



Universidad Privada Norbert Wiener
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería

**Calidad de atención y satisfacción de pacientes con
diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del
hospital Dos de Mayo, Lima-2022**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista en
Enfermería en Nefrología**

Presentado Por:

Autor: Vargas Zavaleta, Lizbeth Guissella

Código ORCID: 0000-0002-5137-354X

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID 0000-0002-3539-7517

Lima – Perú

2022

Trabajo Académico:

**“Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal
en la Unidad de Nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022”**

Línea de investigación:

Salud, Enfermedad y Ambiente

ASESOR: DR. MOLINA TORRES, JOSÉ GREGORIO

CODIGO ORCID 0000-0002-3539-7517

DEDICATORIA

A mi hija por ser el motivo de mi crecimiento y formación profesional y a mis padres que siempre estuvieron conmigo apoyándome y guiándome hacia el cumplimiento de mis metas y que hoy en día en paz descansen.

AGRADECIMIENTO

A A la Universidad Norbert Wiener por dame la oportunidad de poder llevar la especialidad como parte de mi formación y a los asesores que siempre me inculcan nuevos conocimientos como parte de mi aprendizaje y formación.

JURADOS:

Presidente : Dra.Susan Haydee Gonzales Saldaña.

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera.

Vocal : Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

INDICE

Resumen	1
Abstract	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Recursos	8
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Calidad de atención	12
2.2.2. Satisfacción del paciente	16
2.3. Formulación de hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específicas	22
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Método de la investigación	23
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Tipo de investigación	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización	26
3.6.1. Variable Calidad de atención(CA)	26
3.6.2. Variable Satisfacción de pacientes (SP)	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica	30
3.7.2. Descripción de instrumentos	30
3.7.3. Validación	31
3.7.4. Confiabilidad	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32

3.9. Aspectos éticos	33
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
4.1. Cronograma de actividades	35
4.2. Presupuesto	36
5. REFERENCIAS	37
6. ANEXOS	46
6.1. Matriz de consistencia	47
6.3. Instrumentos	48
6.4. Consentimiento informado	56
6.5 Resultado del turnitim	58

Resumen

En el transcurrir de los avances de la medicina el tratamiento para el paciente con deficiencia renal a un nivel crónico, mejora la percepción de la enfermedad por parte del afectado y el nivel del tratamiento que debe ejercer de por vida, dentro de este contexto las políticas públicas en el ámbito de la salud deben basarse en lo que el paciente necesita física y emocionalmente logrando así su mayor satisfacción. El presente trabajo proyecto de investigación se desarrollará con el objetivo de Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal. El trabajo se desarrolla mediante un método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo adema de un corte transversal y el diseño no experimental, con una muestra de 70 pacientes en diálisis peritoneal. Para la recolección de datos se procedió con el uso de cuestionarios para cada variable de 18 ítems para la calidad de atención y 22 ítems para la satisfacción. En el caso de los resultados la información que se recolecte se procesará y analizar a través de programas estadísticos e informáticos como el Spps 25.0, Excel y Word para poder presentar los resultados y brindar las conclusiones del caso.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del paciente, insuficiencia renal.

Abstract

In the course of advances in medicine, treatment for patients with renal deficiency at a chronic level improves the perception of the disease by the affected person and the level of treatment that must be exercised for life, within this context public policies in the field of health must be based on what the patient needs physically and emotionally thus achieving their greatest satisfaction. The present research project will be developed with the aim of determining the relationship between the quality of care and satisfaction of patients with peritoneal dialysis. The work is developed using a hypothetical deductive method, with a quantitative approach in addition to a cross-section and non-experimental design, with a sample of 70 patients on peritoneal dialysis. Data collection was used to use questionnaires for each variable of 18 items for quality of care and 22 items for satisfaction. In the case of the results, the information collected will be processed and analyzed through statistical and computer programs such as Spps 25.0, Excel and Word in order to present the results and provide the conclusions of the case.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, kidney failure.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), sostienen que a nivel mundial existe un 10% de la población con enfermedad renal. Asimismo, refieren que la insuficiencia renal es una enfermedad prevenible, pero es una enfermedad que es silenciosa y avanza de manera progresiva, y solo se percibe cuando está en un estado grave, cuando ya se requiere procesos como la hemodiálisis o un trasplante de riñón entre otros, los cuales tienen costos levados tanto para el paciente como para el sistema de salud (1).

En el mismo contexto la Organización Panamericana de la Salud (OPS) mencionó que dichos tratamientos son de altos costos, en donde hay países que no pueden costear dichos tratamientos o para adquirir equipos de alta tecnología para un mejor tratamiento de este tipo de pacientes con enfermedades renales crónicas(2).

A nivel nacional Según la Gerencia Central de planeamiento, desarrollo y estadística de Lima, en el año 2018 hubo un registro de mas de 1 millo 200 mil pacientes que se sometieron a hemodiálisis y tratamientos de cáncer siendo esto en un 25% con recursos propios y en un 75% por servicios contratados(3)(4).

Por otro lado en una institución durante el 2018 mensualmente se atendieron 20 pacientes con insuficiencia renal a través de la diálisis peritoneal dentro de dicho grupo hubo un promedio de 4 fallecimientos mensuales. Asimismo se mencionó que anualmente

hay un incremento de las necesidades en este tipo de unidades, donde los pacientes se van incrementando cada vez más lo que afecta evidentemente a la calidad de atención(5)(6).

En la misma línea Angel, Duque y Tovar, menciona que la insuficiencia que se da en el riñón en un grado crónico es una problemática muy presente en nuestra sociedad, esto porque repercute tanto a nivel económico como social, además de que requiere procesos complejos con mucha técnica y preparación del personal de salud (7)

Por otro lado en un estudio que analizo la encuesta nacional que trata temas de las condiciones de vida y pobreza en el 2018 se halló que de 14 mil 206 usuarios que se atendieron en instalaciones de una institución del MINSA un 74.3% presentó una satisfacción regular con el servicio, lo que se asoció con presentar una enfermedad crónica tener otros tipo de dialecto, entre otros(8).

