



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN  
NEFROLOGÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal  
del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Nefrología

**Presentado por:**

**Autora:** De La Cruz Llacuachaqui, Pamela Roxana  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-2351-7929>

**Asesor:** Mg. Allpas Gómez, Henry Lowell  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4026-4030>

**Lima – Perú**

**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, PAMELA ROXANA DE LA CRUZ LLACUACHAQUI, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Nefrología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFCCION DEL PACIENTE EN DIALISIS PERITONIAL DEL SERVICIO DE NEFROLOGIA DE UN HOSPITAL PUBLICO DE HUANCAYO, 2025** Asesorado por el docente: Mg. HENRY LOWELL ALLPAS GOMEZ, DNI 41112591, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4026-4030>, tiene un índice de similitud de 17% (Diecisiete) con código OID: 3618:134624708 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

*D. Roxana  
2. D. Wiener  
2.*

.....  
Firma de autor

PAMELA ROXANA DE LA CRUZ LLACUACHAQUI

Nombres y apellidos del Egresado

DNI: 45039729

*H. Lowell Allpas Gomez*

.....  
Firma

Dr. HENRY LOWELL ALLPAS GOMEZ,

Nombres y apellidos del Asesor

DNI: DNI 41112591

Lima, 16...de...abril... de...2026...

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El presente trabajo presenta de similitud 17% según el software de Turnitin, de los cuales el 9% corresponde a datos primarios. Este porcentaje sobrepasa el umbral indicado del 4% sin embargo, se justifica metodológicamente debido a que la presente coincidencia se encuentra en los títulos del esquema del proyecto de investigación, tales como el planteamiento del problema, los objetivos, la hipótesis y otros ejemplos estructurales que, por su naturaleza técnica y académica conlleva a coincidir con trabajos similares por ende presenta ese porcentaje.

Atentamente  
 Dr. Henry Lowell Allpas Gómez

**DEDICATORIA:**

Le dedico el resultado de este trabajo a mis Padres, Wilfredo y María que son el motor que impulsa mis sueños y metas, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional, a mis pacientes por todo su apoyo incondicional, espero les sirva de ejemplo de que todo se puede lograr.

**AGRADECIMIENTO:**

A dios por haberme dado sabiduría y fuerza en el trayecto de mi vida, a la Universidad Norbert Wiener por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar mi especialidad como parte de mi formación, a mis asesores por su experiencia, comprensión y paciencia y su guía constante y su fe inquebrantable en mis habilidades me han motivado a alcanzar, gracias por ser mi punto de apoyo.

## ÍNDICE

DEDICATORIA: .....	ii
AGRADECIMIENTO: .....	iii
ÍNDICE .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRAC .....	ix
1. EL PROBLEMA.....	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Formulación del problema .....	13
1.2.1 Problema general .....	13
1.2.2 Problemas específicos.....	13
1.3 Objetivos de la investigación .....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos .....	13
1.1 Justificación de la investigación .....	14
1.1.1 Teórica .....	14
1.1.2 Metodológica .....	14
1.1.3 Práctica.....	14
1.2 Delimitación de la investigación.....	15
1.2.1 Temporal.....	15
1.2.2 Espacial.....	15
1.2.3 Población o unidad de análisis .....	15
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes .....	16
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	16
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	17
2.2 Bases teóricas.....	19
2.2.1 Calidad de atención.....	19
2.2.1.1 Calidad de atención en enfermería.....	19
2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de atención .....	20
2.2.1.3 Teoría de los cuidados de Kristen Swanson .....	21
2.2.2 Satisfacción del usuario .....	22

2.2.2.1	Conceptualización de satisfacción .....	22
2.2.2.2	Dimensiones de la satisfacción .....	22
2.2.3	Enfermedad renal crónica .....	24
2.2.3.1	Tratamiento de la enfermedad renal crónica.....	25
2.3	Formulación de la hipótesis .....	28
2.3.1	Hipótesis general.....	28
2.3.2	Hipótesis específicas.....	28
3.	METODOLOGÍA.....	29
3.1	Método de la investigación .....	29
3.2	Enfoque de la investigación .....	29
3.3	Tipo de investigación.....	29
3.4	Diseño de la investigación .....	30
3.5	Población, muestra y muestreo .....	30
3.6	Variables y operacionalización .....	31
3.7	Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	32
3.7.1	Técnicas .....	32
3.7.2	Descripción de instrumentos.....	32
3.7.3	Validación.....	33
3.7.4	Confiabilidad.....	33
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.9	Aspectos éticos.....	35
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	36
4.1	Cronograma de actividades.....	36
4.2	Presupuesto .....	36
5.	REFERENCIAS.....	37
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	46
	Anexo 2: Instrumentos .....	50
	Anexo 3: Formato de consentimiento informado .....	54

## RESUMEN

Objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un Hospital Público, 2025”, tipo de investigación será aplicado, el método y diseño de investigación será el Hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional y corte transversal, 80 pacientes será la población y muestra, se usará una muestra censal. Para ambas variables se usará la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario, el Proceso estadístico y análisis de la información: se establecerá por medio descriptivo y frecuencia expresadas en tablas de porcentaje, la inferencia analizada se llevará a cabo en base a su distribución por medio de la estadística, para determinar la asociación se usará la prueba Rho de Sperman para la prueba de hipótesis.

**Palabras claves:** “Calidad de atención”, “nivel de satisfacción”, “diálisis peritoneal”.

## ABSTRAC

Objective: "Determining the relationship between quality of care and patient satisfaction level in peritoneal dialysis at the nephrology service of a public hospital, 2025," the research type will be applied. The research method and design will be hypothetical-deductive, non-experimental, descriptive, correlational, and cross-sectional. The population and sample will consist of 80 patients, and a census sample will be used. The survey technique will be used for both variables, and the instrument will be a questionnaire. The statistical process and analysis of the information will be established using descriptive statistics and frequencies expressed in percentage tables. The inference will be analyzed based on its distribution using statistics. Spearman's rho test will be used to determine the association for hypothesis testing.

**Key words:** "Quality of care", "satisfaction level", "peritoneal dialysis".

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El problema de la enfermedad renal crónica (ERC) perjudica a la población mundial generando una epidemia y Latinoamérica no es la excepción. Las causas más comunes de la ERC, los trastornos de azúcar y la presión alta, así como los factores ambientales y laborales, entre otras, hacen esperar que la prevalencia de la ERC aumente la mortalidad y los costos para los sistemas de salud (1). No obstante, el inconveniente de los programas de detección que se han efectuado en las naciones del mundo, es que estos se realizan con frecuencia a la población que accede a la consulta, lo que deja de lado a la población sin acceso al sistema, generando " la enfermedad renal oculta" (2).

El ingreso a una terapia sustitutiva renal (TSR) está restringido y los casos de ERC en América latina son mucho más que en el mundo (10,5 contra 9,5%). En tres naciones de América latina los casos de enfermedad coligada con la ERC son las más elevadas en el mundo, y el costo de atención es desmedido en relación a otras enfermedades crónicas. La pauta de muerte concreta por edad por ERC, disminuyó significativamente entre países, Nicaragua y Canadá. La carga por muerte por ERC fue mayor en los varones que en las damas en los demás países (3).

