



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario,
Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Enfermería

Presentado por:

Autor: Zapata Yarleque, Kevin Leyter

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3602-3438>

Asesora: Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749>

Lima – Perú

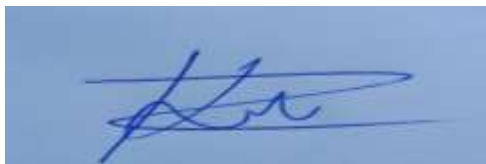
2026

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

Yo, Kevin Leyter Zapata Yarleque, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026”. Asesorado por el docente: Mg Magdalena Petronila Rojas Ahumada DNI 06152053 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749>, tiene un índice de similitud de 30% (treinta) con código OID: **oid:14912:615522484**, 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.



.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado:

Kevin Leyter Zapata Yarleque

DNI: 70411714.....

.....

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI:



.....
Firma

Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

DNI: 06152053

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

Lima, 19 de agosto de 2026

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 informe de tesis del Bachiller: Kevin Leyter Zapata Yarleque , muestra un 30% de similitud total, con un 11% correspondiente a fuentes primarias, excediendo el límite permitido del 4%

Se justifica este resultado, explicando:

- 5% de la similitud se debe al resumen y Abstract del trabajo, el cual requiere una redacción similar a otros documentos relacionados por su naturaleza descriptiva.
- El otro 5% corresponde a las hipótesis y el diseño metodológico que se redactaron utilizando plantillas estándar para asegurar claridad, precisión, replicabilidad y transparencia, lo cual incrementó el porcentaje

En resumen, el porcentaje de similitud en fuentes primarias del 11%, detectado por Turnitin, se justifica por el uso de plantillas estándar para la redacción del resumen, hipótesis y diseño metodológico, elementos esenciales para asegurar la claridad, precisión, replicabilidad y transparencia de la investigación Estas prácticas son comunes y recomendadas en investigaciones académicas. Se han tomado medidas para mitigar este problema, asegurando que el contenido original del trabajo se destaque a pesar de la similitud en las secciones mencionadas.

Atentamente

Mg.Magdalena Petronila Rojas Ahumada

Asesora. _____

Dedicatoria

Ante todo agradecerle a Dios por la salud y bendición de día a día, agradecerle a mis padres por apoyarme siempre a lo largo de mi vida y me llevan por el camino del bien.

Agradecimiento

Dedico estas palabras a mi asesora por orientarme durante toda esta etapa importante de mi carrera brindándome sus conocimientos teóricos y prácticos para convertirme un futuro profesional de la salud.

Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	5
Índice de tablas	6
Resumen.....	7
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. METODOLOGÍA.....	9
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	12
V. CONCLUSIONES	14
VI. REFERENCIAS.....	14
VII. ANEXOS	20

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad.....	11
Tabla 2. Relación entre “Calidad del cuidado del profesional de enfermería” y “Satisfacción del usuario”	11
Tabla 3. Relación entre “Calidad objetiva” y “Satisfacción del usuario”	11
Tabla 4. Relación entre “Calidad subjetiva” y “Satisfacción del usuario”	12

Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

Quality of Nursing Care and User Satisfaction, Hemodialysis Unit of the Fiori Nephrology Center, Lima, 2026

Kevin Leyter Zapata Yarleque, Estudiantes de la Facultad de Ciencia de la Salud, Universidad Norbert Wiener

