo que lo convierte, quizás en uno de los más importantes cuando llevan a cabo su terapia de hemodiálisis, por lo mismo es fundamental que sus atenciones sean de calidad y se caractericen por ser muy humanas, seguras y oportunas, garantizando un cuidado totalmente individual en todo instante (Vázquez y Díaz, 2016).

Con la finalidad de ofrecer la mejor calidad de cuidados a los pacientes, se creó el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) como un plan de trabajo que brinda grandes beneficios, particularmente a los pacientes que están en tratamiento de hemodiálisis, para relacionar al paciente a su cuidado; de igual forma el PAE ha permitido una mayor ganancia

profesional, ya que al trabajar con un método estructurado, facilita la unificación de criterios, lo cual permite ²³ el desarrollo y crecimiento de la profesión de enfermería (Duque y Cols., 2016)

A nivel nacional, durante el año 2011 se informó que la prevalencia de la ERC en Perú era del 16.8% y, en 2018, se reportó que su tasa de mortalidad había aumentado en los diez últimos años, hasta en un 31.7%, convirtiéndola en una de las mayores causas de mortandad (Boletín Epidemiológico del Perú, 2018).

El seguro social en el Perú (EsSalud) se creó a finales de la década de los 90', por medio de la ley N° 27056, en el caso de ¹⁰ los servicios de hemodiálisis en el sector de Lima y Callao, estos se tercerizan para ofrecer una mejor calidad en la atención de pacientes con ERC, el cual es uno de los principales problemas del Estado en el sector salud debido sus elevados costos de tratamiento. Según lo expuesto por el Ministerio de Salud [MINSA] (2015) existe una gran demanda de servicios ⁶⁵ de terapia de reemplazo renal para pacientes en ERC ¹⁰ y que muchas veces no pueden ser atendidos en los servicios públicos de salud del Estado. Considerando estas estadísticas, la calidad asistencial es un tema cada vez más importante, especialmente en el caso de enfermedades crónicas.

En este sentido, se ha visto que la satisfacción de un paciente está asociada con la adherencia a la terapia (es decir, una mayor satisfacción conduce a una mejor adherencia). Encanto a la enfermedad renal, la mejora de la calidad se refiere no solo a la terapia de diálisis, sino también a los productos y servicios relacionados; de hecho, se ha dicho que la satisfacción del paciente y los cuidadores también ⁴¹ se relaciona con la calidad de vida percibida por el paciente (Sanabria, et al, 2017)

Por lo tanto, es importante tener en cuenta que los pacientes que padecen de ERC poseen características muy particulares, puesto que se ven obligados a afrontar de manera constante cambios a nivel social, físico y psicológico. (Santamaría y cols., 2019). De modo

que, es clave la información que ofrece el equipo tratante, la compasión con la que se presta el servicio, la eficiencia en el suministro de los elementos de diálisis y la presencia del personal de enfermería.

A nivel local, en el Hospital Naval, Se ha percibido que los pacientes que están en tratamiento de hemodiálisis algunos manifiestan que el personal de enfermería no atiende su llamado, perciben que la atención demora por la falta de enfermeras o por la cantidad de pacientes. Asimismo, refieren que no resuelven las dudas totalmente; sin embargo, las enfermeras muestran interés por los problemas que puedan tener e intentan solucionarlos dentro de sus posibilidades. Por otro lado, no existe en el hospital naval estudios sobre ²¹ satisfacción del paciente con respecto a la calidad de la atención de enfermería en dicho servicio; en base a lo anteriormente mencionado, se formula la siguiente pregunta de investigación.

¹⁹

Formulación del problema:

¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad ¹⁵ del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval, enero-diciembre, ⁹ 2022?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes nacionales

Huaman y Gutiérrez (2023). En su trabajo de investigación titulada “*Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público del Perú*” tuvo como ²⁶ objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud percibida en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en un hospital público de Perú. Investigación ¹² de enfoque cuantitativo, diseño no experimental tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal. Se trabajo con una muestra representativa (60 pacientes) en hemodiálisis a quienes se les aplico la encuesta SERVQUAL modificada para evaluar la calidad de atención y un cuestionario de satisfacción al usuario validados con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,84 y 0.91 respectivamente, ¹² teniendo como resultado una correlación directa entre las variables calidad de atención percibida y satisfacción del paciente en hemodiálisis, así mismo ¹² el 58,3% de los pacientes refirieron un nivel de insatisfacción leve respecto a la atención que reciben y las dimensiones por mejorar fueron seguridad y accesibilidad.

Kleeberg y Méndez (2021). ⁶⁷ En su tesis titulada “*Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021*” presentó como ³⁰ objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes y su relación con la atención que brindan los enfermeros. ⁵⁴ Tipo de investigación fue básica, cuantitativo, descriptivo y no experimental. Conformado por una población total de 94 pacientes con insuficiencia real, que acuden al Centro de Nefrología, a quienes se les realizó un cuestionario. Se obtiene de los resultados que ⁴ los pacientes que acuden al centro de nefrología se encuentran satisfechos en un 95,7%, medianamente satisfechos en un 4,3% y nada satisfechos en un 0,0% ³⁸ con la atención ⁴ brindada por el profesional de enfermería. Se concluyó que los usuarios que asisten al Centro

de Nefrología Cenesa presentaron un alto nivel de satisfacción.

Castro y De la cruz (2021). En su estudio titulado “*Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo 2021*” su finalidad fue determinar el grado de satisfacción sobre el cuidado que brindan los profesionales de enfermería. Además, la metodología, fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, de corte transversal, con una población de 89 pacientes. Los resultados, evidenciaron que los pacientes están satisfechos (80,9%). En cuanto a la dimensión profesionalismo, el 92,1% indicó que está muy satisfecho; en la dimensión de atención el 58,4%. Se concluyó, que el grado de satisfacción de los usuarios que se realizan la hemodiálisis es alto en relación al cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.

Pizarro (2019). En su tesis titulada “*Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis*” tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente en relación al cuidado de la enfermería, para la muestra, consideró 67 usuarios con el servicio de hemodiálisis. La técnica utilizada fue la encuesta y para la recolección de datos hizo uso de cuestionarios a los pacientes. Los resultados indicaron que los pacientes tienen una satisfacción alta del 83,58%, satisfacción media del 13,43% y satisfacción baja del 2,99%. Se concluyó indicando un cuidado de enfermería adecuado posicionado con un 80% e inadecuado para un 20%.

Serrano (2016). En su estudio titulado “*Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera en los pacientes del servicio de hemodiálisis de la clínica Centro Especializado de Enfermedades Renales, en Surco Lima - Perú, marzo - junio 2014*”. La finalidad fue establecer el grado de satisfacción de 70 pacientes con hemodiálisis con respecto a la atención brindada por el área de enfermería. En los resultados se manifestó que existe un nivel alto de satisfacción en cuanto a la calidad de atención, calculándose en un

64% de los pacientes, esto indica que la mayoría de los pacientes consideran que la atención de los enfermeros es buena, pero su nivel en el aspecto comunicativo es regular, ya que un 14% están insatisfechos.

1.2.3 Antecedentes internacionales

Koon (2020) En su estudio titulado *“Percepción del Personal de Enfermería sobre la Unidad de Hemodiálisis como Ambiente de Práctica y Percepción de los Pacientes sobre los Comportamientos de Cuidado de Enfermería y su Nivel de Satisfacción”*, presentó como objetivo describir la percepción de los enfermeros de hemodiálisis sobre su unidad como ambiente de práctica y la percepción de los pacientes sobre el cuidado de las enfermeras. El enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental y transversal. Se encuestó a 94 enfermeras por medio de una encuesta completa utilizando la Escala del entorno de práctica del índice de trabajo de enfermería (PES-NWI), mientras que 345 pacientes seleccionados al azar respondieron la Encuesta sobre el factor de cuidado en tagalo y la Satisfacción del paciente con el Cuestionario de calidad de la atención de enfermería en tagalo. Los resultados revelaron que los enfermeros perciben su respectiva unidad de trabajo como un ambiente favorable para la práctica, mientras que los pacientes de hemodiálisis perciben en gran medida los comportamientos de cuidado del enfermero y su satisfacción con la atención de enfermería es muy buena en un 78%.