En el Perú en el 2021, 3 060 794 millones de habitantes de más de 18 años tienen una ERC a partir del estadio I al IV. Se calcula 23 418 usuarios tendrían que recibir terapias de sustitución renal (TRR), pese a eso, para el año 2021 se registraron 19 135 usuarios que recibían TRR; esto representa diferencia significativa de 4283 usuarios que seguramente no ingresan a las TRR. En Perú Apurímac, Cerro de Pasco, Amazonas y Huancavelica) no hay servicios de TRR pagados por el FISSAL, lo que representa un 34% de esta brecha de pacientes (4). En 2024, según el Minsa, la ERC es la IV razón de discapacidad y muerte en la nación; afecta a alrededor de 4 millones de personas que necesitan una TRR. En Junín como región, existen

402 personas en terapia de sucesión del riñón en sus tres presentaciones: hemodiálisis, diálisis peritoneal o trasplante renal (5).

Entonces podemos decir que la diálisis peritoneal se convierte en una alternativa de sustitución renal costofectiva y poco empleada en todo el mundo, a pesar de sus ventajas en la protección funcional renal residual, la calidad de vida y la sobrevida temprana. La meta es resguardar la concordia interna de los usuarios con padecimiento renal crónico, la enfermería debe enfocarse en satisfacer las necesidades del paciente y sus familiares. Esto involucra una responsabilidad moral que implica salvaguardar, reforzar y preservar la dignidad del usuario. Un paso muy significativo en este campo es comprender la percepción (6).

Por lo tanto, las enfermeras deben aplicar cuidados de forma total para garantizar la respuesta cálida, humana e individualizada a las necesidades y expectativas del ERC. El enfoque principal de la profesión de enfermería está orientado al cuidado de calidad. Las personas que padecen enfermedad renal de enfermedad renal requieren atención basada con elementos éticos de beneficencia, autonomía, justicia y responsabilidad. La calidad de atención según Donabedian señaló: “Es aquella que, posteriormente de apreciar el cálculo de incremento y disminución que pueden custodiar el asunto en únicas partes, la expectativa que logre brindar al interesado el inmenso y más completo bienestar” (7).

Con referencia al cuidado de calidad que brinda el enfermero es una variable medible subjetivamente, según la OPS. Esto se debe a que los valores son inmateriales, diversos y que su obtención y gasto son intrínsecos. Es multidimensional, incluye destrezas inventivas, dirección a los productos de salud, certeza, relaciones interpersonales, infraestructura y seguridad (8). La intervención de enfermería en diálisis peritoneal es de total rigor, ya que el cuidado y la efectividad del tratamiento del paciente dependen mucho de la educación previa que recibe. Para que los pacientes se adapten a diferentes residencias, realidad socioeconómica y cumplan con todo lo necesario para llevar a cabo una terapia efectiva, la enfermera debe estar

capacitada en conocimientos de calidad de atención, materiales, insumos y equipos utilizados en los tratamientos (9).

Además, debemos tomar en cuenta que la satisfacción de la persona afectada es una parte significativa de la calidad porque se considera una medida del resultado en sí mismo. Un instrumento notable que valora el progreso de la eficacia de la asistencia es la medición periódica de la satisfacción. Por un lado, nos ayuda a valorar los efectos de del cuidado, debido a que los requerimientos de la persona afectada son la base de las prestaciones asistenciales; por otro lado, permite reconocer áreas desprovistas de un punto de panorama del paciente. El impacto social de la DP regular del paciente retorna el modo de vivir con regularidad determinando la satisfacción de estos (10).

También la satisfacción del usuario, presenta condiciones que perturban la salud, como el acceso y las peculiaridades de las organizaciones físicas y humanas. Tres dimensiones se distinguen en el análisis de la variable satisfacción: la validez, la cual describe la elaboración de actividades efectivas y correctas de dominio con seguridad; la fiabilidad, que se describe a la confianza que se instituye al personal salubrista y el paciente, asentada con respeto a los acuerdos y acciones realizadas; y, lo más importante la lealtad, que se describe a la familiaridad establecida con el personal salubrista (10).

Por lo expuesto anteriormente, se toma la iniciativa de realizar el presente estudio, ya que es esencial conocer la atención de salud de calidad brindada por el enfermero y como esta se asocia al nivel de satisfacción del paciente en terapia de diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un Hospital Público.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.
- Identificar la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El fundamento teórico del estudio reside en su aporte para obtener datos referente a la calidad de prestación del enfermero durante el cuidado y el nivel de satisfacción del beneficiario en diálisis, que son temas importantes que aborda la investigación actual, ya que el establecimiento en el cual será ejecutado no cuentan con información actual sobre las variables, además se basará en estudio de exploraciones de teorías como los seis cuidados de Kristen Swanson además de la Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg quien expone el entorno a la satisfacción percibida. Esta investigación pretende favorecer teóricamente en el aumento de la calidad de prestación para avalar la habilidad más efectiva en beneficio del afectado.

### **1.4.2 Metodológica**

El estudio radica al contribuir al avance de los métodos de investigación mediante el uso de instrumentos aprobados y técnicas de análisis fiables. Empleará un instrumento de medición validado para asegurar resultados precisos y fiables, permitiendo un análisis riguroso de la calidad de prestación con la satisfacción. La metodología seleccionada es la hipotética descriptiva, que garantiza la calidad de los datos, facilita la replicabilidad y asegura la aplicabilidad de los hallazgos a poblaciones similares, mejorando así futuras investigaciones en salud renal y el manejo de enfermedades crónicas.

### **1.4.3 Práctica**

Se centrará en los beneficios concretos y aplicables que puede tener en la vida real, como la absolución de dificultades específicos asociados con la enfermedad renal y su influencia positiva en prácticas y políticas de salud. Los resultados obtenidos proporcionarán

una visión objetiva y estadística la eficacia prestacional brindada por enfermería y su asociación cuan satisfecha esta la persona que realiza diálisis peritoneal. Este análisis permitirá identificar áreas específicas donde los pacientes requieran una prestación de calidad, lo que a su vez facilitará la generar actividades educativas e implementación, encaminados a optimizar aun cuidado de calidad del enfermero y buscando satisfacer las expectativas del paciente.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El presente estudio se dará en el periodo comprendido del mes de julio a noviembre del 2025.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio tendrá como escenario la unidad de diálisis peritoneal del servicio de nefrología del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, ubicado en la avenida Daniel Alcides Carrión N° 1556, provincia de Huancayo, región Junín – Perú

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

En el presente estudio, la población incluirá la totalidad de 80 personas con padecimiento nefrítico con diálisis peritoneal en un Hospital Público de Huancayo, 2025.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Suarez et al. (11) el 2023 en España, se propuso “Utilizar un modelo mixto de visitas presenciales y telemáticas para valorar al usuario y su satisfacción en diálisis peritoneal referente con la calidad prestacional recibida”. Se uso una encuesta telefónica anónima, estudio descriptivo transversal. 71 participantes completaron un cuestionario de satisfacción, la puntuación media sobre la atención asistencial fue de 9,5 a 1,13. Los puntos a optimizar en las llamadas mediante teléfono, un 61,2% (n=41) opinó que no requieren establecer una programación con el tiempo ya establecido; un 11,2% (n=8) expresó que las modificaciones deben ser escritos; y ninguno de los participantes demostró que la videollamada es necesaria. Concluyo que la satisfacción del usuario con el tipo mixto de visitas parece indicar una adecuada calidad prestacional, que se traduce en individualización y mejoras.