Resumen

Objetivo: determinar la relación entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026. **Materiales y métodos:** La metodología planteó un estudio de tipo básico, con lo cual la información fue obtenida por medio del uso del cuestionario, siendo aplicado hacia un total de 60 pacientes. Los resultados que se obtuvieron fueron consecuencia de hacer uso de la estadística descriptiva e inferencial, manteniendo la exposición de acuerdo con valores porcentuales y numéricos. **Resultados:** Los resultados indicaron que la calidad del cuidado del profesional de enfermería presentó una correlación de 0.340 con la satisfacción del usuario, en tanto que la dimensión calidad objetiva alcanzó 0.390 al vincularse con dicho indicador. De igual forma, la dimensión calidad subjetiva mostró un coeficiente de 0.407 respecto a la satisfacción del usuario, posicionándose como la asociación más sólida identificada en el análisis realizado en la unidad de hemodiálisis. **Conclusiones:** Se ha concluido que, toda ejecución técnica y humana por parte del personal sanitario, en consistencia con el debido cumplimiento de los estándares protocolarios y la validación de aspectos de tipo emocionales desarrollados durante la asistencia, han alcanzado a generar una configuración clara en el fortalecimiento de la percepción del servicio por parte del paciente.

Palabras claves: Calidad del cuidado, personal de enfermería, satisfacción, usuario, hemodiálisis.

Abstract

Objective: To determine the relationship between the quality of care of nursing professionals and the satisfaction of users treated in the hemodialysis service of the Fiori Nephrological Center, Lima, 2026. **Materials and methods:** The methodology proposed a basic study, with which the information was obtained through the use of the questionnaire, being applied to a total of 60 patients. The results obtained were the result of making use of descriptive and inferential statistics, maintaining the exposure according to percentage and numerical values. **Results:** The results indicated that the quality of nursing care presented a correlation of 0.340 with user satisfaction, while the objective quality dimension reached 0.390 when linked to this indicator. Similarly, the subjective quality dimension showed a coefficient of 0.407 with respect to user satisfaction, positioning itself as the strongest association identified in the analysis carried out in the hemodialysis unit. **Conclusions:** It has been concluded that

all technical and human execution by health personnel, consistent with due compliance with protocol standards and the validation of emotional aspects developed during care, have managed to generate a clear configuration in the strengthening of the patient's perception of the service.

Keywords: Quality of care, nursing staff, satisfaction, user, hemodialysis.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la OMS (Organización Mundial de la Salud) indicó que la satisfacción en los usuarios y/o pacientes constituye un factor determinante del bienestar relacionado con el estado sanitario, sin embargo, lograr este grado de satisfacción actualmente continúa siendo un desafío en el sector salud a nivel global (1). Dentro del contexto peruano, el Minsa al igual tal como los Gobiernos Regionales han señalado que la satisfacción en los establecimientos de salud del Perú es cada vez negativa hacia los servicio, atención y cuidado que brindan los profesionales de salud, siendo así que más del 66.7% de usuarios han mostrado su grado de insatisfacción (2).

En el Centro Nefrológico Fiori, el servicio que se encuentra destinado hacia pacientes que son sometidos a hemodiálisis ha presentado carencias que se han generado por la sobrecarga de labores por parte del personal, lo cual ha generado limitaciones claras en cuanto a la atención brindada. Ante lo expresado, la pregunta de investigación fue ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario atendido la unidad de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026?

El análisis aportó a la teoría de la preservación de la energía y la teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad de Merle Mishel, tomando un método hipotético deductivo, en donde los resultados derivados de la presente investigación constituyeron un insumo de alta relevancia para que demás especialistas puedan centrarse en el análisis de la forma en la que la atención percibida podrá tener incidencia en cuanto a la satisfacción del paciente.

Como parte de los antecedentes, López y Moreno (3), evidenciaron que, el 22.2% de participantes fue hospitalizado con anterioridad; el 3.7% se halló regularmente satisfecho con el cuidado y el 93.8% satisfecho y el 2.5% muy satisfecho. Además, Castillo et al. (4), evidenciaron que, el 35.2% fueron mujeres y el 64.8% varones; referido a las características de atención, en amabilidad fue 36.6%, amigable un 18.3%, seguridad un 18.3%, el 21.1% sabe animar; además la empatía es buena en el 95%.