Ramos et al. (2020) En su investigación *“Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora”* tuvo como objetivo evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de especialidades en sonora. Estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, realizado mediante la aplicación del cuestionario SERVQHOS-E que consta de 16 ítems y una encuesta de opinión, que sirvieron para medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención de enfermería, se estudiaron a 146 pacientes. Los

resultados encontrados fueron en cuanto ³⁶ a la calidad de la atención de enfermería el 99.3% estuvieron satisfechos, ⁷ en relación con la satisfacción global el 100% se manifestaron satisfechos y un 99.3% recomendarían el servicio; llegando a la conclusión que los pacientes ⁷ con hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora se encuentran satisfechos.

⁵ **Kshirsagar, y cols. (2019)** En su estudio titulado “*La satisfacción del paciente está asociada con la calidad del centro de diálisis y las calificaciones con estrellas*” el objetivo ¹³ fue **determinar la satisfacción del paciente** asociado **con** la calidad **del** centro **de** diálisis y las calificaciones con estrellas. La metodología fue cuantitativa, no experimental y descriptiva correlacional. La población estuvo confirmada por 3176 clínicas de diálisis. Los resultados evidenciaron que los dominios que evaluaron el centro de diálisis y la información transmitida, tuvieron una relación fuerte y los dominios que evaluaron a los nefrólogos fueron del 95 % para la calificación del personal del centro de diálisis. Se concluyó que ⁷ **la satisfacción del paciente** se asocia con **la calidad de la atención de** diálisis, con diferencias sorprendentes entre los nefrólogos y los centros de diálisis.

López y cols. (2018) En su trabajo de investigación titulado: “*Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis*”, tuvieron como principal objetivo realizar una evaluación de la calidad con respecto a los cuidados por parte de los enfermeros en pacientes que se encontraban tratándose la hemodiálisis en Bogotá. Para ello, ¹⁷ **realizaron un estudio de tipo descriptivo y transversal**, empleando **una** adaptación **de** Colombia del instrumento denominado “Care-Q”, el cual asocia actividades y actitudes de atenciones y cuidados que realizan los enfermeros, se evaluaron 100 pacientes mediante ¹ **una** **escala** tipo **Likert**. Los resultados **arrojaron que** el 60 % **y** 85 % de dicha población tuvo una evaluación positiva con respecto a los cuidados brindados por el profesional en enfermería. Concluyeron que existía ²⁴ **un alto grado de satisfacción por parte de** esta población en lo que respecta a los cuidados y atenciones de los enfermeros, lo que se evidencia en la

literatura, al ser considerados como los profesionales de la salud más indicados para sus cuidados.

Shahvali y cols (2018) En su estudio titulado *“La sensibilidad moral de los enfermeros y la satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado de enfermería”* Tuvieron como objetivo investigar la relación entre la sensibilidad moral de los enfermeros y el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad del cuidado de enfermería. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo y analítico. La población estuvo conformada por enfermeras de salas internas, quirúrgicas y especiales, seleccionadas a través del método censal. Luego, los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo por cuotas a la proporción de enfermeras de cada sección. Los datos fueron recolectados a través de Cuestionarios Demográficos, Instrumento de Satisfacción del Paciente y Preguntas Morales Sensibles. Hubo una correlación positiva significativa entre la sensibilidad moral de las enfermeras y la sensibilidad de los pacientes. En los resultados obtuvieron que el 70,5% de los pacientes considera un nivel moderado de satisfacción con la calidad de la atención de enfermería. El 93,5 de las enfermeras presentó alta sensibilidad moral. No hubo relación estadísticamente significativa entre la sensibilidad moral de los enfermeros y las variables sexo, lugar de trabajo, estado civil, tipo de responsabilidad y turno de trabajo. La relación entre la satisfacción del paciente y el tipo de sala de ingreso fue significativa ($P = 0,03$).

27 1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

20 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera del Hospital durante enero-diciembre, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

1.4 Justificación

Justificación práctica, el presente estudio de investigación proporciona información útil entorno a ⁵ la satisfacción del paciente en un programa de hemodiálisis con respecto a la calidad de cuidado que brinda la enfermera y consiguientemente se propone estrategias que al aplicarse contribuirán a ¹⁸ mejorar la calidad de la atención de los pacientes.

Justificación teórica, está dada por el conocimiento final que aportar la investigación sobre la satisfacción de los pacientes, este resultado es único dado por la característica del servicio de hemodiálisis y las características propias de los profesionales y pacientes.

Así mismo teóricamente se encuentra sustentada la investigación en la teoría de Peplau, quien define al cuidado como un proceso dinámico y la relación interpersonal enfermera – paciente que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a otra persona para sobrellevar su enfermedad los cuales debe de satisfacer las necesidades de dependencia del paciente. ⁵ El cuidado exitoso está basado en la satisfacción de las necesidades humanas y de esta manera mantener una relación sinfónica de la persona consigo mismo y con su entorno.

Justificación metodológica, el instrumento utilizado y la metodología que se utilizó sirvieron para la medición ³ de la variable satisfacción del paciente con respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera, lo cual puede constituirse una herramienta para posteriores mediciones en otras instituciones.

9 II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 Grado de Satisfacción

2.1.1.1. Definición

El grado de satisfacción de los pacientes es medido por la diferencia entre las expectativas y sus percepciones, esto estará influenciado por factores de tipo individuales, sociales, familiares y asociados con los servicios de salud. Judicial. Además, se ve asociado a la calidad de la atención que reciben, pues cuando esta es baja se refleja en un bajo grado de satisfacción de los pacientes, lo que se manifiesta en quejas, denuncias y reclamos, pérdida de reputación institucional y hasta procesos de tipo judicial (La torre y cols., 2018)

De acuerdo con Koos y Donabedian, la satisfacción del paciente se definió, a finales de la década de los 70', como la medida entre la interacción de los profesionales y los pacientes (Castro y Cadena, 2017). La satisfacción con un servicio de salud ha sido definida como la calidad de un servicio ofrecido percibido por el paciente, y es un indicador de desempeño de las organizaciones de salud. Tal satisfacción es una consideración principal al medir la atención médica y los servicios para cumplir con las expectativas y los valores de los pacientes (Sanabria et al., 2017).

En tal sentido, el mejor método para medir la calidad de la atención al paciente es determinar la satisfacción del paciente y depende en gran medida de la relación paciente-enfermera. En esta relación, la satisfacción del paciente depende de la diferencia entre las expectativas del paciente sobre los servicios hospitalarios y los servicios que recibe.

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional que incluye ofertas para brindar atención, interacciones entre pacientes y proveedores de atención médica, continuidad del servicio de atención médica y características de competencia y

comunicación de los proveedores de atención médica. (Ozturk, y cols., 2020)

La satisfacción ¹⁸ es un concepto complejo que depende de las características de un paciente individual (como el estilo de vida, experiencias previas de atención médica, valores), así como sobre características sociales, problemas de enfermedades particulares y servicios de atención médica (seguimiento, adherencia al tratamiento, estabilidad de los servicios de salud). (Sanabria et al., 2017). De esta manera, las opiniones y aportes de los usuarios de los servicios sanitarios, son fundamentales para la futura reconsideración de la planificación de los servicios y la participación de la sociedad en el posicionamiento y organización de estos servicios.

Al respecto, diversas investigaciones refieren que los grados ²⁴ de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención ambulatoria varían entre el 60% y 82%, de acuerdo al público investigado, el establecimiento o unidad proveedora de las atenciones, el motivo de las consultas, los métodos utilizados, entre otros (La Torre y cols., 2018).

2.1.1.2. Dimensiones de satisfacción del paciente

De acuerdo con Koos y Donabedian, sugirieron dos dimensiones para enmarcar el estudio de la satisfacción (Citado por Castro y Cadena, 2017):

- Satisfacción general: corresponde al grado de satisfacción del paciente, que se deriva del cuidado que recibe.
- Satisfacción específica: corresponde al grado de satisfacción del paciente, que se deriva de cada experiencia previa al utilizar o recibir determinado servicio de salud.