Ramos et al. (12) el 2022 en México, Se propuso “evaluar a la satisfacción y la calidad prestacional del enfermero a los usuarios de hemodiálisis de una institución de salud en Sonora”. El SERVQHOS-E, consigna 16 preguntas más un instrumento de opinión, es una tesis cuantitativa, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. Se obtuvo como resultado: 146 pacientes fueron examinados. Solo 0.7% se mostraron insatisfechos y el 99.3% se sintió satisfecho con la calidad prestacional del enfermero. Según la satisfacción general, el 100% de los participantes se declararon satisfechos y el 99.3% confiaría la atención. Concluyo que los usuarios hemodializados en un establecimiento de salud en Sonora están satisfechos.

Santamaría et al. (13) en el 2019, en Colombia, con el fin de “analizar la calidad prestacional del enfermero y el comportamiento del afectado nefrítico hemodializado y diálisis

peritoneal en el módulo renal”. Investigación descriptiva y comparativa. 92 participantes en terapia renal fueron la muestra, divididos en dos conjuntos: hemodiálisis y diálisis peritoneal. Método, empleo de Horner's instrument de comportamiento profesional de cuidado. El comportamiento de sus enfermeras otorgó puntuaciones altas a ambos grupos de pacientes. La interacción, educación, interés y responsabilidad del usuario y su familia con la atención recibida fueron características que los pacientes de ambos grupos percibieron. En cotejo con la hemodiálisis, las discrepancias no hubo estadísticamente evidentes y el beneficio percibido fue pequeño.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Huamán (14) el 2023, con la intención de “comprobar la relación de la calidad prestacional médica brindada a la persona hemodializado de una institución de Perú y la categoría de satisfacción”. Estudio de corte transversal correlacional, diseño no experimental, cuantitativo y tipo descriptivo. Para valorar la calidad prestacional, se les aplicó la encuesta SERVQUAL modificada; Además, se validó un cuestionario de satisfacción, la fiabilidad de 0,84 de Alfa de Cronbach fue de 0.84 y 0.91, correspondientemente. 60 participaron, cuya edad media era de 56,6 a 15,4 años. El coeficiente Rho de Spearman halló una correspondencia del paciente hemodializado satisfecho y la calidad de la atención percibida ( $R=0,385$ ,  $p=0,002$ ). Concluyendo que existen correlaciones significativas entre las constantes estudiadas.

Córdova (15), el 2022 en Cajamarca, se propuso “Establecer niveles relacionales de calidad prestacional y la satisfacción de los afectados renales en la institución de salud investigada”. Estudio descriptivo cuantitativo. 70 pacientes fueron la muestra. Empleo una encuesta y su instrumento un cuestionario. En consecuencia, el 41% que participaron afirmaron que la calidad prestacional es adecuada y que su satisfacción es media. Debido a que se trata

de descubrir la relación entre las variables ordinales y las categóricas, concluyendo que las variables se asocian significativa mediante la prueba estadística Gamma. La calidad prestada por la estructura y el trabajo determina la satisfacción.

Ramos (16) el 2022 en Junín, su fin fue “Indagar la asociación entre la calidad del cuidado enfermero y cuan satisfecho se encuentra la persona referente al servicio de hemodiálisis. Estudio aplicativo, aplicada, de nivel correlacional, utilizó la encuesta tomada a 66 pacientes de hemodiálisis. Se obtuvo que el 89.4% un nivel alto de cuidado de calidad del enfermero, un 7.6% un nivel medio, y el 97% de los participantes calificaron un buen nivel de satisfacción y solo el 3% refirió un regular nivel. En la prueba de hipótesis se hayo una significancia de 0.005, y un factor de asociación de 0.641. Concluyendo que la satisfacción del paciente se asocia buena y directa con la calidad de cuidados de enfermería.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención**

Según la OPS es la categoría en que la prestación de salud a los sujetos y población tienen mayor posibilidad de lograr los efectos de salud anhelados a esto se conoce como calidad de la atención. Es crucial para adquirir la cobertura universal de salud basada en la comprensión del profesional basado en la realidad. Es considerar básica la calidad prestacional y los servicios de salud cuando las naciones asuman comprometerse a lograr la salud de todos. Aunque existen muchas definiciones para la atención médica de calidad, cada vez se reconoce más que las prestaciones sanitarias deben ser de calidad: Es efectivo, seguro y se enfoca en las personas (17).

#### **2.2.1.1 Calidad de atención en enfermería**

La valoración de la calidad de prestación del enfermero basada en brindar un servicio seguro y óptimo, obteniendo resultados en que el paciente se encuentre satisfecho en su proceso de recobro de su bienestar, con el mínimo riesgo. El conocimiento profesional del modelo asistencial estandarizado y orientado a lograr el mayor nivel de bienestar al paciente es lo que determina un cuidado de calidad ofrecido por el enfermero según Donabedian. Es esencial que el enfermero esté dispuesto a brindar su apoyo profesional logrando una calidad óptima del cuidado y que la persona quede satisfecha. El trabajo asociado al entorno laboral genera numerosas dificultades en el campo de la vigilancia de la enfermería, las cuales perturban la calidad prestacional brindada y a la satisfacción del individuo (18).

La instauración de un servicio de salud demanda medidas para valorar la labor, la culminación y el amparo del paciente, así como la ejecución de progresos. Además, debería estar basado en la valoración constante de la satisfacción percibida. Considerando el contexto

individual y cómo manejar los escenarios hostiles que se generan. Las enfermeras tienen muchas responsabilidades en los ambientes médicos y requieren una formación especializada, incluyendo lo social y cultural (19).

### 2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de atención

El impacto de cinco elementos del lugar del consumidor se determina mediante el modelo SERVQUAL: especificidad, confiabilidad, responsabilidad, empatía y confianza. La creación de servicios de gran calidad a partir de la apreciación del cliente es la base de esta técnica. Los traspés en el proceso creacional y ayuda de servicios se proponen encontrar de manera efectiva en el campo médico, lo cual resulta en mejoras en la calidad. Se utilizan cuestionarios/encuestas dedicadas a este método para evaluar la seguridad del servicio y se considera un instrumento de evaluación (20). Estas dimensiones según se identifican por los siguientes aspectos:

- **La confiabilidad:** En su definición más amplia, la confiabilidad se refiere a los ofrecimientos realizadas por el abastecedor de servicios en cuanto a la transmisión. Resolver dificultades, brindar el servicio y establecer precios.
- **Capacidad de respuesta:** El potencial que posee una institución para exponer su disposición a brindar un servicio rápido y apoyar al consumidor se relaciona con esta capacidad. La cualidad y la premura en tener en cuenta las atenciones, incógnitas, clamores e inconvenientes de los clientes contribuyen a este aspecto.
- **Seguridad:** Es la habilidad de estar preparada para prevenir, contener y responder a un peligro, amenaza o vulnerabilidad de manera efectiva. Esta expresión se narra a escenarios en las que los peligros para medios naturales y sociales particulares han disminuido o no existen.