En el mismo contexto, Delgado mencionó que en la última década el manejo de la insuficiencia renal de grado crónico ha incrementado los conocimientos del personal de salud sobre cómo mejorar la calidad de vida de este tipo de pacientes y como es que se desarrolla su adaptación, pero aún se requiere de más preparación y recursos para seguir mejorando lo servicios a estos pacientes y a su vez mejorar su calidad de vida y autocuidado. (9)

Asimismo en la capital en el Hospital Dos de Mayo cuenta con la Unidad de Nefrología, con 28 pacientes, esto a pesar de un déficit en la economía, se debe seguir afrontando el desafío, donde no solo se busca brindar una mayor accesibilidad de estos servicios sino considerar respetar los niveles de calidad que logro una mayor satisfacción

del pacientes o usuario (10). La gestión actual tiene algunos inconvenientes que se observan problemas desde el ingreso; falta de personal de enfermería profesional y no especializado, falta de pruebas diagnósticas periódicas, falta de medicación, derivación a especialistas, falta de protocolo concertado, coordinación, falta de material y equipo. para prevenir la atención personalizada e integral del paciente durante el procedimiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

Identificar la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio se justifica de manera teórica porque se aportara con el conocimiento de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en estes caso de quienes asisten a las diálisis y con ello cubrir dudas respecto al tema y a esta relación para ello se fundamentara en análisis de investigaciones y algunas teorías como la Teoría de los

cuidados de Kristen Swanson y la Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg que explica la naturaleza de la satisfacción de las personas.

1.4.2. Metodológica

El trabajo se justifica de manera metodológica porque mostrará una forma concreta para medir las variables de estudio desde un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal lo que servirá de modelo para otras investigaciones además de ello se brindará herramientas de recolección de datos para la medición de las variables confiables y validados siendo posible su aplicación en otros estudios.

1.4.3. Práctica

Los resultados del estudio permitirán comprender la realidad problemática que se desarrolla entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el lugar escogido y con ello poder aportar en las estrategias que se desarrollen para mejorar dicha situación fundamentándose en los resultados del estudio, favoreciendo tanto el trabajo de enfermería como la seguridad y satisfacción del paciente.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se desarrollará en el presente año 2022, entre los meses de junio a Agosto.

1.5.2. Espacial

Se realizará en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima – Perú, ubicado en Parque "Historia de la Medicina Peruana", S/N, Av. Miguel Grau.

1.5.3. Recursos

Los recursos utilizados incluyen personal estadístico, encuestadores y consultores. La unidad de análisis es el paciente en diálisis peritoneal del Servicio de Nefrología del Hospital Dos de Mayo. Por otro lado, están los recursos físicos como oficinas, tecnología, instalaciones bibliográficas, etc.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Santos (14), en el 2022 realizó un estudio en Lima cuyo objetivo fue “conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la clínica del riñón Santa Lucía, 2022.” a través de un método cuantitativo de corte transversal. La muestra fueron 50 pacientes. Se usaron dos cuestionarios con lo cual se encontró que el 92% de los pacientes hemodializados califica como alta la calidad de atención de enfermería, y un 94% refirieron que se encuentran satisfechos con la atención recibida. Se concluyó existe relación estadística significativa entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado, a un nivel de significancia del 5% ($P < 0,05$)

En este estudio se muestra que la satisfacción de la mayoría fue alta, lo que se asoció con la calidad de atención, lo que también refuerza el objetivo que se quiere probar de como la calidad de atención pueden influir en el nivel de satisfacción del paciente.

Cordova (15) en el 2022 realizaron su trabajo con el fin de “Identificar el nivel de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente renal en una institución de salud de Cajamarca” mediante un método cuantitativo descriptivo, con el uso de cuestionarios que obtuvieron que el 40% refiere que la calidad de atención es buena y sus satisfacción es regular, por lo que se concluyó que las variables presentaron una relación significativa según la aplicación de la prueba estadística Gamma por tratarse de encontrar la relación entre dos variables categóricas y ordinales, los resultados son estadísticamente significativos ($p < 0,01$), con nivel de significancia de 0,01, lo que indica un 99% de confiabilidad.

En esa investigación se puede observar que la satisfacción del paciente depende mucho de la calidad de atención que se le brinde en el cual considera varios aspectos como desde la estructura hasta la presentación del personal, asimismo el estudio aclara que sus variables se desarrollan en un nivel deficiente, lo que servirá como contraste en el presente estudio.

Pinchez P, Salazar N. (16), en el 2020, presentó su trabajo con el objetivo de “Evaluar la asociación entre la satisfacción respecto a la calidad de atención en pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019”, mediante un método descriptivo con enfoque cuantitativo, con una muestra de 18 pacientes, con el uso de dos cuestionarios. En donde los resultados indican que el 5.6% está insatisfecho el 27.8% satisfecho y el 44.4% muy satisfecho, en el caso del desarrollo de la calidad de atención, que en su mayoría fue calificado como de excelente a bueno, por lo que se concluyó que entre las variables se presenta una relación que existe asociación estadística significativa obteniéndose un Coeficiente de Correlación de Pearson = 0.642, $p = 0.004$.

En este estudio se pudo observar que tanto como la calidad de atención como la satisfacción del paciente se desarrollaron en un nivel bueno, asimismo ambas variables se relacionaron de manera directa, lo que indica que si se mejora el nivel de la atención que se brinda y se obtendrá una mejor satisfacción, lo que refuerza la idea que pretendemos probar en el presente estudio sobre esta relación.

A nivel nacional:

Fariño et al. (11), en el 2021 en Ecuador realizaron un estudio donde el objetivo fue “Conocer el nivel de satisfacción que se presenta en el usuario y como ello se relaciona con la calidad de atención que se le brinda en una institución de salud” mediante una metodología cuantitativa y descriptiva con el uso de dos cuestionarios que permitieron obtener que el 77% tiene una satisfacción con varios aspectos del servicio por lo que el 81% está satisfecho con la calidad de atención que se le brinda, por lo que se concluyó que ambos elementos en evaluación presenta una relación significativa.

En el estudio se observa que Fariño y compañía encontraron que el 7% de su muestra estaba satisfecho varios aspecto del servicio que se le había ofrecido, en especial con el trato del personal en un 81%, lo que muestra que las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario se relación de manera directa.

Zalfa A. Hayat F. (12), en el 2019 en Sudán, presento su investigación con el objetivo de “Identificar como la satisfacción del pacientes en hemodiálisis se relaciona con la calidad de atención”. De igual manera el estudio es descriptivo con un enfoque cuantitativo, donde la muestra fue de 233 pacientes y los instrumentos fueron cuestionarios. En los resultados se halló que el 65.2% estuvo satisfecho con el servicio, por lo que se concluye que la mayoría de pacientes está satisfecho lo cual se relaciona directamente con las calidad de atención.