¹ La medición de la satisfacción del paciente, se ejecuta mediante diferentes métodos y modelos el cual están involucradas diferentes dimensiones, que nos permiten, apreciar cómo los pacientes precisan calidad en salud y benefician el desarrollo de mejora continua. Cronin y Taylor (citado por Echevarría 2015), mencionan un modelo de medición de la

calidad percibida, con base a la valoración del desarrollo de los procedimientos del personal de enfermería tanto en el desempeño como en el performance. El presente estudio, optó por este modelo porque está enfocado en la teoría de Peplau (citado en Elers 2016), el cual no solo abarca dimensiones de enfermería sobre relación terapéutica con el paciente y familiares, sino en satisfacer las necesidades del paciente tanto en el área biológica como en el área social orientado en el entorno de acuerdo a sus necesidades, siendo los siguientes:

Labor y actitud del personal de enfermería: referido al trabajo realizado por las enfermeras y de la actitud en cada una de ella al momento de atender al paciente.

Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis: referido a la valoración de los ambientes donde el paciente ha sido atendido, relacionado con los espacios, ventilación, iluminación, equipos, instrumental, etc.

Mejora física y emocional percibida: se valora el progreso de la salud del paciente, vinculado a la atención y trato recibido de la enfermera.

Información de enfermería proporcionada: mide la comunicación enfermero - paciente mediante la información recibida por el paciente respecto al progreso de su salud, así como de los diversos procedimientos que se le proporciona en cada una de las funciones del personal de enfermería.

Rendimiento del servicio: se valora el tipo de servicio referido, el cumplimiento de las tareas del personal de enfermería, el desarrollo de los procedimientos de manera oportuna.

2.1.2. Hemodiálisis

Recientemente, las necesidades de los pacientes que reciben hemodiálisis se han vuelto más complicadas y el personal de enfermería debe adquirir e implementar las competencias y la colaboración necesarias para ofrecer una atención de alta calidad. Los enfermeros que trabajan en las unidades de Hemodiálisis están llamados a ampliar su campo

de prácticas y dominar habilidades y conocimientos a través de programas de educación continua en salud.

2.1.2.1. Definición

La diálisis se define como el proceso terapéutico mediante el cual son eliminadas sustancias tóxicas que se encuentran presentes en el torrente sanguíneo. El tratamiento de diálisis incluye dos tipos de procedimientos: la diálisis peritoneal y la hemodiálisis (Pereira y cols., 2017)

El tratamiento de hemodiálisis implica realizar la diálisis de la sangre mediante un aparato que lo que hace es circular la sangre desde las arterias de una persona hasta el dializador filtro de diálisis, donde ³¹ las sustancias tóxicas de la sangre se difunden en el dializado. Luego, la sangre no tóxica se devuelve al cuerpo mediante una vena canalada. A diferencia de ¹⁸ la diálisis peritoneal, este procedimiento ³¹ es una técnica en la que la sangre se pasa a través de un filtro a una máquina que se hace cargo de la función de los riñones, donde se purifica, aunque esta ³¹ técnica no proporciona algunas funciones fundamentales del riñón, como las funciones metabólicas y endocrinas. La Fundación del Riñón Iñigo Álvarez de Toledo (como se citó en Pereira y cols., 2017) informa que excreta solutos, elimina líquidos retenidos y regula el equilibrio ácido-base y electrolítico (Pereira y cols., 2017).

La hemodiálisis es un procedimiento lento, el cual es realizado al conectar al paciente a una máquina, durando cuatro horas aproximadamente y con una frecuencia de dos a tres veces por cada semana. Además, este tratamiento implica tomar grandes cantidades de medicamentos todos días y seguir una dieta que restringe los líquidos y los alimentos (Sellarés, 2012).

La diálisis es un método que utiliza un revestimiento del abdomen que se denomina peritoneo y una solución que se conoce como dializado. Este último utiliza el peritoneo como filtro para absorber los líquidos y desechos de la sangre (Sellarés, 2012). El líquido o

fluido de la diálisis se introduce en la cavidad peritoneal mediante una sonda preimplantada a través de una intervención quirúrgica menor y se extrae tras un tiempo en el que se produce el intercambio de líquidos. Dependiendo de los requerimientos del paciente, esta práctica hace de 3 a 5 intercambios diarios en promedio. Vale la pena señalar que la intervención actual debe llevarse a cabo en un entorno que se adapte a la residencia de los pacientes, con un fuerte énfasis en el cuidado de la higiene y la antisepsia (Treviño, 2009).

2.1.2.2. Indicaciones y contraindicaciones

Como primera aproximación, se puede determinar que la diálisis peritoneal está indicada en cualquier condición en la que la membrana peritoneal permanezca intacta. Sin embargo, existen muchas condiciones relacionadas con los pacientes (enfermedades relevantes, limitaciones de tipo anatómicas, estado nutricional, edad, entorno social y familiar, la aceptación de las técnicas, nivel de información, preferencias de la familia y el paciente) y el equipo de salud que vela por él (consulta previa a la diálisis, experiencia de los programas de diálisis peritoneal, particularidades de la unidad, etc.), que influirán en sus indicaciones (Pereira y cols., 2017).

Actualmente, no existen contraindicaciones absolutas en lo que respecta al tratamiento sustitutivo de la enfermedad renal crónica, es decir, la hemodiálisis. La edad no es un factor de contraindicación y solo se propone que los pacientes con dolor de tipo intratable como los neoplásicos que son terminales en condición vegetativa, no reciban este tratamiento. Si un paciente padece de una enfermedad maligna, se puede considerar la hemodiálisis si se espera un tiempo de supervivencia de más de seis meses. Con respecto a las indicaciones y contraindicaciones de la hemodiálisis, en ambos casos deben revisarse antes de decidir por una de las terapias renales, en este caso, la hemodiálisis, y si es adecuada para el paciente (Pereira y cols., 2017). Actividad física en diálisis y hemodiálisis

La insuficiencia renal crónica ocasiona un progresivo deterioro de las funciones

renales, así como trastornos en diferentes sistemas y órganos, que pueden conducir al sedentarismo y, en consecuencia, a un empeoramiento de las funciones musculares, que puede empeorar durante los tratamientos de diálisis. Por ende, la casi nula actividad física se ve convertida en un factor agravante y nocivo que contribuye al rápido deterioro renal, físico, cardiovascular y de ³⁴ la calidad de vida de las personas que padecen enfermedad renal crónica (Collazos y Bermúdez, 2015).

La nula actividad física es sumamente perjudicial si se considera que ⁹ es un factor de riesgo que exacerba las enfermedades de tipo cardiovasculares relacionadas a la insuficiencia renal crónica. Por otro lado, empeora las enfermedades de tipo reumatoideas, comunes entre los pacientes sometidos a diálisis. El ejercicio físico aparece como una opción terapéutica acompañante del tratamiento de sustitución renal en los distintos países del mundo, desde hace muchos años (Fernández y cols., 2018).

Las tres modalidades básicas de aplicación del ejercicio son: ejercicio controlado en días donde no se realiza la diálisis, ejercicio realizado en casa y ejercicio realizado durante el tratamiento de hemodiálisis. De todas estas, la última ha demostrado tener el mayor nivel de cumplimiento por parte del paciente. El ejercicio físico en niveles apropiados y de forma regular puede ayudar a mitigar los efectos de la pérdida y debilitamiento muscular, ³⁴ la disminución de la capacidad aeróbica y de reserva vascular, la discapacidad y debilidad, teniendo en cuenta que todos estos están relacionados con una ³⁹ calidad de vida reducida en ² pacientes con enfermedad renal crónica (Pereira y cols., 2017).

2.1.2.3. Factores influyentes en la eficacia de la diálisis

Los diversos factores que pueden influir en la eficacia del tratamiento de diálisis pueden ser: el flujo del torrente sanguíneo (Fs); la eficacia con respecto al dializador (KoA); la masa de los hematíes; el peso molecular de los solutos y el flujo del dializado (Fd) (Sellarés, 2012).

- Eficacia del dializador:

La transferencia constante de masa KoA se utiliza para calcular ² la forma y el alto de la curva que conecta las Fs y el K. Sus valores son calculados in vitro y resumidos por el fabricante del dializador. Los dializadores estándar tienen valores entre 300 y 500, pero los dializadores de alta eficiencia pueden tener valores de hasta 700. Teniendo en cuenta el KoA, se puede valorar el K para un Fs dado. Cuando se usan ² dializadores de eficiencia alta, el aumento de K que acompaña al aumento de Fs es notablemente mayor que cuando se usan dializadores con menor KoA. En términos de superficie eficiente (A), cuanto mayor sea la superficie, mayor será la difusión. El volumen de sangre extracorpórea es un problema limitante. Es necesario reducir el número de espacios muertos optimizando las geometrías del dializador. En dializadores capilares, la relación de superficie efectiva a volumen de sangre es mejor (Sellarés, 2012).