- **Empatía:** Significa que una empresa u organización brinda apoyo a los clientes. La calidad de la asistencia individualizada, es decir, que los clientes sean únicos y especiales para la empresa, es el propósito de este aspecto. Se centra en una variedad de servicios personalizados o individualizados que satisfacen los amplios requerimientos del usuario. El proveedor de servicios debe tener en cuenta los requerimientos, aspiraciones y diferencias propios del consumidor en este caso.
- **Aspectos tangibles:** Incluye equipos, materiales de comunicación, tecnología, personal y físicos.

### 2.2.1.3 Teoría de los cuidados de Kristen Swanson

El cuidado se concibe a la manera de educar y establecer relaciones con individuos significativos, por los cuales la autora experimenta un sentido de responsabilidad y compromiso personal. Estos elementos permiten una comprensión integral del pasado, la antropología y la filosofía de la enfermería. Se proponen cinco procedimientos fundamentales para adquirir, compartir, justificar, capacitar y preservar creencias (21).

Según la autora, el conocimiento definió a la destreza de una persona con el fin de tener servicios salubristas de calidad, mediante el compromiso y la responsabilidad propia para garantizar la atención. Esto implica considerar diversas condiciones que favorecen la obtención de una atención y cuidado óptimos, teniendo en cuenta los diferentes escenarios y consecuencias de dichas actuaciones. El cuidado se fundamenta en explicaciones científicas respaldadas por conocimientos teóricos que suministran el entendimiento y el estudio de los cuidados proporcionados, de acuerdo con la teoría (22).

## **2.2.2 Satisfacción del usuario**

### **2.2.2.1 Conceptualización de satisfacción**

La percepción del paciente sobre un servicio de salud está basada en la comparación entre sus expectativas y su experiencia, lo que puede resultar en una evaluación positiva o negativa, la cual es subjetiva. En consecuencia, la satisfacción se conceptualiza como un estado psicológico que surge en respuesta a la satisfacción de los requerimientos tanto mentales como físicas del individuo. Este componente se encuentra en constante evaluación mediante la comparación de los objetivos con las expectativas cumplidas, traducida en el grado de calidad en el servicio (23).

Además, la satisfacción indica estar satisfaciendo las necesidades de la población y es un parámetro fundamental de la calidad de una asistencia. Término usado a menudo para evaluar la gestión de las instituciones de salud. Cuando se cumplen con las expectativas de los pacientes o se superan, se logra la satisfacción (24).

Según diversos estudios, la satisfacción del paciente se cimienta en las perspectivas que alberga respecto al servicio y en la percepción que adquiere al ser atendido; esta percepción subjetiva se construye a partir de su vivencia personal, generando así una evaluación positiva o negativa de la asistencia. De modo que satisfacción es un coste relativo que funciona como un parámetro clave de la calidad de la atención, permitiendo identificar áreas de mejora constante en el servicio (25).

### **2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción**

El paciente y su satisfacción lo conceptualizamos a modo del nivel de discernimiento y que expectativa espera en asociación con los servicios médicos que le son

proporcionados. Por lo tanto, es recomendable analizar el servicio de cuidado desde una perspectiva centrada en la persona y que logre satisfacer sus requerimientos, considerando todas sus dimensiones (26), que a continuación se describen.

- **Dimensión fiabilidad:** El enfermero tiene un rol primordial y la elevada confianza de su trabajo, se evidencia en la calidad y garantía de la prestación que pueda ofrecer. Asimismo, colaboran en el entendimiento, la enseñanza, el progreso y la habilidad requeridas para el mejoramiento constante del cuidado médico. Siguen aportando a la creación y mejora de los métodos y efectos de calidad y garantía requeridos en los centros de hemodiálisis.
- **Dimensión capacidad de respuesta:** No se limita a evaluar cuan eficaz es un sistema de salud atiende las demandas de atención médica, como se evidencia en el rendimiento de los hospitales. La capacidad de respuesta es una de las exigencias de las personas en términos de prevención, atención y servicios. De modo que se define como su virtud en satisfacer la necesidad de prevención, atención y servicios de la población, excluyendo aspectos relacionados con la salud.
- **Dimensión seguridad:** Es fundamental para la prestación de cuidado de gran calidad en el espacio salubrista. En un centro de diálisis, el médico a cargo toma el compromiso principal de asegurar la integridad y bienestar del paciente. La responsabilidad incluye la elaboración de manejos de garantía para las infraestructuras propia de enfermería que debe cumplir, así como el perfeccionamiento del rendimiento y los métodos de estimación de la calidad cuidado. Asimismo, colaboraron en encontrar los riesgos fundamentales de seguridad para los equipos de diálisis.
- **Dimensión empatía:** La habilidad de situarse en la perspectiva del paciente y comprender la experiencia de los demás se conoce como empatía. Las enfermeras tienen la capacidad de experimentar tanto empatía del conocimiento como afectuosa.

Mecanismo primordial en la prestación de calidad y se encuentra vinculada a niveles superiores de satisfacción por parte del paciente. La empatía se encuentra íntimamente ligada al bienestar de los individuos cercanos, dado que incrementa la satisfacción de estos y promueve su compromiso y desempeño dentro de la institución.

- **Dimensión elementos Tangibles:** A pesar de que la decisión sobre la ubicación del centro de diálisis recae en el responsable, la enfermera puede ofrecer datos fundamentales para detectar posibles fallos y carencias en el equipamiento del centro. Para un mejor entendimiento del valor de un activo, es transcendental considerar que los activos de un centro de diálisis abarcan tanto elementos tangibles como intangibles, lo cual contempla los equipos de hemodiálisis.

### 2.2.3 Enfermedad renal crónica

La condición del funcionamiento del riñón que va disminuyendo gradualmente se conoce como insuficiencia renal crónica. Los riñones cumplen diversas funciones en el organismo, como la excreción de sustancias no necesarias y desechos de la sangre, regula la presión del fluido sanguíneo y de los fluidos corporales. En períodos avanzados de la Insuficiencia Renal Crónica, se observa la retención excesiva de líquidos, electrolitos y sustancias insolubles en el cuerpo, lo que genera un incremento de la tensión arterial (27).

La Insuficiencia Renal Crónica (IRC) se especifica por el detrimento de la organización y funciones renales, evidenciado por la generación de hematuria o hallazgos en pruebas diagnósticas en una etapa igual o mes de tres meses, o por un filtrado glomerular estimado (FGe) menos de 60 ml/min. De esta manera, se desglosa en cinco fases permitiendo establecer el tratamiento adecuado para detener el avance de la enfermedad (28).

Los padecimientos como los trastornos glicémicos y la hipertensión arterial generan un daño significativo a los riñones al afectar primariamente su capacidad de filtrar la sangre. Esto puede llevar a generar el incremento toxinas en el cuerpo y tener un propósito perjudicial a la persona en su salud, lo que puede derivar en la enfermedad renal crónica (29).

### **2.2.3.1 Tratamiento de la enfermedad renal crónica**

Según Delgado, existen tres tipos de terapias de sustitución renal la cual incluyen la diálisis peritoneal y la hemodiálisis, que logran la mejora de vida de la persona y aplacan los síntomas (28).