Aquí también se encontró que la calidad de atención se relación significativamente con la satisfacción del paciente en este caso de hemodiálisis, asimismo se observa que dichas variables se desarrollaron en un nivel regular en su mayoría por lo que deben seguir mejorando siendo un antecedente útil para demostrar la relación de dichas variables.

Guadalupe et al. (13), presentaron su trabajo con el fin de “Identificar como se desarrolla la satisfacción del usuario y el nivel de asociación que tiene con la calidad de atención en una institución de salud”, mediante una metodología descriptiva y un enfoque cuantitativo con el uso de cuestionarios, en donde se pudo hallar que la calidad de atención en un 45% es regular siendo de mayor puntaje la capacidad de respuesta, es por lo que se concluyó que gran parte de la muestra estuvo satisfecha con la calidad de atención.

En ese estudio en relación a las variables se puede observar que cuando la calidad de atención en sus componentes se desarrolla de manera deficiente obtendrá un resultado en la satisfacción del pacientes bajo, probando que dicha relación es directa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Respecto a ello podemos decir que para un paciente la calidad de atención se basa en la rapidez con lo que lo atienden, en la infraestructura que le ofrecen para ello así como el trato del personal que lo atiende, en el caso de la institución de salud la calidad de atención se basa en aspectos que se desarrollan en lo científico, técnico, tecnológico, así como la experiencia que demuestra su personal, y de manera general es la capacidad de la institución de brindar un servicio efectivo que da solución y evita los estrago de la enfermedad en la salud del paciente (17).

Asimismo la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería se considera como el conjunto de acciones que realiza este profesional con el fin de brindar un vínculo interpersonal en el cuidado establecido sin importar en el lugar que se desarrolle, cumpliendo con todos sus niveles de la prevención del paciente en un mayor control de su enfermedad(18).

En el mismo contexto se menciona que el proceso de atención de enfermería (PAE), es el desarrollo de métodos que se basan en los fundamentos científicos y la práctica profesional y asistencial de la enfermera, que le permite manejar acciones de manera lógica y racional bajo un sistema establecido que ofrece un calidad y seguridad en el servicio, esencial en el ámbito de la emergencia (19). En el mismo sentido Henderson refirió la calidad en la atención al paciente se desarrolla a través de procesos planificados y acciones que brinda la posibilidad de mayor eficiencia en la recuperación del paciente(20).

Asimismo según Zambrano, el desarrollo de tres aspectos de la calidad como los son la funcional, la imagen institucional y la calidad técnica, puede supeditar lo que una persona considera acerca de un servicio o producto, lo que debe ir acompañada de una interacción constante entre el consumidor y el proveedor. Asimismo refirió que la calidad se logra cumpliendo y superando las expectativas del cliente(10).

El componente interpersonal; la cual se desarrolla en la interacción con los usuarios o clientes, con las leyes y valores sociales que son parte de este tipo de relaciones. Asimismo estas normas son establecidas por la ética que se desarrolla en el mundo profesional y la consideración de las necesidades de cada individuo; lo que lo conforma

la explicación de los procesos y procedimientos al paciente de manera practica que pueda ser comprendida por el mismo, brindando un trato individual y considerado en el desarrollo humanístico de la carrera (11).

En la teoría de las relaciones interpersonales, Peplow menciona que es importante la asociación entre enfermera-paciente, proceso interpersonal de gran significado y beneficio. Analice las cuatro experiencias que experimentan los pacientes cuando se enfrentan a la necesidad, el fracaso, el estrés y la ansiedad. La relación enfermera-paciente tiene cuatro etapas: orientación, identificación, desarrollo y resolución (21).

En relación al componente técnico; se menciona que se trata del manejo de la ciencia y tecnología aplicada en la solución de los problemas de la salud, en donde se maneja un máximo beneficio y un mínimo de riesgo, en donde se incluye la presentación del personal de salud, el tiempo de espera, la explicación por parte de los profesionales de los procesos y procedimientos, que se van aplicar, tratamientos como la hemodiálisis, explicando efectos positivos y secundarios, entre otros (10).

Asimismo se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de enfermería, el cuidado prestado con base en los avances científicos y la capacidad del enfermero para realizar ese cuidado. Esto significa realizar tareas a través de manera eficiente logrando los objetivos planificados con los recursos disponibles. Accesibilidad, voluntad de conectarse con los pacientes que recibirán atención, seguridad del paciente y de la enfermera, teniendo en cuenta la experiencia, la resolución de problemas, el pensamiento crítico y ético (22)

El componente del entorno o aspectos de confort, se considera al conjunto de los aspectos que son parte de la estructura de la institución de salud, que son parte de sus servicios, en donde la consideración del paciente gira en torno a la comodidad de los ambientes, la limpieza, la disposición de espacios y medicamentos, señalización entre otros (10).

En el ámbito de la sanidad, esto significa que los usuarios sienten los elementos básicos de comodidad, privacidad, ambiente y confianza en el servicio (23). En relación al contexto del servicio de salud, incluyendo elementos de comodidad y confort básicos, privacidad, ambiente y confianza del usuario en los servicios prestados por el establecimiento de salud, o sea, está dado por un conjunto de elementos y ambientes que hacen que los usuarios se sientan cómodos o satisfechos(24).

Asimismo se trata de que los usuarios se sientan cómodos con la atención que reciben, y la comodidad se puede sentir en una instalación sanitaria, como parte de la limpieza, iluminación, presentación del personal, entre otros que le brindan una mayor seguridad y confianza con el servicio. Para los usuarios, la calidad de la atención es primordial porque sienten que sus necesidades están siendo satisfechas, se establecen relaciones y comprensión, y que están ahí cuando lo necesitan (25).

Teoría de los cuidados de Kristen Swanson;

La autora ve el cuidado como una forma educativa de conectarse con personas valiosas con las que siente un compromiso personal y una responsabilidad. Propone cinco procesos básicos (saber, con, para, habilitar y mantener creencias).

Estos aspectos permiten entender de manera integral el desarrollo de la enfermería, tanto en su historia, antropología y filosofía (26).