- Efecto del flujo del torrente sanguíneo:

La K de una solución pequeña como la urea fluctúa para un dializador con un área de superficie media y un caudal de 500 ml/min. En la fórmula K (del torrente sanguíneo), ⁶¹ esta se obtiene multiplicando las Fs por el porcentaje de solución extraída por el filtro. No obstante, el aumento de Fs conduce a un incremento menor de K. Usando ² dializadores estándar, tiene menores ventajas en términos de K, aumentando la Fs en 350 ml/min. Para optimizar Fs altas, se deben utilizar dializadores de alta eficiencia, que son aquellos con un KoA alto. Por ejemplo, si aumentar el ² flujo de sangre (Fs) de 200 a 400 ml/min da como resultado un aumento del 25 % en K, aumentar el ² flujo de sangre (Fs) a 400 ml/min da como resultado un aumento del 40% en K con un dializador de alta eficiencia (Sellarés, 2012).

- Efecto del flujo del dializado:

El incremento inducido por difusión en el soluto K depende de Fd, ya que están

directamente relacionadas, pero no suele ser muy relevante. ²² Para FS entre 200 y 300 ml/min, la FD óptima es de unos 500 ml/min. Cuando se utilizan dializadores de alta eficiencia con FS superior a 350-400 ml/min, el uso de FD de 800 ml/min aumenta la K de la urea en aproximadamente un 10%, aunque no tiene ninguna ventaja sobre la K de la urea. β 2-microglobulina (Sellarés, 2012).

- Peso molecular de los solutos

Cuando el peso molecular y la velocidad están inversamente relacionadas, cuando una es menor, la otra es mayor, al igual que es mayor la frecuencia de colisiones con la membrana y favorece su propagación. Para moléculas con bajo peso molecular, el tamaño del paso depende notablemente de la resistencia de la membrana sanguínea (R_s) y del dializado (R_d), y es en gran magnitud una función de F_s y F_d . Por otro lado, para moléculas de peso molecular medio, el factor fundamental limitante para la permeabilidad vendría a ser la resistencia de la membrana (R_m), la cual es dependiente de sus propiedades (tamaño de poro) al igual que de la duración de la diálisis, mientras que F_s tiene una importancia menor. Por último, en el caso de los ² solutos de bajo peso molecular, la expansión es de mayor importancia que la ultrafiltración, para los solutos de alto peso molecular el mecanismo más relevante es la convección (Sellarés, 2012).

- Masa de los hematíes

Los disolventes son medidos para determinar el K se diluyen ² en la porción líquida de la sangre, mientras que su concentración en la envoltura celular fluctúa dependiendo su capacidad para atravesar las membranas celulares. Este criterio debe ser tomado en cuenta al comparar K de dializadores in vitro e in vivo, y comprender el flujo sanguíneo efectivo que puede dializarse. Se tiene el siguiente caso: para una ² F_s de 300 ml/min, el flujo de plasma con un hematocrito del 30 % vendría a ser de 210 ml/min, mientras que el flujo del paquete

de sangre sería de 90 ml/min. La urea y otros solutos similares, atraviesan rápidamente la membrana de los glóbulos rojos y se disuelven en el plasma y el agua de los glóbulos rojos. Alrededor del 93% del plasma y el 80% de los glóbulos rojos son el espacio de distribución de la urea (Sellarés, 2012).

El aumento del hematocrito para solutos con volúmenes de distribución similares entre el plasma y los glóbulos rojos (como la urea) no sería un problema importante, aunque para otros solutos (como el fósforo) tiene cierta importancia. Por tanto, si se cambia el hematocrito del 20% al 40%, la eliminación de fósforo se reduce en un 13% aproximadamente. El grado de importancia del hematocrito para K ha quedado clara a partir de la presentación de la eritropoyetina.

2.1.2.4. ¹¹ Medidas de prevención y control de infecciones

1) Prevención de infecciones del lugar de acceso y torrente sanguíneo

- El personal de atención médica en su totalidad debe mantener una higiene de manos adecuada en concordancia con las pautas de los cinco momentos de la OMS.
- Se debe usar máscarillas y guantes al ingresar al sitio por parte del personal, y los pacientes también deben usarlas.
- Antes de preparar la piel, se debe localizar, inspeccionar y palpar el sitio de contacto. Si el procedimiento de intubación no se ha completado y el paciente o el personal toca la piel después de la preparación, se debe repetir la preparación.
- Lavar las áreas de contacto con jabón o algún limpiador que sea antiséptico y la cantidad de agua que se requiera. Limpiar la piel con ¹¹ gluconato de clorhexidina al 2%/alcohol isopropílico al 70 % o en todo caso povidona yodada al 10 %, dependiendo de las indicaciones del fabricante.
- Las líneas de acceso utilizadas para hemodiálisis no se deberán utilizar

para ninguna otra razón (Pat, 2011).

11

2) Precauciones estándar y que se basan en las vías de transmisión

- Todo el personal que esté encargado de pacientes que hayan sido dializados debe aplicar las precauciones estándar, que abarca también la higiene de manos.
- El personal debe adherirse a las precauciones de contacto instauradas para organismos microscópicos que muestran resistencia a los antibióticos, tales como SARM o ERV, microbios Gram - negativos que también son resistentes a los antibióticos, y son importantes en este campo.
- El personal debe cerciorarse que los pacientes HBs-Ag positivos, al igual que los equipos e insumos utilizados para su atención, se mantengan separados de los utilizados para los pacientes HBs-Ag negativos. Esta separación podría dar resultado a una reducción significativa en la propagación de la infección por VHB entre los pacientes marcados.
- No es recomendable aislar a los pacientes con VHC (Pat, 2011).

3) Desinfección y limpieza del ambiente

- Todas las áreas en las que circulan los pacientes necesitan una limpieza ambiental exhaustiva con la aplicación de un desinfectante que tenga un grado hospitalario; se debe dar particular atención a los objetos de alto contacto y las superficies, que tienen un mayor riesgo de estar contaminados con sangre y/o fluidos.
- Se deben establecer métodos para garantizar prontamente la contención y limpieza de coágulos de sangre u otros fluidos. Del mismo modo, se deben implementar procedimientos para evitar la contaminación con moho como resultado de fugas de agua o el humedecimiento de paredes impermeables, muebles y otros elementos.
- Los suministros y dializadores usados deben descontaminarse lo antes posible para evitar la contaminación de superficies ambientales y pacientes (Pat, 2011).

4) Desinfección y limpieza de los equipos

- Para disminuir el riesgo de infección, es fundamental mantener, limpiar y desinfectar ¹¹ los equipos y máquinas para diálisis, al igual que los suministros reutilizables.
- Es necesario crear ¹¹ políticas y procedimientos que abarquen la selección, mantenimiento y conservación de los múltiples componentes de los sistemas de diálisis. Includos se encuentran los sistemas ¹¹ de tratamiento de agua, los sistemas de distribución y las máquinas de diálisis.
- Es importante aplicar las recomendaciones del fabricante para el correcto mantenimiento del equipo.
- Es necesario limpiar, desinfectar con un desinfectante de uso profesional y ordenar y almacenar minuciosamente los dializadores reutilizables antes de su próximo uso. También es crucial mantener un área de almacenamiento limpia para evitar la contaminación (Pat, 2011).

5) Prácticas seguras de inyección y medicación

- Prevención de la contaminación de frascos de dosis múltiple. El tapón debe desinfectarse con alcohol antes de haber cerrado el frasco. Asimismo, para cada accesorio, se debe utilizar una jeringa y unas pinzas estériles. Es preferible utilizar ampollas de un solo uso siempre que se pueda.
- Las agujas ya abiertas no deben volverse a cubrir. Para no lidiar con el transporte de agujas utilizadas, todos los objetos punzantes deben colocarse en recipientes con un diseño especial.
- Si es posible, se deben elegir dispositivos médicos que tengan mecanismos de seguridad (Pat, 2011).