#### **a) Diálisis peritoneal:**

Se diseñó con el propósito de abordar la Insuficiencia Renal Crónica mediante la introducción de un catéter a través de la cavidad abdominal del paciente con el fin de realizar la filtración de la sangre. Con varias semanas de antelación al procedimiento, el cirujano inserta un catéter en la cavidad abdominal del paciente. En el comienzo del procedimiento, se administra un líquido de diálisis, compuesta por agua, sal y otros componentes, mediante la bolsa. Cuando el contenido de la bolsa de drenaje se agota, es necesario desconectar y tapar el catéter. La solución utilizada en el drenaje peritoneal se encargará de absorber los desechos y el aumento de líquido del cuerpo mientras permanezca en la cavidad abdominal (30).

El paciente alcanza realizar los intercambios durante el día, así como de noche mediante el uso de un dispositivo que extrae el líquido de su interior siguiendo las instrucciones del médico profesional. Después de un período de tiempo, se procede al drenaje de la mezcla de sustancias y toxinas, así como de la bolsa vacía, la cual es desechada a través del desagüe. En promedio, se lleva a cabo este procedimiento seis veces

diarias. Es fundamental destacar que el tratamiento no constituye una cura, sino que genera mejoras (31).

### **b) Modalidades de Diálisis Peritoneal**

En el procedimiento de diálisis peritoneal (DP) se distinguen dos modalidades: la DP continuada ambulatoria (DPCA), llevada de manera manual, y la DP automática (DPA), que implica emplear una cicladora. Las pautas para seleccionar entre las opciones se fundamentan en el paciente y lo que prefiere, su constitución física, el método de diálisis peritoneal, las particularidades de la pared abdominal y la apariencia o separación de la función renal residual (FRR). No hay investigaciones que evidencien una supervivencia mayor del paciente en alguno de los enfoques mencionados. La evaluación de todos estos parámetros posibilita la elaboración de una prescripción personalizada, considerando las particularidades y requisitos de cada paciente (32).

- **Diálisis peritoneal continua ambulatoria:** realizada 24 horas continuas día, la persona mantiene la solución dialítica en la cavidad del peritoneo, realizando habitualmente de forma manual 3-4 recambios. En la prescripción de Diálisis Peritoneal Ambulatoria Continua (DPCA), se realizan ajustes en diversos parámetros, tales como el volumen de infusión, la frecuencia de intercambios y la composición de los líquidos de diálisis empleados (32).
- **Diálisis peritoneal automatizada:** Se caracteriza por emplear tiempos de permanencia reducidos y un mayor número de intercambios, lo que la hace especialmente apropiada para pacientes con alto transporte peritoneal. Esto facilita alcanzar una mayor tasa de ultrafiltración (UF). Existen dos tipos de opciones al momento de realizar una prescripción. Existen dos tipos de modalidades de diálisis peritoneal: las intermitentes, en las cuales el abdomen permanece sin líquido de diálisis durante ciertas horas al día,

y las continuas, en las cuales el abdomen está en contacto constante con el líquido de diálisis (32).

#### **2.2.4 Teoría de motivación higiene Herzberg**

Herzberg propone la Teoría motivacional y salud (1923-2000), experto más prestigioso en la gestión corporativa, ilustra el perfeccionamiento de la estimulación mediante la teoría. Herzberg planteó la "Teoría de la motivación e higiene", popularmente sabida como la "Teoría de los dos factores" (33).

De acuerdo con esta teoría, dos factores ejercen influencia en los individuos. La motivación tiene un impacto positivo en el nivel de satisfacción, sin embargo, no ejerce influencia en el nivel de insatisfacción. La insatisfacción puede ser atribuida a factores relacionados con las condiciones básicas de trabajo. Herzberg, dice que los componentes de higiene adecuados generan insatisfacción, mientras que los factores óptimos previenen la insatisfacción. Los componentes de higiene se vinculan con los requerimientos básicos del grado de necesidades de Maslow, las cuales abarcan las necesidades de seguridad y fisiológicas. Los componentes motivacionales se vinculan con los requerimientos secundarios, como el estigma y la autorrealización (34).

## **2.3 Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**HaE 1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.

**HaE 2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.

**HaE 3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de la investigación**

En el marco de este estudio, se empleará el enfoque del método hipotético-deductivo. Distinguida por su juicio de partir de hipótesis iniciales y, mediante etapas deductivas sucesivas, llegar a la confrontación con la realidad, es decir, la experiencia. Posteriormente, a través de contrastes sucesivos, se logra refutar o confirmar la(s) hipótesis (35).

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

Se utilizará un enfoque cuantitativo, distinguida por su interés en alcanzar el contexto de numerosos fenómenos de la sociedad por medio de abstraer y analizar informaciones provenientes de mediciones realizadas a variables observadas en el centro de su estudio. Su objetivo principal es proporcionar explicaciones y predicciones. El investigador, en función de sus intenciones y la tradición de estudio, puede adoptar diferentes posturas. Puede optar por una posición exploratoria en ausencia o escasez de referencias investigativas, por una posición descriptiva al caracterizar externamente el objeto de estudio a través de la estadística, o por correlacionar variables que se relacionan entre sí (36).

#### **3.3 Tipo de investigación**

Se utilizará la investigación aplicada, el cual esta distinguida con el objetivo de aplicar el conocimiento adquirido y obtener nuevos, a través de la ejecución y tratamiento de la información de la práctica fundamentada en la exploración. La aplicación del saber y los hallazgos del estudio conducen a la metodología con rigor, organización y sistémico para comprender la realidad (37). Además, es prospectiva de corte transversal, que se caracterizan por la obtención de información en un solo instante, sin seguimiento a lo largo del tiempo.

### **3.4 Diseño de la investigación**

Sera no experimental el diseño, porque no manipula las variables. La metodología basada en la visualización de fenómenos del modo como se presentan en su medio, después de un estudio minucioso. Además, será correlacional porque tiene el propósito determinar el nivel asociación estadística que pueda existir entre dos variables analizadas. Desde un punto de vista funcional, se puede apreciar el nivel de relación de ambas variables (38).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

Durante los meses de julio a noviembre del año 2025, la población de la presente investigación estará compuesta por 80 pacientes sometidos a tratamiento de diálisis peritoneal de un hospital público de Huancayo. La población es un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí (39).

La investigación utilizará una muestra censal, la cual se aplica cuando la población es relativamente reducida, ya que en este caso la muestra es igual a la población (40) .