Cabe reconocer que, Tomas y Mori (5), exhibieron que, en lo que refiere al nivel de la atención, el 78% manifestó que es bueno; empero respecto al grado de satisfacción, el 77% reveló que resulta elevado. Además, Ramírez y Urure (6), evidenciaron que, en cuanto a la dimensión del cuidado, el 49% fue regular, el 28.6% fue deficiente y el 22.4% fue bajo, empero el nivel de la satisfacción, el 46.3% fue regular, el 26.5% bajo y el 27.2% fue alto.

El nivel de atención del personal (7) de enfermería se entiende (8) como el conjunto de procedimientos que pueden garantizar no solo la seguridad, sino la continuidad (9) y la eficiencia en cuanto a la atención que se le brinda (10) a personas que requieren de asistencia especializada (11) (12). Así mismo, la satisfacción del usuario se ve involucrada a la apreciación (13) subjetiva de aquellos que reciben cuidados, considerando a la interacción (14) establecida con los profesionales en cuanto a la calidad y la comunicación directa el proceso (15) (16) (17) (18) (19).

La teoría de la preservación de la energía, propuesta por Myra Levine, se encuentra centrada en la capacidad que tienen las personas para poder conservar el equilibrio no solo personal y social, sino el fisiológico y estructural. Dicha propuesta establece la premisa que todo ser humano cuenta con la necesidad de que se mantenga la energía propia en clara adaptación de cambios que son consecuencia de la atención a la salud que se les brinda (20) (21) (22). La teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad de Merle Mishel se ha encargado de introducir un marco de carácter explicativo que se encuentra centrado en las experiencias subjetivas por parte de los pacientes en frente de situaciones complejas y prolongadas (23).

Ante lo manifestado, el objetivo de estudio fue: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en la unidad de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

II. METODOLOGÍA

Ante una investigación de tipo básica, se planteó la posibilidad de establecer la generación de conocimiento sobre la cual tuvo repercusión el desarrollo del estudio, en búsqueda de comprensión del problema (24).

Se ha considerado un diseño observacional, el investigador fue únicamente un observador del problema existente dentro del ámbito de estudio, dejando de lado todo tipo de incidencia o intervención en el problema (25). El diseño correlacional buscó que se pueda demostrar el grado de interacción consignado entre cada una de las variables, en donde la intención fue comprender su proceso de comunicación (26). El diseño transversal buscó que la información pudiera ser obtenida durante un único momento de obtención de datos, en aplicabilidad del instrumento de recojo de datos una sola vez (27). El diseño no experimental, impidió que pueda sufrir alteración las variables de estudio, debido a que la intención únicamente radicó en que se analice la realidad como tal, sin diferencia de contexto (28).

La población tuvo una representación de 60 pacientes atendidos en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, siendo señalada la población como aquella cantidad de individuos sobre los que se plantea la obtención de datos para mayor nivel de información (29). Los criterios de inclusión fueron: Pacientes atendidos regularmente en el servicio de hemodiálisis, con historia clínica activa en el Centro Nefrológico Fior, en condiciones de responder el cuestionario de forma autónoma. Mientras

que, fueron excluidos aquellos pacientes hospitalizados en estado crítico durante la recolección de datos, con limitaciones cognitivas que dificulten responder el cuestionario y que se encuentren en tratamiento de hemodiálisis en otro centro. Además, la muestra al ser de tipo censal involucró a 60 pacientes atendidos en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, siendo representada por la totalidad de los participantes que forman parte de la población, como medio de obtención de información de calidad (30). Así mismo, el muestreo fue el intencional, teniendo la intención de parte del individuo por obtener información de los participantes que fueron seleccionados por parte del investigador, con la intención de que estos puedan brindar datos de calidad sobre un problema (31).

La calidad del cuidado del profesional de enfermería se entiende como el conjunto de acciones, conocimientos y actitudes desplegadas por el personal durante la atención, donde se articulan procedimientos técnicos, trato humano y cumplimiento de estándares institucionales (32). Mientras que, la satisfacción del usuario hace referencia a la apreciación subjetiva que los pacientes construyen en torno a la atención obtenida, vinculada con el cumplimiento de expectativas, la calidad técnica percibida y la calidez del trato recibido (33).