6) Inmunización de los pacientes, pruebas después de la vacunación y controles

- Es fundamental tener programas que sirvan para la detección del VHC5 y VHB. Antes de iniciar el tratamiento, todos los pacientes elegibles deben hacerse una prueba de VHB.
- Vacunación contra la hepatitis B. La prueba de VHB debe darse entre una hasta en dos meses después de las vacunas iniciales. La aplicación de una segunda dosis debe ser evaluada mediante controles anuales de HbsAg eficaces (anti-HBs). Cuando los ³⁵niveles de anti-HBs descienden por debajo de 10 mUI/ml, se administra una dosis de refuerzo.
- Los pacientes deben hacerse un test de VHC previamente de iniciar su tratamiento de hemodiálisis y luego, cada 6 meses después de eso.
- Los pacientes menores de 65 años diagnosticados deben vacunarse contra el neumococo, la cual se da una revacunación 5 años después de su aplicación. Solo se necesita una dosis de vacunación para los mayores de 65 años.
- Solo en casos de infección o sospecha de transmisión en un centro o unidad de diálisis necesario someter a los pacientes a pruebas para la detección del SARM o ERV (Pat,2011).

7) Educación a los pacientes y al personal que brinda atención en salud

- El entrenamiento inicial y las sesiones por periodos que debe recibir el personal, deberá incluir problemas fundamentales y técnicas de diálisis, riesgos de infección y posibles sucesos desfavorables, al igual que incluir técnicas de PCI.
- Se debe educar al paciente sobre la importancia de informar sobre posibles infecciones, así como sobre los cuidados que debe tener el punto de acceso y sus alrededores, signos y síntomas de infección (Pat, 2011).

2.1.3. *Calidad del cuidado de enfermería*

2.1.3.1. *Definición*

La calidad está compuesta por diferentes atributos y características de un servicio o producto que ⁴⁰ va a satisfacer las necesidades de los clientes, además es una ¹⁰ propiedad o grupo de propiedades inherente de una cosa que puede verse como igual, mejor o peor que otros productos similares (Amed, 2019).

¹³ Donabedian sugirió, además, en la atención de salud de alta calidad, que se pueden establecer relaciones humanas óptimas a través de medios técnicos o científicos para que puedan ofrecer la mejor recuperación funcional y psicosocial posible del paciente. Así, la definición de calidad de la atención brindada por profesionales individuales a pacientes individuales ha sido útil para definir la calidad (Ozturk, y cols., 2020)

Respecto al cuidado de enfermería, cuando este es de alta calidad puede disminuir los sentimientos de impotencia de los pacientes, aumentar su capacidad de acción y aumentar su satisfacción. (Ali, y cols., 2015).

En cuanto ³⁹ a la calidad del cuidado del personal de enfermería, según Henderson (como se citó en Cárdenas y cols., 2017), esta se define como el logro del conjunto de actividades y características que restablecen la salud de cada paciente, y el nivel de salud que se le otorga. De modo ¹⁰ que, la calidad en el servicio de salud debe responder a las necesidades y perspectivas de los beneficiarios de manera adecuado, por medio de los recursos tanto humanos como materiales disponibles y el estado actual del desarrollo científico, para lograr la mayor satisfacción posible de los usuarios.

El colegio de enfermeros de Perú (como se citó en Cárdenas y cols., 2017), define a ³ la calidad del cuidado por parte del personal de enfermería como el “trabajo endógeno”, una labor que involucra la participación de todo el equipo de trabajo, donde el aporte de cada individuo es importante para lograr los mejores resultados; es decir, instaurar una cultura de

calidad del cuidado que proporcionen los servicios por parte del profesional en enfermería, aplicando los mecanismos de auto regulación, que prioricen la superación personal y la satisfacción por un buen trabajo (Cárdenas y cols., 2017).

2.1.3.2. Componentes ⁶ de la calidad de atención de enfermería

Los componentes de la calidad de la atención están asociados con las buenas relaciones entre el proveedor y el usuario, que son la base para desarrollar interacciones efectivas a lo largo del proceso de atención, la utilización de la información para tomar decisiones, competencias técnicas y una adecuada organización de los servicios (Cárdenas y cols., 2017).

La calidad con respecto a las atenciones asistenciales tiene dos componentes, los cuales son la técnica y la interpersonal. Según Ozturk, y cols., (2020) Donabedian describió ²¹ los aspectos técnicos e interpersonales del cuidado como elementos esenciales de la calidad:

- **Atención técnica:** Se refiere a la atención científica y se basa en los conocimientos y habilidades profesionales para brindar beneficios en términos de salud del paciente y minimización de riesgos. La atención técnica debe ser eficaz, basada en la evidencia y no infrutilizada ni sobre utilizada. Está respaldada por una comprensión biomédica de la calidad que utiliza estándares de oro y pautas clínicas que tienen un enfoque limitado al considerar la totalidad de la atención de calidad. (Ozturk, y cols., 2020)
- **Dimensión interpersonal:** Es la interacción que se produce ⁶⁶ entre los profesionales de la salud y los usuarios en la prestación de la atención. Por otro lado, la atención interpersonal, incluido el desarrollo y la gestión de la relación médico-paciente, se considera el arte de la atención. Para brindar atención interpersonal, las enfermeras primero deben conocer sus propios valores y luego aceptar los valores de los demás sin juzgar. Esto es muy importante en las primeras etapas del desarrollo de relaciones interpersonales de cuidado. (Ozturk y cols., 2020)

III. METODO

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que se empleó la recolección y análisis de datos considerando el uso de estadística para determinar con precisión datos sobre la población (Hernández y cols., 2016). El nivel fue descriptivo, porque se limitó a medir la existencia y características de una situación dentro de una población. Además, fue de diseño no experimental ya que no existió intervención alguna del investigador; y fue de corte transversal, puesto que el estudio se dio en un momento determinado (Álvarez, 2020).

3.2 Ámbito temporal y espacial

La investigación fue abordada desde enero a diciembre del 2022, en el servicio de Nefrología, programa de Hemodiálisis del Hospital Naval, ubicado en el distrito de Bellavista en la región Callao-Perú.

3.3 Variable

Grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera.

3.4 Población

La población de estudio se conformó por un total de 60 beneficiarios que asisten al programa de hemodiálisis del Hospital Naval. Los cuales se encuentran distribuidos en dos grupos por criterios de atención del mismo hospital.

- Grupo 1, pacientes que acuden los días lunes, miércoles y viernes. Conformado por un total de 32 pacientes.
- Grupo 2, pacientes que acuden los días martes, jueves y sábado. Conformado por un total de 28 pacientes.

Criterios de inclusión:

- Pacientes en tratamiento de hemodiálisis durante 3 meses o más
- Pacientes que acuden a recibir el tratamiento de tres veces por semana
- Pacientes que tengan soporte familiar
- Pacientes que tengan como mínimo grado de instrucción primaria.
- Pacientes que hablen el idioma español
- Pacientes que estén en condiciones adecuadas de salud mental
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes que aceptaron ser parte del estudio

Criterios de exclusión a considerar:

- Pacientes que hayan abandonado el tratamiento de hemodiálisis
- Pacientes que se retiran por indicaciones médicas

3.5 Instrumento

El instrumento seleccionado para la recopilar la data consta de un cuestionario elaborado por León (2020) (Anexo 1), ¹ previamente validado por juicio de expertos y guiado por la propuesta de Elers (2016); como se citó en León (2020), el mismo que fue modificado para ser aplicado en los casos de hemodiálisis. Este cuestionario ²⁴ tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de los pacientes que se encuentran en el programa de hemodiálisis con respecto a los cuidados recibidos por el personal de enfermería ³⁸ y está conformado por 21 ítems(preguntas) y dividido en 5 dimensiones. Las respuestas están en escala de Likert considerando:

- Muy Satisfecho (5): cuando las actividades son excelentes
- Satisfecho (4): cuando las actividades son siempre
- Moderadamente satisfecho (3): cuando las actividades son con frecuencia

- Poco satisfecho (2): cuando las actividades son de vez en cuando
- Nada satisfecho (1): cuando las actividades nunca se realizan