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes con edades mayores a 18 años
- Pacientes con tratamiento de diálisis peritoneal de un hospital de Huancayo
- Pacientes voluntarios que acepten participar en la investigación

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes con edad menor a 18 años
- Pacientes sin tratamiento de diálisis peritoneal de un hospital de Huancayo
- Pacientes que no acepten participar en la investigación

### 3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Calidad de atención de enfermería</b>	La prestación de servicios de salud se fundamenta en la aplicación de los conocimientos científicos y técnicos más actualizados, con el objetivo de minimizar los riesgos para el paciente, optimizar el uso de los recursos disponibles y satisfacer las necesidades de los usuarios. (41).	La variable independiente en cuestión es la satisfacción o superación de las expectativas percibidas por los pacientes que reciben tratamiento de diálisis peritoneal.	Interpersonal  Técnico  Entorno	Informaciones Comunicaciones Horario Trato Presentación del trabajador Tiempo atendido Educación del paciente Ambientes Trabajadores Señal Limpieza	Ordinal	Óptimos: 54 a 72 puntos  Regulares: 36 a 53 puntos  Deficientes: 18 a 35 ptos
<b>Nivel de satisfacción del paciente</b>	Es la medición como resultado de la interacción del profesional de la salud y el paciente, que vivencia un progreso en su estado como resultado de la vigilancia de salud que recibió (42).	Son las evidencias de la satisfacción en el paciente relacionado en el cuidado y vigilancia dada por la enfermera.	Fiabilidad  Capacidad de respuesta Seguridad  Empatía  Elementos tangibles	Señalización Orientación Equipos Limpieza Interesamiento Entendimiento El mutuo respeto Atención minuciosa Capacidad resolución Confianza Paciencia Comprender Orientar Disposición Eficiencia Efectividad	Ordinal	Alto: 81 a 110 Ptos.  Medio: 51 a 80 Ptos.  Baja: 22 a 50 Ptos.

### **3.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnicas**

Con el fin de obtener datos cuantitativos sobre las características de la muestra, el estudio empleará una encuesta que incluye un instrumento de recolección de datos compuestos por un conjunto de preguntas o ítems diseñados para recopilar información concreta en una muestra específica (43).

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento 1: Calidad de cuidado**

En la medición de la calidad de atención se usará un cuestionario que empleo Kelin Luis Barrera Salazar en su publicación “Calidad del cuidado brindado por el enfermero y satisfacción de la persona en el establecimiento salubrista de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2015”. Se utilizaron las guías de entrevista para la recolección de datos. Con el propósito de recopilar todos los datos de las variables, se utilizó un cuestionario para la toma de datos y guías de observación. En este estudio, se utilizó un instrumento denominado Guía de Entrevista de Características Sociodemográficas, compuesto por variables de seis tipos: sexos, edades, estado civil, niveles educativos, procedencia y tiempo en tratamiento de diálisis. El propósito de este instrumento fue entender las características totales de la muestra (44).

##### **Instrumento 2: Nivel de satisfacción**

Para medir que tan satisfecho está el paciente, se usara el cuestionario que ha sido modificado a partir del Cuestionario SERVQHOS original. Este cuestionario consta de varias preguntas cerradas diseñadas para cumplir con los objetivos del análisis, que buscan obtener información sobre los niveles de satisfacción del paciente atendido en los servicios de nefrología referente a la atención brindada por el enfermero. Este instrumento cuenta con un

total de veinte caracteres. Las evaluaciones de "Sí" (1) y "No" (0) correspondientes a los ítems mencionados en el cuestionario deben considerarse junto con las evaluaciones finales posteriores. Una puntuación de 15 a 20 puntos indica que está satisfecho, mientras que un puntaje menor a 14 puntos refleja insatisfacción (44).

### **3.7.3 Validación**

Para la validación del cuestionario se desarrolló por medio del informe y valoración de expertos en tema del trabajo estudiado logrando obtener el instrumento que estuvo a cargo de tres enfermeras con más de tres años laborales que atienden a adultos de mayor edad, valorando los ítems que sean consistentes y críticos, en esta validación efectuada por los expertos se verificaron con la publicación originaria del instrumento (valoración de satisfacción del sistema integral de medición de la satisfacción del usuario (IMSS) además de las asociaciones a nivel nacional respecto a la calidad) de modo que tiene similitud con los estudios presentes, pero también de ciertas diferencias de los investigados y el medio donde son atendidos, de modo que se reforzó a la base teórica concerniente a la atención del paciente (44).

Terminado la valoración por expertos se aplicó el instrumento a 6 participantes por medio de una entrevista con el cuestionario en el periodo de 2 meses, que fueron organizados y aprobados por el personal y autoridad galena que fueron elegidos, al concluir la prueba piloto, se modificaron los ítems 12 y 20 por medio de la prueba KR – 20, que obtuvo una significancia entre 0.89 y 0.96 respectivamente (44).

### **3.7.4 Confiabilidad**

En el estudio que se efectuara se usara el cuestionario de cuidado de calidad del enfermero y cuan satisfecho esta la persona que realizan la diálisis peritoneal; que fueron sometidos de forma transparente de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, que brindaran

un resultado de los ítems, que respaldaran la investigación. En tal sentido los autores, y expertos adjuntaron la ficha técnica a la publicación original, que fueron el sustento de la prueba piloto a diez personas que resulto un valor de 0.88 de alfa de Cronbach referente al cuidado de calidad del enfermero, lo que garantiza que el instrumento es confiable. Respecto al otro instrumento que valora cuan satisfecho está el paciente, obtuvo un valor de 0.94 de alfa de Cronbach, que también indica que es confiable (44).

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para la recolección de datos se tomará las siguientes actividades:

- En primer lugar: Se presentará una solicitud formal al hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo con el propósito de obtener el permiso correspondiente y coordinar la aplicación del instrumento de recolección de datos a los pacientes de diálisis peritoneal de manera presencial.
- En segundo lugar, Una vez se haya obtenido la aprobación del permiso correspondiente, se coordinará con la jefatura del servicio de nefrología la planificación de las fechas y horarios para llevar a cabo la aplicación de la encuesta.
- En tercer lugar, se accederá al servicio nefrología en las fechas y horarios establecidos, para la aplicabilidad del instrumento que recabará la información.
- En cuarto lugar, es importante considerar en el servicio, que se iniciará con la presentación del instrumento de recolección de datos. En este momento, se les explicará que, antes de comenzar a completarlo, deberán llenar el formato de consentimiento informado. Asimismo, se les informará que cada encuesta será anónima y que deberán responder de manera individual a cada pregunta dentro del plazo establecido.
- El quinto punto a considerar es, una vez que el participante haya completado el llenado de los cuestionarios, se les recordará la importancia de verificar que hayan marcado todas las

respuestas de cada pregunta. Posteriormente, se procederá a la recolección de los cuestionarios, agradeciendo previamente su participación en el estudio.

- El sexto punto a considerar es el siguiente: Una vez completada la recolección de los cuestionarios, se procederá a retirarlos de circulación para llevar a cabo el conteo total de cuestionarios completados, con el fin de realizar su respectivo procesamiento estadístico utilizando los programas SPSS y Excel.

### **3.9 Aspectos éticos**

En el desarrollo de la investigación actual se observarán los principios éticos, como el de autonomía, que implica que los investigadores deben otorgar a los participantes la libre toma de decisiones una vez que hayan sido adecuadamente informados sobre el estudio (45).

Se garantizará la parte confidencia de los participantes manteniendo de forma anónima sus datos personales en el principio de no maleficencia. Además, se asegurará la no existencia el peligro de la utilización de forma no apropiada de los datos obtenidos (45).

En el contexto del principio ético de beneficencia, se brindará asesoramiento al participante resaltando los beneficios que surgirán del resultado del este estudio, garantizando de esta manera que estén completamente notificados referente a la parte positiva que pueden resultar de su participación (45).