Asimismo el conocimiento de acuerdo a la autora se trata de la capacidad que tiene la persona para lograr una atención adecuada, que debe ir acompañada de la acción y el compromiso personal para lograr la atención, lo que incluye una serie de condiciones que incrementa el lograr una atención y cuidado de calidad, considerando los posibles escenarios y consecuencias de dichas acciones (26).

La teoría reafirma que el cuidado se basa en razonamientos lógicos y explicaciones científicas basadas en conocimientos teóricos que ayuden a explicar y analizar los cuidados que se brindan. (26).

2.2.2. Satisfacción del paciente

Es una apreciación que resulta de un proceso comparativo entre la experiencia y lo que espera el paciente respecto al servicio y los que percibe que resulta en una apreciación favorable o no que desarrolla de manera subjetiva. Es por ello que se considera la satisfacción como un estado mental como respuesta al cumplimiento de sus necesidades a un estado mental como físico. Es por ello que este elemento esa en constante evaluación porque se compara los objetivos con las expectativas cumplidas obteniendo un nivel de calidad en el servicio (27).

De igual manera la satisfacción es un término que se utiliza mucho en la medición de la administración de las instituciones de salud por lo que se considera como un

indicador primordial de la calidad que se ofrece en un servicio además de reflejar que se está cumpliendo con las necesidades de la población (28).

En el mismo contexto se menciona que la satisfacción se logra cuando se cumple con las expectativas d pacientes o cuando estas son superadas brindando así un servicio de calidad (29).

De igual manera en varios estudio se menciona que esta satisfacción del pacientes o usuario surge entre las expectativas que este tiene a cerca del servicio y lo que percibe a la hora de recibir el servicio, siendo una percepción subjetiva que se fundamenta en su propia experiencia para desarrollar un sentido calificativo en favor o en contra del servicio(30).

Asimismo la satisfacción es un valor subjetivo que es un indicador esencial de la calidad de atención y las posibilidades de detectar elementos para mejorar continuamente el servicio (31).

En el mismo sentido Florián, refiere que la satisfacción es el desarrollo de la experiencia a nivel racional y cognitivo que surge de la equivalencia ente las expectativas y la percepción del comportamiento del servicio o producto, asimismo esta satisfacción está subordinada por varios aspectos como son la necesidades de los individuos, el desarrollo moral y cultural, la calidad del producto etc. (32). Por su parte Feldman, Vivas, Lugli et al. Refiere que las ventajas de medir la satisfacción de paciente se desarrollan en una complejidad tanto psicológica como inicial del servicio recibido (33).

El modelo Servqual, referido por Hidalgo en el estudio de la calidad y satisfacción de la atención contiene cinco componentes como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, también la seguridad y la empatía, los cuales se desarrollan a través de 22 ítems (34)

Enfermedad Renal crónica

La enfermedad de la insuficiencia de los riñones a un nivel crónico, se considera a la pérdida de las funciones del riñón que se da de manera gradual. Cabe decir que dentro de las funciones de los riñones esta la eliminación de las sustancias que no son necesarias en el organismo, de los desechos, en la sangre entre otros componentes además de manejar los niveles de la presión de líquidos y sanguínea, pero cuando se presenta la enfermedad de la IRC en un nivel avanzado, se acumula peligrosamente los niveles de los líquidos, electrolitos y algunas sustancias no solubles ni necesarias en el organismo, asimismo en el principio de la enfermedad los síntomas pueden ser indetectables o mínimas, pero cuando llega a su etapa crónica se manifiesta claramente(35).

De igual manera la IRC es definida como un daño de la estructura y funciones del riñón, en donde se presenta con un sangrado en la orina o imágenes a través de pruebas, en un periodo de 3 meses a más, o por la medición del filtrado glomerular teórico (FGt) menor a 60 ml/min. Asimismo se presenta en 5 estadios, esto con el fin de poder saber que tratamiento aplicar para frenar la progresión de la enfermedad (36)

Asimismo esta enfermedad se caracteriza por el daño excesivo a los riñones donde incumple principalmente su función de filtrar sangre ocasionando que se acumule los desechos en el organismo y perjudique la salud de la persona, de igual manera entre las enfermedades que causan la IRC esta la diabetes y la hipertensión arterial(37).

Tratamiento de enfermedad crónica

De acuerdo a Delgado los tratamientos para la IRC incluyen la hemodiálisis y la diálisis peritoneal, que ayudan a aliviar los síntomas y mejorar la calidad de vida de los pacientes (38).

Diálisis peritoneal

Es un tratamiento que se desarrolla para tratar la IRC el cual se aplica a través del abdomen del paciente para un filtrado de la sangre, asimismo semanas antes del tratamiento el cirujano coloca un catéter en el abdomen del paciente, cuando se comienza con el tratamiento, se introduce la solución de la diálisis que es agua con sal y otras sustancia, que fluyen mediante la bolsa a través del catéter, cuando la bolsa vacía su contenido se desconecta el catéter y se tapa la bolsa para una mejor movilidad del paciente en sus actividades. De igual manera mientras la mezcla introducida permanezca en el abdomen, esta absorberá toxinas y el exceso de líquido en el cuerpo(39).

Luego de unas horas se drena dicha mezcla de sustancias de paciente junto a las toxinas e la bolsa vacía, lo cual puede ser desechado por el desagüe, luego se sigue el proceso con una nueva bolsa de diálisis, este proceso se repite en un promedio de seis veces al día, por lo que el paciente puede usar estos intercambios tanto de día como de noche, con una máquina que bombea el líquido de adentro hacia afuera, siguiendo las indicaciones del médico, cabe resaltar que el tratamiento no es una cura pero puede mejorar la calidad de vida del paciente(39).

Complicaciones de la diálisis peritoneal

Complicaciones hidroelectrolíticas y metabólicas(40)

- Trastornos del agua
- Trastornos del equilibrio ácido-base
- Trastornos del Na y del K
- Enfermedad ósea metabólica
- Hiperglicemia, aparición de diabetes mellitus
- Dislipemia
- Malnutrición proteico energética
- Complicaciones cardiovasculares

Complicaciones relacionadas con el catéter de DP

- Mala función
- Obstrucción
- Migración
- Atrapamiento

Complicaciones intrabdominales

- Hemoperitoneo
- Quiloperitoneo
- Líquido peritoneal turbio acelular asociado a BCC
- Pneumoperitoneo
- Estreñimiento

Complicaciones relacionadas con la presión intraperitoneal

- Dolor abdominal
- Hernias
- Fugas abdominales
- Fuga pleural o hidrotórax
- Trastornos de la función peritoneal
- Alteraciones hemodinámicas
- Alteraciones de la función respiratoria
- Pronóstico de la enfermedad renal crónica

Delgado menciona que a pesar de que las terapias en el remplazo de las funciones renales mejorar la calidad de vida de al persona no es un hecho sostenible, porque también genera incomodidad en el paciente, pero los beneficios son mayores a las incomodidades(41).

Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg

En el desarrollo de la motivación a través de la teoría se menciona a la Teoría de la Motivación-Salud de Herzberg (1923-2000) el cual era uno de los profesionales más influyentes en la administración institucional. Herzberg propuso la "Teoría de los dos factores", o la "Teoría de la motivación y la higiene"(42).

Según esta teoría, las personas se ven afectadas por dos factores. Satisfacción que se da por la motivación, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción se produce por factores de higiene. La ausencia o insuficiencia de estos factores puede conducir a la insatisfacción, pero su presencia tiene poco efecto sobre el bienestar a largo plazo. Según Herzberg, los factores de higiene óptimos evitan la insatisfacción y los

factores de higiene inadecuados producen insatisfacción. Estos factores de higiene se asocian con las principales necesidades de Maslow; necesidades fisiológicas y de seguridad, pero incluye varios tipos sociales. Los factores motivacionales están asociados con necesidades secundarias: estigma y autorrealización.(42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (Hi)

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022.

Hipótesis nula (Ho)

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

Hi2: Existe relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

Hi3: Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio trabajará con un método hipotético deductivo, el cual es un método científico que se desarrolla a partir del fenómeno observado para brindar una interpretación macro para lograr conclusiones a niveles específicos da partir de una hipótesis para lograr una afirmación (43).

3.2. Enfoque de la investigación

Se trabaja con un enfoque cuantitativo, el cual tiene una secuencia, presenta la realidad de forma objetiva, se caracteriza por la recolección de datos para probar hipótesis donde se hace uso de la estadística descriptiva e inferencial donde se permite probar relaciones entre causa - efecto y probar teorías (44).

3.3. Tipo de investigación

El tipo es aplicada porque tiene el propósito de lograr brindar y un sustento y brindar conocimiento sobre uno ya establecido para resolver dudas respecto a un problema actual, lo cual es base para estudios más complejos (45).

3.4. Diseño de la investigación

Es el no experimental de corte transversal el cual se desarrolla en un lugar y momento determinado pero sin la manipulación intencionada de las variables solo se observa el desarrollo natura de las mimas (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población estará compuesta por 70 pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo.

Muestra:

No contará, debido a que se trabajará con toda la población de estudio.

Muestreo:

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Paciente acepta trabajar voluntariamente en la investigación
- Paciente con ERCT.
- Paciente con diálisis peritoneal que se atiende por más de 1 año en el servicio.
- Pacientes mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Paciente no acepta trabajar voluntariamente en la investigación

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con algún diagnóstico psiquiátrico.

3.6. Variables y operacionalización

V1: Calidad de atención (CA)

V2: Satisfacción de pacientes (SP)

3.6.1. Variable Calidad de atención(CA)

Definición conceptual:

: la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería se considera como el conjunto de acciones que realiza este profesional con el fin de brindar un vínculo interpersonal en el cuidado establecido sin importar en el lugar que se desarrolle, cumpliendo con todos sus niveles de la prevención el mantenimiento de la salud y la recuperación del paciente entre la salud y la enfermedad (18).

Definición operacional:

Es la percepción del paciente acerca del servicio ofrecido lo cual será medido por un cuestionario de Calampa y Chávez(46), cuenta con 18 ítems que responden a sus tres dimensiones: interpersonal, técnico, entorno.

3.6.2. Variable Satisfacción de pacientes (SP)

Definición conceptual:

Es una apreciación que resulta de un proceso comparativo entre la experiencia y lo que espera el paciente respecto al servicio y los que percibe que resulta en una apreciación favorable o no que desarrolla de manera subjetiva. Es por ello que se considera la satisfacción como un estado mental como respuesta al cumplimiento de sus necesidades a un estado mental como físico. Es por ello que este elemento es en constante evaluación porque se compara los objetivos con las expectativas cumplidas obteniendo un nivel de calidad en el servicio (27).

Definición operacional:

Es la contrastación de lo que el paciente espera y el servicio que recibe el cual sea medido por el cuestionario Servqual modificado 2011 por el MINSA, cuenta con 22 ítems que responden a sus cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición Operacional: Es la percepción del paciente acerca del servicio ofrecido lo cual será medido por un cuestionario de Calampa y Chávez(46), cuenta con 18 ítems que responden a sus tres dimensiones: interpersonal, técnico, entorno

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Interpersonal	Información Comunicación Horarios Trato	Categorica – Ordinal (Escala de Likert) Nunca(1), A veces (2), Frecuente (3) Siempre(4)	Optima: 54-72 pts. Regular: 36-53 pts. Deficiente: 18-35 pts.
Técnico	Presentación del personal Tiempo de atención Educación del paciente		
Entorno	Ambiente Personal Señalización Limpieza		

Variable 2: Satisfacción de pacientes

Definición Operacional: Es la contrastación de lo que el paciente espera y el servicio que recibe el cual sea medido por el cuestionario Servqual modificado 2011 por el MINSA, cuenta con 22 ítems que responden a sus cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Fiabilidad	Señalización Orientación Equipos Limpieza	<p>Categoría – Ordinal (Escala de Likert)</p> <p>Valor de la puntuación: Totalmente de acuerdo (TA) = 5 puntos, De acuerdo (A) = 4 puntos, Ninguno (N) = 3 puntos, Desacuerdo (D) = 2 puntos, Total desacuerdo (TD) = 1 puntos.</p>	<p>Alta: 81-110 puntos. Media: 51-80 puntos. Baja: 22-50 puntos.</p>
Capacidad de respuesta	Interés Comprensión		
Seguridad	Respeto Cuidado minucioso Capacidad de respuesta Confianza Paciencia		
Empatía	Comprensión Orientación Disponibilidad		
Fiabilidad	Eficiencia Efectividad		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica en la recolección de datos será la encuesta la cual es una estructura que tiene un orden específico en razón de los fenómenos investigados, muy utilizado en la investigación social porque permite una rápida obtención de la información.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Calidad de atención

El Cuestionario para medir la variable calidad de atención fue creado por Espinoza (46), cuenta con 18 ítems que responden a sus tres dimensiones: interpersonal, técnico, entorno. Con una escala de Nunca(1), A veces (2), Frecuente (3) y Siempre(4)

La evaluación fue la siguiente:

Optima: 54-72 ptos.