El grado de satisfacción insatisfecho con un puntaje de 21 a 49 puntos, poco satisfecho de 50 a 77 y satisfecho de 78 a 105 puntos. La dimensión **labor y actitud del personal de enfermería** estuvo conformadas **por** las preguntas desde el 1 al 7 y fue considerado como satisfecho a la puntuación de 27 a 35, poco satisfecho de 17 a 26 e insatisfecho de 7 a 16 puntos. Para la dimensión condiciones ambientales y sociales se consideró las preguntas que van desde el 8 al 11, teniendo como satisfecho a una puntuación de 16 a 20, poco satisfecho de **10 a 15 puntos** e **insatisfecho** de 4 a 9 puntos. Con respecto a la dimensión mejora física y emocional percibida estuvo conformada por las preguntas del 12 al 14, será satisfecho con una puntuación de 13 a 15 puntos, poco satisfecho de 8 a 12 puntos e insatisfecho de 3 a 7 puntos. Así mismo la dimensión información de enfermería proporcionada estuvo conformada por las preguntas del 15 al 18, teniendo como insatisfecho a la puntuación de 4 a 9 puntos, poco satisfecho fue de 10 a 15 puntos y satisfecho es de 16 a 20 puntos. Por último, la dimensión rendimiento del servicio se consideró a las tres últimas preguntas del cuestionario. será satisfecho con una puntuación de 13 a 15 puntos, poco satisfecho de 8 a 12 puntos e insatisfecho de 3 a 7 puntos.

3.6 Procedimientos

- **Se presentó el proyecto de investigación** al Dpto. de docencia del Hospital Naval solicitando **su** aprobación para su ejecución. Se solicitará formalmente el permiso de las autoridades del hospital (Anexo 2).
- Se informó a la jefa del Dpto. de Enfermeras del Hospital Naval **para la ejecución del presente estudio.**
- Se coordinó con **la** jefa **y/o** supervisora del servicio de hemodiálisis, dando a conocer la

aprobación del proyecto y explicando la importancia del estudio.

- Se coordinó con los pacientes y familiares de la importancia del estudio para obtener el consentimiento informado (Anexo 3), con el objetivo de que confirmen su participación en el estudio.
- Una vez obtenida la confirmación de los participantes, se coordinará fecha y hora de los turnos asistidos, para entregar los cuestionarios.
- Una vez aplicado el instrumento, los datos fueron analizados empleando el programa estadístico SPSS.

⁹ 3.7 Análisis de datos

Los datos obtenidos se organizaron en tablas, mediante el programa Excel y luego serán ingresados y analizados en el software estadístico SPSS en su v. 25. Además, los resultados se expusieron en tablas y gráficos, basándose en los objetivos específicos estipulados, para realizar su análisis e interpretación de resultados.

3.2 Consideraciones éticas

Se solicitó el permiso del Comité de Ética de la Facultad de medicina de la Universidad Federico Villareal para la realización del siguiente estudio de investigación (Anexo 4). Además, se consideró el permiso del Hospital Naval para acceder a los datos de contacto de los asistentes al programa de hemodiálisis. Finalmente, se necesitó el consentimiento informado de los pacientes del estudio para contar con su participación. Los aspectos éticos del presente estudio considerando los tres principios básicos de Belmont; por lo tanto, se garantiza el respeto por los participantes, beneficio y justicia.

20
IV. RESULTADOS

Tabla 1

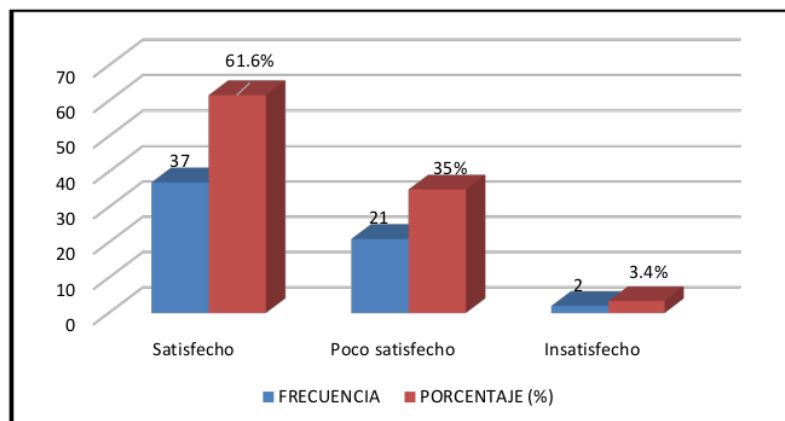
Grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022

GRADO DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfecho	37	61.6
Poco satisfecho	21	35
Insatisfecho	2	3.4
TOTAL	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Figura 1

Grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022



Nota. Se observó con mayor frecuencia que los encuestados (61,6%) refirieron estar satisfechos con la calidad del cuidado que brindaron las enfermeras del hospital en la unidad de hemodiálisis, poco satisfecho (35%) y solo 2 (3,4%) mostraron insatisfacción.

33

Tabla 2

16

Labor y actitud respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en un programa de hemodiálisis del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022

Labor y actitud del personal de enfermería	Muy Satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención	13	21.7	28	46.6	13	21.7	3	5	3	5	60	100
2. Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos	20	33.3	33	55	6	10	1	1.7	0	0	60	100
3. En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso	23	38.3	30	50	5	8.3	1	1.7	1	1.7	60	100
4. Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos	25	41.7	27	45	6	10	2	3.3	0	0	60	100
5. Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas	25	41.7	27	45	7	11.6	1	1.7	0	0	60	100
6. La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad	17	28.3	36	60	5	8.3	1	1.7	1	1.7	60	100
7. La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario	23	38.3	32	53.3	4	6.7	1	1.7	0	0	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Tabla 3

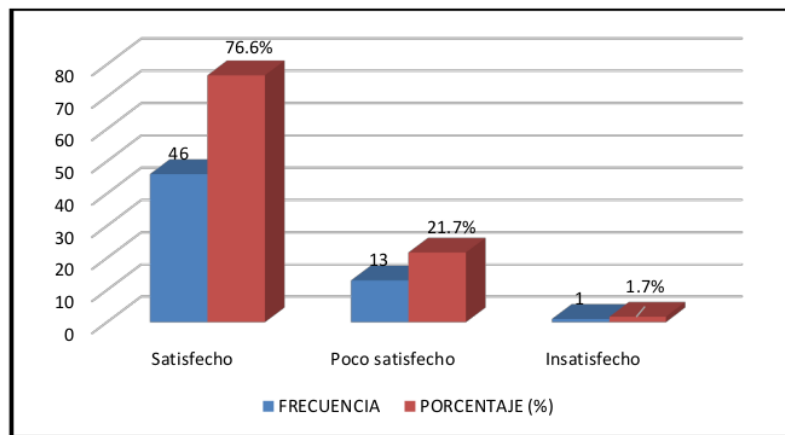
Grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022

GRADO DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfecho	46	76.6
Poco satisfecho	13	21.7
Insatisfecho	1	1.7
TOTAL	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Figura 2

Grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.



Nota. En cuanto a la dimensión labor y actitud del personal de enfermería se observa que el mayor porcentaje de los encuestados (76,6%) estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, poco satisfecho en un 21,7% y solo 1 persona (1,7%) se mostró insatisfecho.

Tabla 4

16

Condiciones ambientales y sociales respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en un programa de hemodiálisis del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis	Muy satisfecho		Satisfecho		Modera. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	1	8. La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación	23	38.3	30	50	6	10	1	1.7	0	0	60
5	9. Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis	10	16.7	15	25	29	48.3	3	5	3	5	60	100
	10. Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios	14	23.3	26	43.3	17	28.4	3	5	0	0	60	100
	11. Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y	24	40	27	45	7	11.7	2	3.3	0	0	60	100
8	onfortable												

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Tabla 5

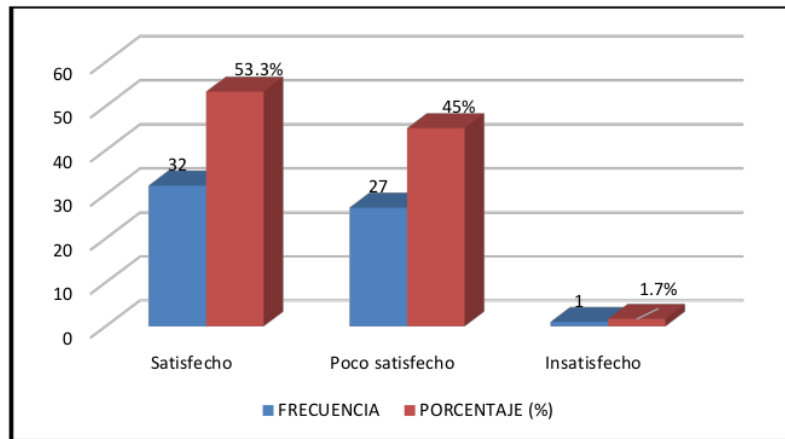
Grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital durante enero-diciembre, 2022.