En conformidad con el principio de justicia, se velará por tratar de manera equitativa a cada uno de los involucrados en este estudio, asegurando el respeto de su derecho y no solamente cuando participa activamente, además de etapas previas y posteriores al desarrollo. De modo que se busca instaurar una forma equitativa que proteja la rectitud e igualdad de cada participante, fomentando la equidad y el respeto a lo largo en cada periodo de desarrollo del estudio (45).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

N°	Actividades	2025				
		Jul	Ago	Set	Oct	Nov
1	Elección del tema y título	■				
2	Plantear el problema	■				
3	Construir los antecedentes y base teórica		■			
4	Formular hipótesis y metodología		■	■		
5	Presentar un modelo del instrumento de recolección de datos			■		
6	Presentar el plan de tesis			■	■	
7	Revisión del plan de tesis por la asesora				■	
8	Aprobación del plan de tesis				■	
9	Inscribir el plan de tesis				■	
10	Sustentar el plan de tesis					■

##### 4.2 Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unidad	Precio total
Asesor temático	Consulta	02	S/ 600.00	S/ 1200.00
Revisión de expertos	Consulta	03	S/ 200.00	S/ 600.00
Papel bond	Millar	06	S/ 28.00	S/ 168.00
Lapiceros	Docena	02	S/ 14.00	S/ 28.00
Lápiz	Docena	02	S/ 5.00	S/ 10.00
Folder manilo	Ciento	01	S/ 15.00	S/ 15.00
Resaltador	Docena	01	S/ 36.00	S/ 36.00
Dispositivo de almacenamiento	Unidad	02	S/ 32.00	S/ 64.00
Copias	Ciento	6	S/ 10.00	S/ 60.00
Impresiones	Ciento	3	S/ 25.00	S/ 75.00
Escaneo	Unidad	80	S/ 0.50	S/ 40.00
Interne	Mes	06	S/ 89.00	S/ 534.00
Empastado	Unidad	04	S/ 30.00	S/ 180.00
			Total	S/ 3010.00

## 5. REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social - Guatemala. Guía de bolsillo Para Atención Integral de la Enfermedad Renal Crónica Para el primero y segundo nivel de atención. [Online].; 2016 [cited 2024 agosto 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://extranet.who.int/ncdccs/Data/GTM\_D1\_Guia%20CD%20de%20Bolsillo%20ERC%20(6)XF.pdf.
2. Carrillo Ucañay MdR, Rodríguez Cruz , Díaz Manchay R, Cervera Vallejos M, Constantino Facundo. Prevención de la enfermedad renal crónica en adultos: una revisión bibliográfica. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v25n4/2255-3517-enefro-25-04-3.pdf.
3. Organización Panamericana de la Salud. Carga de enfermedades Renales. [Online].; 2024 [cited 2024 agosto 15. Available from: <https://www.paho.org/es/enlace/carga-enfermedades-renales>.
4. Ministerio de salud - Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Boletín Epidemiológico del Perú SE 10. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin\_202210\_30\_230802\_0.pdf.
5. Arellan Bravo , León Gonzales R. Situación de la enfermedad renal crónica en la Región Junín, Perú. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 15. Available from: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1358/642>.
6. Rodríguez KA, Santamaría , Carrillo. Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. [Online].;

- 2019 [cited 2024 agosto 16. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v22n3/2255-3517-enefro-22-03-284.pdf.
7. Gutierrez Carranza D, Melo Flores C. Relación entre Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario con Tratamiento de Hemodiálisis de un Hospital del Seguro Social de Lima. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 16. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion\_GutierrezCarranza\_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
  8. Rodríguez López. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 18. Available from: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7292#:~:text=Para%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,et%20al.%2C%202019).
  9. Tamay Chamba. Cuidados de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis peritoneal. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 20. Available from: https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1553/1909.
  10. Huaman Carhuas. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. [Online].; 20213 [cited 2024 agosto 16. Available from: https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518/1584.
  11. Suárez Álvarez , Menéndez Servide , Fernández Pérez , Peláez Requejo B, Pasarón Alonso M, Núñez Moral. Evaluación de la satisfacción con la asistencia recibida por los pacientes de diálisis peritoneal durante la pandemia. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto

20. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v26n1/2255-3517-enefro-26-01-8.pdf>.
12. Ramos Ramírez , Méndez Cázares J, Castro Valverde , Flores Vidovich. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 16. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf.
13. Santamaría , Rodríguez A, Carrillo. Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con. [Online].; 2019 [cited 2024 agosto 25. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v22n3/2255-3517-enefro-22-03-284.pdf>.
14. Huaman Carhuas.. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518/1584>.
15. Cordova Puerta LM. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 21. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova\\_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
16. Ramos Lucas CD, Ramos Rojas P. Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de hemodiálisis, Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 6. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream

/handle/20.500.12894/10643/T010\_70669912\_T%20-%20T010\_70206399\_T.pdf?sequence=10&isAllowed=y.

17. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2024 [cited 2024 agosto 20]. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
18. Tomas Girón , Mori Castro. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 21]. Available from: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1583/1944>.
19. León Dionicio Y, Arévalo Marcos. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 21]. Available from: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343/1679>.
20. Becerra Revilla E. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 22]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125932/Becerra\\_RLE-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125932/Becerra_RLE-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
21. Beristain García , Álvarez Aguirre , Huerta Baltazar M, Casique Casique. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 5]. Available from: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/212/300>.
22. Gómez Tovar , Valbuena Castiblanco L, Henao Castaño. Análisis de una narrativa de enfermería desde la teoría de los cuidados de Swanson. [Online].; 2020 [cited 2024 octubre 5]. Available from: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/114462/1/CultCuid59\\_06.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/114462/1/CultCuid59_06.pdf).

23. Romero Ruiz , Sevillano Jiménez , Cardador Trocoli. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. [Online].; 2019 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v22n2/2255-3517-enefro-22-02-112.pdf.
24. Revista Cubana de Salud Pública. Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en el Instituto de. [Online].; 2022 [cited 2024 setiembre 8. Available from: https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/3525/1848.
25. Gallardo Gutiérrez , Alarcón Mundaca , Salcedo Canch. Satisfacción del Paciente Hospitalizado Sobre el Cuidado de Enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho. [Online].; 2019 [cited 2024 setiembre 12. Available from: https://revistas.unsch.edu.pe/index.php/investigacion/article/view/414/350.
26. Ministerio de Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. [Online].; 2011 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf.
27. Lorenzo Sellarés , Luis Rodríguez. Enfermedad Renal Crónica. [Online].; 2023 [cited 2024 setiembre 16. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-enfermedad-renal-cronica-136-pdf.
28. Nefrología Latinoamericana. Documento de consenso sobre nuevas terapias para retrasar la progresión de la enfermedad renal crónica con énfasis en los iSGLT-2: implicaciones para Latinoamérica. [Online].; 2024 [cited 2024 setiembre 16. Available from: chrome-

- extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://www.nefrologialatinoamericana.com/portadas/nefro\_24\_21\_supl-2.pdf.
29. Martínez Ginarte G, Guerra Domínguez , Pérez Marín. Enfermedad renal crónica, algunas consideraciones actuales. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/mmed/v24n2/1028-4818-mmed-24-02-464.pdf.
30. Caja Costarricense de Seguro Social. Protocolo de Atención Clínica en el Manejo de la Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria para el Personal de Enfermería. [Online].; 2021 [cited 2024 octubre 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://www.binasss.sa.cr/peritoneal.pdf.
31. National Kidney Foundation. Diálisis Peritoneal lo que debe saber. [Online].; 2015 [cited 2024 octubre 13. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://www.kidney.org/sites/default/files/11-50-0221%20-%20Peritoneal%20Dialysis%20-%20What%20You%20Need%20to%20Know.pdf.
32. Bajo Rubio , Rivas B, Del Peso Gilsan , Fernández Reyes. Modalidades de diálisis peritoneal. Prescripción y adecuación. [Online].; 2022 [cited 2024 octubre 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-modalidades-de-dialisis-peritoneal-prescripcion-y-adecuacion-466-pdf.
33. Padovan I. Teorías de la Motivación. Aplicación Práctica.. [Online].; 2020 [cited 2024 octubre 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf.