Regular: 36-53 ptos.

Deficiente: 18-35 ptos

Satisfacción de pacientes

El cuestionario para medir la satisfacción se utilizó el Servqual adaptado por Chambi (47), cuenta con 22 ítems que responden a sus cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para medir ambas

variable, los ítems se categorizan con una escala tipo Likert con 5 opciones: Totalmente de acuerdo (TA) = 5 puntos, De acuerdo (A) = 4 puntos, Ninguno (N) = 3 puntos, Desacuerdo (D) = 2 puntos, Total desacuerdo (TD) = 1 puntos.

La evaluación fue la siguiente:

Alta: 81-110 puntos.

Media: 51-80 puntos.

Baja: 22-50 puntos.

3.7.3. Validación

El instrumento de calidad de atención fue validado por 5 expertos donde la prueba binomial lo cual hizo concluir que el instrumento fue válido con un valor de 0.04. (46).

En el caso de la validación de la satisfacción del paciente se evaluó por 3 expertos con una concordancia del 90.3% (47).

3.7.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se llevó a cabo una prueba piloto de 15 pacientes con un Alfa de Crombach de 0.812 lo cual demostró que es un instrumento altamente confiable. (46).

En el caso de la satisfacción del paciente el alfa de Cronbach mostró un valor de 0,901 (47).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para el relevamiento de data

Se presentara el proyecto al Comité de Ética de la universitaria Norbert Wiener. Una vez autorizado, se gestionara la autorización correspondiente mediante una solicitud remitida a la administración de la institución de laúd, viendo la obtención de este permiso, el poder contar con la participación de los pacientes para que pueda aplicar el instrumento correspondiente.

Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

El procedimiento de relevamiento de información se efectuará a partir de Julio del 2022. Se realizará un listado de todos los pacientes y se tomara un tiempo equivalente a 15 minutos promedio en que pueda absolver cada uno de las preguntas mencionadas en el cuestionario, también se fijaran los días que se dispondrán para poder facilitar el cuestionario a los pacientes y en la que se le explicara en que consiste el estudio de investigación y la total reserva y confidencialidad de su participación. El tiempo estimado para el llenado del cuestionario de los pacientes será de 2 semanas aproximadamente.

Análisis Datos

Se desarrollara la estadística denominada descriptiva e inferencial, siendo las pruebas aplicadas de tipo estadísticas. Por ello los datos deben ser registrada en una plantilla virtual del programa Microsoft Excel.xls, con estos datos se aplicara un software estadístico SPSS 25.0, en donde se harán los cálculos y los cuadros para las variables.

3.9. Aspectos éticos

El proyecto será presentado al Comité de Ética en Investigación Institucional CIEI-UPNW de la Universidad Peruana Norbert Wiener para proceder asimismo con su revisión por el Comité de Ética de la institución investigada; autorizando la aplicación de los instrumentos en la institución de salud, asimismo mediante consentimiento informado y firmado la muestra de estudio podrá participar en él; de igual manera se siguieron los principios bioéticos de Bell.

Principio de beneficencia: Como todo estudio social lo que se busca es beneficiar a la muestra de estudio en este caso los pacientes además del mismo profesional que lo atiende y de esta manera mejorar el servicio(43).

Principio de no Maleficencia: Nunca hacer daño, sólo se debe realizar para lo que uno está capacitado. Bajo este principio, las obligaciones principales del enfermero especialista en nefrología incluyen la actualización constantes para mejor sus acciones y capacidad de respuesta en la atención del paciente. Es por lo que el presente estudio no

busca perjudicar ni a la institución ni al paciente ni siquiera al profesional de enfermería(43)

Principio de autonomía: Es un principio que indica que no se debe interferir en las decisiones de los individuo y se debe respetar su decisión por ejemplo en el presente caso de participar o no en la investigación (44).

Principio de justicia: Este principio señala que todos los participantes de la investigación tendrán la misma oportunidad sin hacer distinción de ninguna índole, respetando el credo, cultura o creencia (45).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de la problemática de estudio	■	■	■	■	■	■	■	■																								
Investigación bibliográfica				■	■	■	■	■																								
Desarrollo de la introducción					■	■	■	■																								
Estructuración de los problemas					■	■	■	■																								
Formulación de objetivos					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Desarrollo de la justificación del estudio					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Desarrollo del marco teórico					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Presentación de la metodología					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Realización de procedimientos y análisis de datos													■	■	■	■	■	■	■	■												
Realización de aspectos éticos de la investigación																	■	■	■	■	■	■	■	■								
Presentación de los aspectos administrativos del estudio																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Presentación de anexos																					■	■	■	■	■	■	■	■				
Aprobación del proyecto																									■	■	■	■				
Aplicación del instrumento																									■	■	■	■				
Desarrollo del informe final																													■	■	■	■
Exposición de informe final																																■

4.2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	TOTAL
Material de escritorio	10 unidades	Lapiceros	10.00
	01 unidad	Engrapador	47.00
	1 caja	Grapas	16.00
	100	Sobre manila	28.00
	04 unidades	Notas adhesivas	12.00
	04 unidades	Folder Vinifan	26.00
	10 unidades	Resaltador	25.00
	2 millares	Hojas bond	50.00
	05 unidades	Liquid paper	20.00
	01 unidad	Agenda	45.00
Material informático	04 unidades	USB	200.00
	01 unidad	Tinta color negro	44.00
	04 unidades	Tintas de colores	98.00
Servicio de impresión	06 unidades	Anillado	48.00
	03 unidades	Empastado	45.00
	300 hojas	Impresión	300.00
Servicio de movilidad	30 unidades	Servicio de taxi	360.00
Alimentación	31 unidades	Menú	279.00
Asesor externo	01	Recursos humanos	4000.00
TOTAL			S/. 5,653

5. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud. La OPS/OMS y la Sociedad Latinoamericana de Nefrología llaman a prevenir la enfermedad renal y a mejorar el acceso al tratamiento. [Internet] 2015[Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10542:2015-opsoms-sociedad-latinoamericana-nefrologiaenfermedad-renal-mejorar-tratamiento&itemid=1926&lang=es
2. EsSalud. Gerencia central de planeamiento y desarrollo gerencia de gestión de la información sub gerencia de estadística Lima, mayo 2016. [Internet] 2016[Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/analisis_ejec_n_nacional_2016.pdf
3. Pinchez P, Salazar N. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos Essalud [Tesis de pregrado] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2019. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>
4. Ángel Ángel Zahira Esperanza, Duque Castaño Germán Alberto, Tovar Cortes David Leonardo. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2016 Sep [Citado el 10 de Enero del 2022] ; 19(3): 202-213. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300003&lng=es.
5. Delgado M.G. Calidad de vida en paciente hemodializado y con diálisis peritoneal del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”. [Tesis de especialidad] Trujillo: Universidad

- Nacional de Trujillo; 2016. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en:
Disponible en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8850/2E%20211.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Navarro. Calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que están en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología [Tesis de posgrado] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2016. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/147>
 7. Door ZH, Fadlalla Mukhtar H. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. *J Nurs Heal Sci* [Internet]. 2019 [Citado el 10 de Enero del 2022];8(6):25–35. Disponible en: www.iosrjournals.org
 8. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [Citado el 10 de Enero del 2022];36(4):620–8. Disponible en:
<https://rpmpesp.ins.gob.pe/rpmpesp/article/view/4515>
 9. Castro E, Cadena A. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería *Rev. Enferm IMSS* [Internet]2017 [Citado el 10 de Enero del 2022]; 25 (4). Disponible en:
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7025/Patricia_Tesis_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Zambrano E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017. Tesis de maestría] Lima:

- Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en:
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>
11. Fariño Cortez JE, Vera-Lorenti FE, Alicia Gabriela C-M, Velasco Donoso AP, Llimaico Noriega M de J, Saldarriaga Jiménez DG. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP [Internet]. 13 de septiembre de 2021 [Citado el 15 de Enero del 2022];2(2). Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
 12. Zalfa A. Hayat F. La satisfacción de los pacientes en hemodiálisis de mantenimiento con respecto a los cuidados de enfermería prestados en las unidades de hemodiálisis/The satisfaction of patients on maintenance hemodialysis concerning the provided nursing care in hemodialysis units. 2020 [Citado el 15 de Enero del 2022]; Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/c35405ee533277998874b1a870f369ef51689471>
 13. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. CD [Internet]. 6 de julio de 2019 [Citado el 15 de Enero del 2022];3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
 14. Santos Arnaez EA. Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado. 2022 [citado el 21 de septiembre de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19590>.

15. Córdova. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo; 2022. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640>
16. Pinchez P, Salazar N. Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos Essalud [Tesis de pregrado] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2019. [Citado el 10 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>
17. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>.
18. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. [Internet] 2018 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.
19. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>.

20. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2014 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
21. Echegaray R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39590>
22. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [Tesis Doctoral] España: Universidad de Murcia; 2016 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://www.enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Jose%20Patricia%20Moreno.pdf>
23. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
24. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016.. [Tesis de maestría] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
25. Santiago Mijangos AD, Jiménez Zúñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes

- hospitalizados con dolor. CYF [Internet]. 8 de enero de 2021 [Citado el 15 de Enero del 2022];260. Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080>
26. Rodríguez Campo V.A., Valenzuela Suazo S.. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 Oct [Citado el 15 de Enero del 2022]; 11(28): 316-322. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es.
27. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 Jul [Citado el 15 de Enero del 2022]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
28. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Ridec.* [Internet]. 2016[Citado el 15 de Enero del 2022]9(1). Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
29. Suárez-Isaqui L, Rodríguez-Ramos S, Martínez-Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016.. *Revista Médica Electrónica* [Internet]. 2018 [Citado el 20 de Enero del 2022]; 40(4) Disponible en: <http://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554>

30. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016.. [Tesis de maestría] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016 [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
31. Carmen V, Sosa V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>
32. Florián M. Satisfacción del usuario con insuficiencia renal crónica y aplicación de principios bioéticos de la enfermera (o). [Tesis de especialidad] Universidad Nacional de Trujillo; 2015. 2018 [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8856>
33. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. 2007;22(3):133–40. [Citado el 15 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X07712083>
34. Hidalgo RK. Nivel de satisfacción del usuario de santa inmaculada centro de Diálisis SAC- Piura. 2015. [Tesis de maestría] Piura: Universidad Nacional de Piura; 2015 [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/334/ADM-MIDQUE-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Gámez-Jiménez A, Montell-Hernández O, Ruano-Quintero V, Alfonso-de-León J, Hay-de-la-Puente-Zoto M. Enfermedad renal crónica en el adulto mayor. Revista

- Médica Electrónica [Internet]. 2013 [Citado el 20 de Enero del 2022]; 35 (4)
Disponible en:
<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/1002>
36. Mayo Clinic. Nefropatía crónica. Mayo Foundation for Medical Education and Research (MFMER). [Internet]. 2018. [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/chronic-kidney-disease/symptoms-causes/syc-20354521>
37. Medline Plus. Enfermedad renal crónica. Institutos Nacionales de la Salud Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU.D[Internet]. 2018. [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000471.htm>
38. Ángel Ángel Zahira Esperanza, Duque Castaño Germán Alberto, Tovar Cortes David Leonardo. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2016 Sep [Citado el 20 de Enero del 2022] ; 19(3): 202-213. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300003&lng=es.
39. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases. Diálisis peritoneal [Internet] NIDDK; 2022 [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/informacion-de-la-salud/enfermedades-rinones/insuficiencia-renal/dialisis-peritoneal>
40. Ponz Clemente E, Betancourt Castellanos L. Nefrología al día. Complicaciones no infecciosas en el paciente en diálisis peritoneal. [Internet] 2020 [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-complicaciones-no-infecciosas-dialisis-peritoneal-464>