GRADO DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfecho	32	53.3
Poco satisfecho	27	45
Insatisfecho	1	1.7
TOTAL	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Figura 3

Grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital durante enero-diciembre, 2022.



Nota. En cuanto a la dimensión condiciones ambientales y sociales se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (53,3%) estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, poco satisfecho en un 45% y solo 1 persona (1,7%) se mostró insatisfecho.

Tabla 6

16

Mejoría física y emocional percibida respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en un programa de hemodiálisis del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Mejoría física y emocional percibida	Muy satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12. Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien	18	30	33	55	6	10	1	1.7	2	3.3	60	100
13. Me sintió mejor después de mi sesión de hemodiálisis	14	23.3	26	43.4	20	33.3	0	0	0	0	60	100
14. Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido	18	30	28	46.6	10	16.7	3	5	1	1.7	60	100

8 or el medico

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Tabla 7

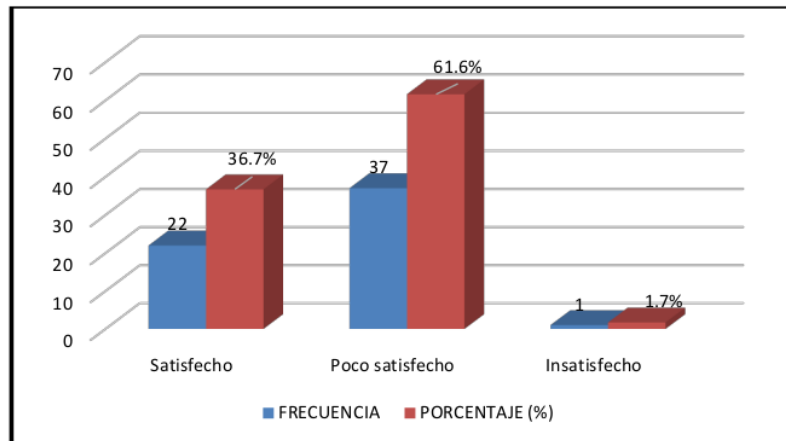
Grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

GRADO DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfecho	22	36.7
Poco satisfecho	37	61.6
Insatisfecho	1	1.7
TOTAL	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Figura 4

Grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.



Nota. En cuanto a la dimensión mejoría física y emocional se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (61,6%) estuvieron poco satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, satisfecho en un 36,7% y solo 1 persona (1,7%) se mostró insatisfecho.

Tabla 8

16

Información de enfermería proporcionada respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en un programa de hemodiálisis del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Información de enfermería proporcionada	Muy satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis	15	25	31	51.7	11	18.3	3	5	0	0	60	100
16. La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis	11	18.3	20	33.3	21	35	6	10	2	3.4	60	100
17. Le han explicado los cuidados que debe seguir en su casa	24	40	28	46.6	6	10	2	3.4	0	0	60	100
18. Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted	15	25	24	40	16	26.6	2	3.4	3	5	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Tabla 9

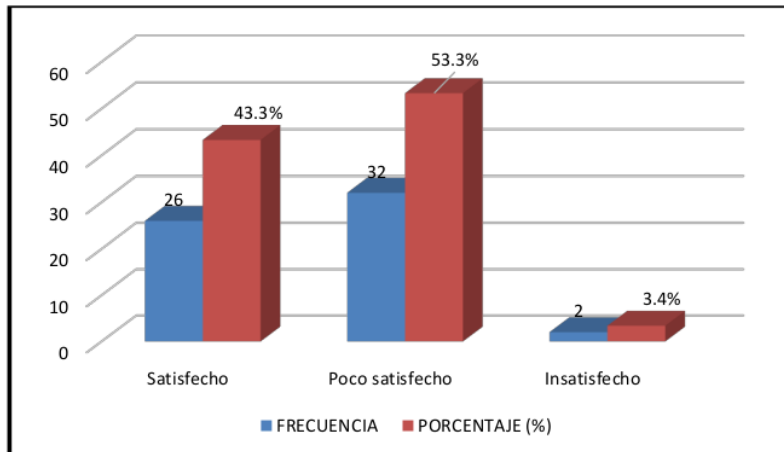
Grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

GRADO DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfecho	26	43.3
Poco satisfecho	32	53.3
Insatisfecho	2	3.4
TOTAL	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Figura 5

Grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.



Nota. En cuanto a la dimensión información de enfermería proporcionada se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (53,3%) estuvieron poco satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, satisfecho en un 43.3% y solo 2 persona (3,4%) se mostraron insatisfecho.

Tabla 10

16

Rendimiento del servicio respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en un programa de hemodiálisis del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Rendimiento del servicio	Muy satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19. Las enfermeras hacen sentir seguro (a)	26	43.3	23	38.3	7	11.7	4	6.7	0	0	60	100
20. Confía en la capacidad de la enfermera	32	53.3	17	28.4	8	13.3	3	5	0	0	60	100
21. En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?	26	43.3	20	33.3	10	16.7	4	6.7	0	0	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Tabla 11

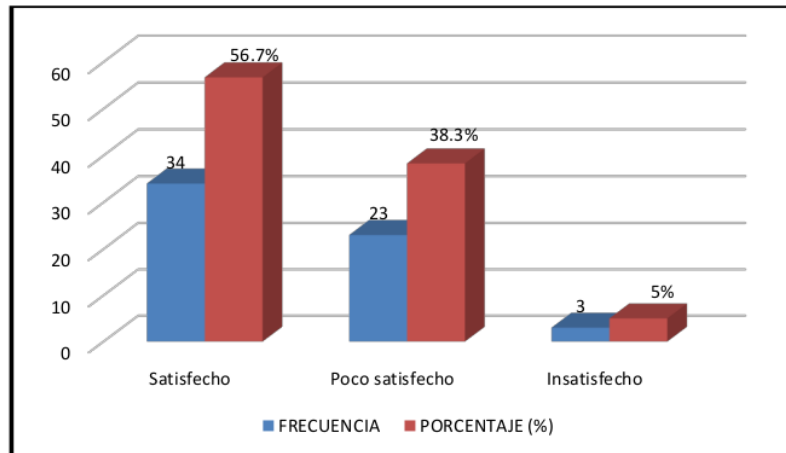
Grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

GRADO DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Satisfecho	34	56.7
Poco satisfecho	23	38.3
Insatisfecho	3	5
TOTAL	60	100

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento (elaboración propia)

Figura 6

Grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.



Nota. En cuanto a la dimensión rendimiento del servicio se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (56,7%) estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, poco satisfecho en un 38.3% y solo 3 persona (5%) se mostraron insatisfecho.

V. DISCUSIÓN

La calidad de atención se considera una temática debatible dentro de la comunidad científica, dado que se asocia con varias ⁴⁶ dimensiones de la atención de la salud, como aspectos interpersonales y técnicos de la atención, resultados del paciente, estructura, procesos y el alcance de estándares de calidad. Además, se encuentran dimensiones como satisfacción del paciente, atención centrada en la persona, seguridad, ⁶² participación del paciente en toma de decisiones y competencia del personal en entornos clínicos (Stavropoulou y col. 2022). En este sentido, el presente estudio se enfocó en ¹⁵ determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Al respecto, se encontró que el nivel de los pacientes encuestados en este estudio refleja estar satisfecho solo en un 61.6%, con el cuidado brindado por las enfermeras. Igualmente el estudio realizado por Bardales y Zarate (2021) encontraron que el ⁴ nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes atendidos en el centro de hemodiálisis, es de nivel alto en un 71.4%. Por otro lado la investigación realizada por Castro y De la cruz (2021) en una misma población, encontraron una alta satisfacción en un ⁴ 80,9% en relación al cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC, estos resultados son similares a lo hallado en nuestro estudio, donde el mayor número de pacientes se encuentran satisfechos por lo que la enfermera en el servicio ¹⁷ de hemodiálisis cumple un papel fundamental en el cuidado y en la satisfacción del paciente.