34. Madero Gómez. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. [Online].; 2019 [cited 2024 octubre 13. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf.
35. López Roldán P, Fachelli. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. [Online].; 2015 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/232105/metinvsoccua\_cap1-1a2020.pdf.
36. Babativa Novoa. Investigación cuantitativa. [Online].; 2017 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf.
37. Vargas Cordero. La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. [Online].; 2009 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf.
38. Sánchez Carlessi , Reyes Romero , Mejía Sáenz. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Online].; 2018 [cited 2024 setiembre 15. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n1ibro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf.
39. Hadi Mohamed , Martel Carranza , Huayta Meza F, Rojas León , Arias Gonzáles. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Primera ed. Sucari W,

- Aza P, Flores , editors. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.; 2023.
40. López Roldán P. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. [Online].; 2015 [cited 2024 setiembre 30. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\_cap2-4a2017.pdf.
41. Álvarez de Lara A, Dolores Arenas , Salgueira Lazo. Calidad y seguridad en el tratamiento del paciente con enfermedad renal crónica. [Online].; 2024 [cited 2024 setiembre 20. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-calidad-y-seguridad-en-el-tratamiento-del-paciente-con-enfermedad-rena-622-pdf.
42. Joaquín Mira , Aranaz. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. [Online].; 2000 [cited 2024 setiembre 16. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\_paciente.pdf.
43. Sánchez Carlessi , Reyes Romero , Mejía Sáenz. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Online].; 2018 [cited 2024 junio 12. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/1ibro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf.
44. Barrera Salazar. “Calidad del Cuidado que brinda el personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huanuco ”. [Online].; 2015 [cited 2024 octubre 10. Available from: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/T\_047\_72513189\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

45. Canales Rojas. Conocimientos de los Principios Bioéticos y Atención de Enfermería a Pacientes en Uci de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Perú. [Online].; 2022 [cited 2024 junio 13. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1431/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO-CANALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público de Huancayo, 2025.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpersonal</li> <li>• Técnico</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de investigación:</b> Hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional y corte transversal.</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Nivel de satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul>	<p><b>Población Muestra:</b> 80 pacientes sometidos a tratamiento de diálisis peritoneal. La investigación utilizará una muestra censal, ya que en este caso la muestra es igual a la población.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología.</p>		

## Anexo 2: FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Estimada(o) señor(a), soy la licenciada de enfermería I De La Cruz Llacuachaqui Pamela Roxana, los cuestionarios se realiza con el objetivo de Determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un Hospital Público, 2025; es importante contar con su colaboración ya que contribuirá al desarrollo de la profesión con los resultados obtenidos, es anónimo por lo que se le pide la mayor sinceridad posible.

### I. DATOS GENERALES:

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se detalla serie de preguntas los cuales usted debe marcar con una X de acuerdo a su propia experiencia adquirida.

1. Edad:
  - a) 18 a 29 años
  - b) 30 a 39 años
  - c) 40 a 59 años
  - d) 60 a más años
2. Género:
  - a) Masculino
  - b) Femenino
3. Estado civil:
  - a) Soltero(a)
  - b) Casado(a)
  - c) Conviviente
  - d) Divorciado(a)
  - e) Viudo(a)
4. Grado de instrucción:
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Superior técnico
  - d) Superior universitario
5. Tiempo de tratamiento en hemodiálisis:
  - a) Menor de 1 año
  - b) Más de 1 año

## II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se detalla serie de preguntas los cuales usted debe marcar con una X de acuerdo a su propia experiencia adquirida.

Nº	Calidad de Atención Técnica	Si	No
1	La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
2	Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
3	La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
4	La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fístula y su funcionamiento		
5	La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6	La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7	La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8	La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
	<b>Calidad de Atención Interpersonal</b>		
9	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
10	La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
11	La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
12	Existe una adecuada comunicación entre la enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
13	Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si		
14	El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
15	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
16	El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
17	El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
18	El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
	<b>Calidad de Atención del Entorno</b>		
19	El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
20	Los horarios son accesibles y disponibles		
21	El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
22	El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		
23	Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD		
24	La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		

25	La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
26	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
27	El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
28	Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

### III. CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN DIÁLISIS PERITONEAL

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se detalla serie de preguntas los cuales usted debe marcar con una X de acuerdo a su propia experiencia adquirida.

N°	Fiabilidad	Si	No
1	El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de diálisis peritoneal		
2	El tratamiento de diálisis peritoneal se realiza en el horario programado		
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada		
4	Durante su atención en la unidad de diálisis peritoneal se respeta su privacidad		
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Si	No
5	La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
6	La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
7	La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento		
8	La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
	<b>Seguridad</b>	Si	No
9	La enfermera monitoriza sus signos vitales cada dos horas		
10	Los horarios para su atención son accesibles y disponibles		
11	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
12	El personal que lo atiende, le inspira confianza		
	<b>Empatía</b>	Si	No
13	El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		
14	El personal que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud		
15	Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud		
16	Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió		
	<b>Elementos tangibles</b>	Si	No
17	Cuenta la unidad de diálisis peritoneal con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención		
18	La unidad de diálisis peritoneal y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos		
19	Considera adecuado, el tiempo que esperó para que lo atiendan		
20	Se siente usted satisfecho con la atención recibida		

### Anexo 3: Formato de consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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 el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un hospital público, Huancayo - 2025”

Nombre de la investigadora principal: De La Cruz Llacuachaqui Pamela Roxana

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del paciente en diálisis peritoneal del servicio de nefrología de un Hospital Público, 2025.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados.

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 comunicarse conmigo De La Cruz Llacuachaqui Pamela Roxana al celular 973394269.

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 a la Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

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.

Por lo tanto

- ( ) Acepto participar en la investigación  
 ( ) No acepto participar en la investigación

Fecha:

---

Firma del participante  
 DNI:

# 17% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

---

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
  - 4%  Publicaciones
  - 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)
-

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	9%
2	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	1%
3	Trabajos del estudiante	uroosevelt on 2025-02-28	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2025-12-30	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-01	<1%
7	Publicación	Ines Constanze Hammel, Alberto Villaverde Núñez, Beatriz Arriero López, Judith G...	<1%
8	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Monseñor Elías Olázar on 2024...	<1%
10	Trabajos del estudiante	Integración Moodle Presencial 4.3 on 2025-11-30	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2025-07-16	<1%