La calidad del cuidado del profesional de enfermería fue analizada en base al planeamiento o instrumento de Huamán (32), contando con un total de 20 preguntas en base a la representación de 2 dimensiones de estudio, teniendo la posibilidad de respuesta de 1 para el nunca y 5 para el siempre, con niveles bajo (20 - 40), regular (41 - 60), buena (61 - 80) y excelente (81 - 100), siendo una escala de tipo ordinal. La validez señalada para el caso de la variable 1 por Huamán (32), quedó establecida por medio de jueces expertos, siendo los siguientes: Ulises Caballero / Puga Alfonso. La confiabilidad señalada para el caso de la variable 1 por Huamán (32), fue de 0.778, demostrando el alto grado de confianza del instrumento de recojo de información tomado en cuenta.

La satisfacción del usuario fue analizada en base al planeamiento o instrumento de Gonzáles (33), contando con un total de 16 preguntas en base a la representación de 3 dimensiones de estudio, teniendo la posibilidad de respuesta de 1 para el nunca y 5 para el siempre, con nivel bajo (1 - 26), nivel medio (27 - 52) y nivel alto (53 - 80), siendo una escala de tipo ordinal. La validez en el presente caso quedará conformada por medio de la toma del instrumento tal cual ha sido expuesta por parte de los autores mencionados de forma previa, siendo expuesta la fuente en la ficha técnica del instrumento. La confiabilidad señalada para el caso de la variable 2 por Gonzáles (33), fue de 0.870, demostrando el alto grado de confianza del instrumento de recojo de información tomado en cuenta.

La gestión de los datos recolectados consistió en aplicar métodos estadísticos descriptivos con el objetivo de llevar a cabo la caracterización de cada variable y dimensión de análisis, donde los datos fueron representados a través de tablas de frecuencias y porcentajes. Así mismo, la estadística inferencial fue la usada para poder demostrar el nivel de asociación entre las contrastaciones de los

factores y/o componentes expuestos, en donde ello dependió de demostrar que el nivel de significancia resultara menor a 0.05, como consecuencia del análisis en el programa SPSS V 26.00 y Excel.

Como parte de los aspectos éticos, la calidad de la información fue consecuencia de la toma de datos dentro de un contexto real, que no se debe a la invención, sino a la valoración del problema de cada participante. a) Cada participante fue el responsable directo de brindar aportes hacia el presente estudio, a consecuencia de aceptar su libre participación. La información tomada fue netamente de carácter técnico y usada exclusivamente para el presente estudio. Todo individuo tomado en cuenta fue consecuencia de una libre selección en compatibilidad con el conocimiento sobre el tema de estudio. Los datos sirvieron de forma directa para generar conocimiento y responder hacia cada objetivo de estudio.

III. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 1. Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad del cuidado del profesional de enfermería	0.371	60	0.000
Satisfacción del usuario	0.428	60	0.000

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Objetivo general

Tabla 2. Relación entre “Calidad del cuidado del profesional de enfermería” y “Satisfacción del usuario”

		Satisfacción del usuario
Calidad del cuidado del profesional de enfermería	Correlación Rho de Spearman	0.340
	Sigma	0.008
	N	60

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Objetivo específico 1

Tabla 3. Relación entre “Calidad objetiva” y “Satisfacción del usuario”

		Satisfacción del usuario
Calidad objetiva	Correlación Rho de Spearman	0.390
	Sigma	0.002
	N	60

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Objetivo específico 2

Tabla 4. Relación entre “Calidad subjetiva” y “Satisfacción del usuario”

		Satisfacción del usuario
Calidad subjetiva	Correlación Rho de Spearman	0.407
	Sigma	0.001
	N	60

Nota: Procesado en SPSS V26.00

IV. DISCUSIÓN

En lo que concierne al estudio del **objetivo general**, se determinó la relación que existe entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente asistidos en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026; la misma que se corroboró a través de una sigma de 0.008 y una relación de 0.340.