En cuanto a la dimensión general ¹ labor y actitud del personal de enfermería se encontró que los pacientes están satisfechos en un 76.6%, resultado similar al estudio realizado por Kleeberg y Méndez (2021) sobre la labor que brinda la enfermera, ¹ en destrezas, ¹ habilidad y conocimientos, actitud del personal de enfermería, donde evidenciaron que hay un alto porcentaje de pacientes muy satisfechos 98.9 %. Este resultado teóricamente se

encuentra sustentado con el modelo de Virginia Henderson basado en el conocimiento del profesional de enfermería donde brinda ¹⁰ una atención personalizada, de manera rápida y oportuna con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, lo que le permite sentirse seguro y fomentar la relación enfermera paciente durante el tratamiento de la hemodiálisis.

Respecto a la dimensión general ¹ condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis se encontró que los usuarios están satisfechos en un 53,3% con los ambientes y equipos. Este resultado es similar a lo hallado por Torres y Torres C. (2016) , donde el 62.50 % manifiestan un nivel de satisfacción respecto a los ambientes de la institución. El resultado de esta investigación ¹⁰ refleja que los pacientes en su mayoría se sienten satisfechos con una valoración positiva a las instalaciones.

En cuanto a la dimensión general mejoría física y emocional percibida; tuvo ⁶⁰ como resultado que la mayoría de los pacientes en un 61.6% están poco satisfecho; lo cual difiere con los resultados de Pizarro (2017), donde el 83.5% se encuentran altamente satisfechos con el trato digno y seguro; ⁴ Sin embargo, en el presente estudio existe un porcentaje representativo de pacientes poco satisfecho ⁴ que, debe llevar a la reflexión para establecer ciertas medidas de mejora, considerando que esta dimensión, está relacionada al trato y el tiempo de la hemodiálisis; ⁴ a fin de contribuir a su pronta recuperación logrando la satisfacción del paciente por el servicio recibido.

En relación a la dimensión específica información de enfermería proporcionada, en este estudio se encontró que un 53,3% del paciente se encuentran poco satisfecho. Según Miranda et. al (2014) refiere también que existe ausencia de empatía de parte del personal asistencial para explicar y facilitar el entendimiento de la indicación médica. ¹ Resultados afines se observó en la investigación Castro, Moreno y Paredes (2016), donde ¹ evaluó a la dimensión de claridad en la información como regular en un 33.6%. Es por eso la importancia de ⁶ conocer el nivel de satisfacción e identificar, con qué cantidad y calidad se

brinda la información a los pacientes, por lo tanto, en la información, se da una buena relación enfermera - paciente mediante la escucha activa, el buen uso de lenguaje que se pueda entender y así el paciente pueda sentirse satisfecho por el cuidado que se le brinda.

Por último, la dimensión específica rendimiento del servicio se encontró que los usuarios encuestados el 56,7% están satisfechos. Estos resultados son similares a lo hallado por Ramos et. al (2020), donde un 99.3% se encuentran satisfechos y recomendarían el servicio. Otro estudio realizado por Choquechua (2021) encontró que el 85.1% están satisfecho. Resultados que son similares a lo encontrado en el presente estudio.

De acuerdo con la importancia de la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería, que se considera un indicador importante para determinar la calidad y la eficacia del sistema de atención de salud y debido al papel influyente de varios aspectos de la ética, incluida la sensibilidad moral en el desempeño, la atención de las enfermeras y los esfuerzos para promover la sensibilidad moral de los enfermeros como el grupo más grande del equipo de salud parecen ser esenciales. Por lo tanto, para Shahvali y cols (2018) consideran que, para mejorar la calidad de los servicios prestados en el sistema de atención de la salud, los gerentes administrativos y educativos pueden aprovechar los programas sistemáticos en servicio para mejorar la calidad del cuidado de las enfermeras.

Por lo tanto, se puede concluir que luego de esta investigación realizada en los pacientes que reciben los cuidados de enfermería en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Naval, están satisfechos, pero se debe mejorar la atención en las dimensiones mejoría física y emocional percibida como la información de enfermería proporcionada; con la finalidad de lograr una satisfacción plena; para el cumplimiento de las expectativas que tienen los pacientes del servicio de hemodiálisis del Hospital Naval.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad de cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval es satisfecho en un 61,6%, poco satisfecho en 35% y un 3,4% insatisfecho.
2. Se identificó que el grado de satisfacción general en la dimensión labor y actitud del personal de enfermería respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran satisfechos en un 76,6%.
3. Se halló que el grado de satisfacción general en la dimensión condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran satisfechos en un 53,3%.
4. Se encontró que el grado de satisfacción general en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran poco satisfecho en un 61,6%.
5. Se identifico que el grado de satisfacción específico en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran poco satisfechos en un 53,3%.
6. Se encontró que el grado de satisfacción específica en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran satisfechos en un 56,7%.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Al personal de enfermería del Hospital Naval, ³continuar con los cuidados hacia los ³pacientes en hemodiálisis, brindando un cuidado enfermero holístico y de calidad.
- 2.- Continuar con la información de enfermería ³oportuna y adecuada durante el proceso de ³hemodiálisis que son sometidos estos pacientes.
- 3.- El personal de enfermería debe capacitarse periódicamente para perfeccionar las medidas referidas por los pacientes como poco satisfecho e insatisfechos, para fomentar el uso ⁶³de la información y mejorar la prestación de atención y los resultados clínicos de los pacientes.
- 4.- ¹Realizar periódicamente una evaluación sobre la percepción del usuario basado en la ¹atención humanizado y premiar al personal que cumpla a cabalidad los estándares de ¹calidad.
- 6.- ¹A la jefa de enfermera ¹realizar plan de mejora elaborando programas de capacitación ⁵⁹continua a enfermería para fortalecer sus competencias en la calidad de atención a los ¹pacientes renales y continuar ¹la integración de todo el personal relacionados al ¹servicio del cuidado con calidad humanizado en la unidad de hemodiálisis, de tal ¹modo se empoderen con su logro hacia la excelencia en la atención.
- 7.- Se recomienda evaluar la correlación de la satisfacción con otra variable que permita determinar de qué factor depende exactamente la satisfacción de los pacientes que se realizan hemodiálisis en este espacio estudiado y extenderlo a otra realidad.

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL ENERO-DICIEMBRE 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	fondoimagenes.revistanefrologia.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	1 %
12	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	search.ndltd.org Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	1library.co Fuente de Internet	<1 %
18	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.udch.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

22

dspace.esPOCH.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

23

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

doaj.org

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Universidad Autonoma de Chile

Trabajo del estudiante

<1 %

29

Submitted to Universidad Catolica De Cuenca

Trabajo del estudiante

<1 %

30

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

31

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

32	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.alzheimeruniversal.eu Fuente de Internet	<1 %
35	www.grupoaulamedica.com Fuente de Internet	<1 %
36	docs.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	consultoria.grupoamh.com Fuente de Internet	<1 %
41	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
42	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

43	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %
44	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 %
45	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
48	plataformaelectora.wixsite.com Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
51	repositorio.uneatlantico.es Fuente de Internet	<1 %
52	scienceon.kisti.re.kr Fuente de Internet	<1 %
53	diposit.ub.edu Fuente de Internet	<1 %
54	moam.info	

Fuente de Internet

<1 %

55

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

56

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

57

rua.ua.es

Fuente de Internet

<1 %

58

www.castellanacardio.es

Fuente de Internet

<1 %

59

cienciadigital.org

Fuente de Internet

<1 %

60

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

61

inba.info

Fuente de Internet

<1 %

62

livrosdeamor.com.br

Fuente de Internet

<1 %

63

tecnologia.technology.tk

Fuente de Internet

<1 %

64

www.oaedr.es

Fuente de Internet

<1 %

65

www.przetargi.info

Fuente de Internet

<1 %

66

www.dii.uchile.cl

Fuente de Internet

<1 %

67

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Activo