41. Roldán I, Salvador I, Cabadés C, Díez J, Ferrando J, Monteagudo V . Pronóstico a largo plazo de la enfermedad renal crónica en el síndrome coronario agudo sin elevación del segmento ST tratado con estrategia invasiva. Nefrología (Madr.) [Internet]. 2017 Jun [Citado el 20 de Enero del 2022]; 37(3): 276-284. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-69952017000300276&lng=es.
42. CEOLEVEL. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg [Internet]. CEOLEVEL. 2015. [Citado el 20 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.ceolevel.com/herzberg>
43. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education; 2018.
44. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. 6th ed. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.; 2014.
45. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis.. 3rd ed. Perú; 2013.
46. Espinoza B. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa, 2019. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4250#:~:text=Conclusi%C3%B3n%3A%20La%20mayor%20de%20los,y%20componente%20entorno%20E2%80%9CRegular%20%9D>.
47. Chambi R. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, hospital María Auxiliadora, Lima, 2020. [Tesis] 2020. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/99>

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022?	Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022.	Hipótesis general: Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022. Hi: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2022.	Variable 1 Calidad de atención Dimensiones - Interpersonal - Técnico -Entorno Variable 2 Satisfacción Dimensiones - Elementos tangibles.	Tipo: Aplicada Método: Hipotético - Deductivo Diseño: No experimental transversal correlacional Población: Conformado por 70 pacientes con diálisis peritoneal
Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal?	Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.	Hipótesis específicas: Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.	- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Tipo de muestreo: No Probabilístico por conveniencia.
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal?	Identificar la relación que existe entre la dimensión técnico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.		Tamaño de muestra: No hubo muestra, se considerará toda la población como grupo de estudio.
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal?	Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal.		

6.3. Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN (46)

I. Componente Interpersonal				
Preguntas	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
1. ¿Al ingreso a la Unidad le explicaron en qué consistía la atención?				
2. ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendido/a?				
3. ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?				
4. ¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)?				
5. ¿El trato del personal de la Unidad fue bueno?				
6. ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en esta Unidad?				
7. ¿Usted volvería para atenderse en esta Unidad?				

Preguntas	Respuestas			
	1	2	3	4
II. Componente Técnico				
8. ¿El uniforme del personal estuvo limpio?				
9. ¿El tiempo que esperó para ser atendida/o estuvo bien?				
10. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre todo el procedimiento de la diálisis peritoneal?				
11. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre el tratamiento que debía continuar?				
12. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?				
13. ¿Cree usted que los equipos que tiene la unidad son adecuados?				
III. Componente del Entorno				
14. ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)?				
15. ¿El Personal le explicó el motivo de la espera para ser atendido/a?				
16. ¿En la Farmacia del Hospital existían todas las medicinas que le recetaron?				
17. ¿Las señales (letreros y flechas) que tiene la Unidad son adecuados?				
18. ¿La limpieza de los ambientes de la unidad es buena?				

Totalmente de acuerdo = TA

De acuerdo = A

Ninguno = N

Desacuerdo = D

Totalmente desacuerdo = TD

Validez (46)

PRUEBA DE VALIDEZ

Jueces					S	P valor Probabilidad por Item
1	2	3	4	5		
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312
0	1	1	1	1	4	0,1562
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312
1	1	1	1	1	5	0,0312

$$\frac{\sum 0.437}{10} = 0.0437$$

Confiabilidad (46)

Para encontrar el grado de consistencia interna que posee el instrumento Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Santa Rosa, 2019. Se hizo uso del coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, aplicándose la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 : Es la varianza de la suma de los ítems.
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de la varianza de los ítems.
- k : Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = (18 / (18-1)) (0.78)$$

$$\alpha = (18 / 17) (0.78) = (1.04) (0.78)$$

$$\alpha = 0.811$$

Para que un instrumento sea confiable tiene que ser: $\alpha > 0.7$, por lo tanto, el instrumento a utilizar es confiable al tener como $\alpha = 0,811$

SATISFACCIÓN (47)

	Preguntas	TA	A	N	D	TD
	Elementos tangibles	5	4	3	2	1
1	¿La señalización (carteles, publicidad o letreros) estuvieron adecuados?					
2	¿La Unidad de Nefrología estuvo el personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico de insuficiencia renal crónica?					
3	¿La Unidad de Nefrología EsSalud tuvo equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4	¿La Unidad de Nefrología estuvo limpia y cómoda?					
	Fiabilidad					
5	¿Obtuvo con facilidad la cita?					
6	¿La atención en la admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio fue rápida?					
8	¿La atención para realizarse la sesión de diálisis peritoneal fue eficiente?					
9	¿La atención del personal fue la mejor en la Unidad?					
	Capacidad de repuesta					
10	¿El personal que le atendió mostro interés en su sesión de diálisis peritoneal?					
11	¿Usted comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las actividades diarias que debe realizar?					
12	¿Usted comprendió la explicación sobre el tratamiento, las terapias psicológicas y su alimentación?					
13	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal sobre los procedimientos que le realizaron?					
	Seguridad					
14	¿En la Unidad de Nefrología se respetó su privacidad?					
15	¿El personal le realizo la sesión de diálisis peritoneal en forma completa y minuciosa?					
16	¿El personal que le atendió le brindo el tiempo necesario para resolver sus dudas?					
17	¿Le inspiró confianza el personal que le atendió?					
18	¿El personal le demostró paciencia y respeto al momento de ser atendida?					
	Empatía					
19	¿La persona de informes le oriento y explico					

	de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis peritoneal?					
20	¿El personal de la Unidad de Nefrología le atendió en el horario programado?					
21	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
22	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					

Validez (47)

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: Ana Dionicio Ponciano
 DNI N°: 10090028 Teléfono/Celular: 973385397
 Dirección Domiciliaria: Av. Amancas H2-21-B-29
 Título Profesional: Lic. en Enfermería
 Grado Académico: Magister
 Mención: Gestión en los Servicios de la Salud

- 1.1. **Título de la investigación:** "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020"
 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020"

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																83				
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		92		
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.																	84			
4. organización	Existe una organización lógica.																			96	
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	87			

6.4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO, LIMA-2021

Nombre de los investigadores principales:

Lizbeth Guissella Vargas Zavaleta

Propósito del estudio: Determinar la calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal en la unidad de nefrología del Hospital Dos de Mayo, Lima-2021

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la Lic. Lizbeth Guissella Vargas Zavaleta

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Lic. Lizbeth Guissella Vargas Zavaleta o al Presidente del Comité de Ética.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, Setiembre del 2021

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

6.5 Resultado del turnitim

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON DIÁLISIS PERITONEAL EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO, LIMA-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	nefrologiaaldia.org Fuente de Internet	1%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.niddk.nih.gov Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%