Asimismo, se halló analogía con la indagación de Tomas y Mori (5) quienes han determinado que, el nivel de excelencia en el servicio de enfermería guardó asociación con la conformidad del paciente, dado a una $Rho=0.740$. Por su parte, se encontró la indagación de Ramírez y Urure (6), quienes han indicado que, la excelencia en la atención de enfermería mantuvo una relación directa con la conformidad de usuarios, debido a un $p<0.05$ y una $Rho=0.493$.

En concordancia con lo expuesto, se ha podido comprender que esta calidad del cuidado involucra a una atención integral que pueda combinar una serie de conocimientos de carácter técnico, actitudes responsables y un trato adecuado hacia aquellos que se hallan en una situación de clara vulnerabilidad, pudiendo asegurar un servicio que sea coherente con las exigencias dentro del apartado hospitalario.

Respecto al asunto, Rao et al. (11), quienes han indicado que, la excelencia en la atención del personal de enfermería se comprende como aquel conjunto de acciones que tienden a garantizar no sólo la seguridad, sino la continuidad y la eficiencia referido a la atención que se le brinda a personas que requieren de asistencia especializada. Por su parte, Callaghan et al. (15), han expuesto que, el bienestar del paciente corresponde a la valoración general que los usuarios pueden desarrollar en base a la atención que se percibe durante su estancia en cuanto a un servicio de salud. Lo señalado fue fundamentado con la Teoría de la preservación de la energía, propuesta por Myra Levine, la cual se centró en la capacidad que tienen las personas para conservar el equilibrio no sólo personal sino también social, al igual que el fisiológico y estructural (20).

En lo referente al estudio del objetivo específico 1, se identificó el vínculo presente entre el componente de calidad objetiva y el bienestar del paciente asistidos en el servicio de hemodiálisis; con una sigma de 0.002 y una Rho de 0.390. Estos resultados reflejan que, los indicadores tangibles, así como los diferentes estándares protocolarios han permitido que se pueda cumplir de forma sistemática la mejora en la satisfacción o experiencia alcanzada por parte del paciente en sí mismo.

Lo expuesto, fue análogo con la indagación de Rodríguez et al. (34), quienes en su estudio concluyeron que, el nivel de excelencia en el servicio de enfermería mantuvo relación con la conformidad de enfermería, dado a un $p < 0.05$. De forma parecida, León y Arévalo (35), han mencionado que, el nivel de atención del personal de enfermería presenta una correlación significativa y directa con el bienestar del usuario, tras un $p < 0.05$.

En concordancia con lo exhibido, se comprende que, la correcta ejecución de procedimientos, el cumplimiento de tiempos establecidos, así como el uso adecuado de recursos y la adherencia a guías de práctica profesional. Además, su evaluación se realiza a partir de indicadores cuantificables que permiten determinar si la atención se ajusta a estándares de eficacia y seguridad, asegurando el ofrecimiento de un servicio de calidad.

Respecto al asunto tratado, Nadarajan et al. (9), han expuesto que, la calidad objetiva hace referencia a los aspectos medibles y verificables del cuidado brindado, sustentados en parámetros normativos y protocolos clínicos estandarizados. Mientras que, Evers et al. (14), han señalado que, la satisfacción del usuario no sólo aborda a la evaluación de diferentes aspectos, sino que este tiene que ver con el trato que se brinda, la efectividad de los procesos y la organización dentro del contexto asistencial. Lo expuesto quedó fundamentado con el Modelo de la incertidumbre en la enfermedad propuesto por Merle Mishel, la cual introduce una perspectiva de carácter explicativo que se halla centrado en las experiencias subjetivas por parte de los pacientes ante situaciones complejas y prolongadas (23).

En la exposición del objetivo específico 2, se identificó la relación entre la dimensión calidad subjetiva y la satisfacción del usuario atendido en la unidad de hemodiálisis; con una sigma de 0.001 y una Rho de 0.407.

Bajo una perspectiva similar, se halló analogía con el Campos et al. (36), quienes han establecido que, la mayoría de los pacientes y usuarios han percibido como adecuada la calidad de cuidado que ha sido proporcionada por enfermería. Mientras que, Castillo et al. (4), han expuesto que, el estándar asistencial guardó relación directa con el bienestar de los pacientes de una clínica, debido a la obtención de un $p < 0.05$.

Según lo exhibido anteriormente, se comprende que, esta apreciación depende de las experiencias personales, expectativas previas y grado de satisfacción alcanzado tras el contacto con el equipo sanitario. Asimismo, se trata sobre una dimensión centrada en la vivencia del paciente, donde el valor de la atención se mide en función de cómo esta es interpretada y sentida en el contexto hospitalario.

En sintonía con lo planteado, Fang et al. (8), manifestaron que, tal calidad subjetiva se vincula con la valoración que los pacientes forman a partir del cuidado obtenido, la cual se expresa en juicios sobre el trato, la empatía y la comunicación establecida durante el proceso de cuidado. Mientras que, Wang et al. (13), han revelado que, la satisfacción de los usuarios conforma a un elemento crucial en cuanto al

análisis de los servicios sanitarios, dado a que permite detectar las carencias y virtudes de la atención brindada. Lo mencionado quedó sustentado con la Teoría de la preservación de la energía, propuesta por Myra Levine, la cual se centró en la capacidad que tienen las personas para conservar el equilibrio no sólo personal sino también social, al igual que el fisiológico y estructural (20).

V. CONCLUSIONES

La calidad del cuidado profesional de enfermería alcanzó una relación de 0.340 en cuanto a la satisfacción del usuario, debido a que, la ejecución técnica y humana por parte del personal sanitario permitió que se pueda garantizar no solo la continuidad en cuanto a los procedimientos asistenciales, sino que ello ha tenido compatibilidad con el grado de conformidad que puede alcanzar el paciente en sí mismo.

La dimensión calidad objetiva alcanzó una relación de 0.390 en cuanto a la satisfacción del usuario, debido a que, los indicadores tangibles y los diferentes estándares protocolarios han permitido que se pueda cumplir de forma sistemática la mejora en la satisfacción o experiencia alcanzada por parte del paciente en sí mismo.

La dimensión calidad subjetivo alcanzó una relación de 0.407 en cuanto a la satisfacción del usuario, debido a que, las vivencias personales y las dimensiones emocionales fueron validadas durante el proceso asistencial, se registró una incidencia clara en la percepción de bienestar del paciente. El reconocimiento de las necesidades psicológicas y la adaptación del trato humanizado generaron un vínculo de confianza, permitiendo que la calificación del servicio integrara aspectos íntimamente valorados por el usuario.

VI. REFERENCIAS

1. Urrutia Velazco IN, Pacheco Villa García LA, Llerena Ururi KL, Berrocal Pacheco PL. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enferm Clínica* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];35(1):10-28. Disponible en: 10.1016/j.enfcli.2024.06.008
2. Guevara M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario con el servicio de hospitalización en una clínica de Cusco, 2022 [Informe de posgrado] [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 1 de junio de 2026]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121261/Guevara_VMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

3. López J, Moreno M. Cuidado de Enfermería: calidad, seguridad y satisfacción del paciente. Catálogo Publicaciones Científicas UJAT [Internet]. 2023 [citado 1 de junio de 2026];1(1):1-45. Disponible en: 10.19136/ab78lib2oo
4. Castillo S, Meléndez M, Figueroa S, Cerezo B. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios afiliados de una clínica de heridas de la ciudad de Guayaquil 2023. Sci [Internet]. 2024 [citado 1 de junio de 2026];8(52):1-12. Disponible en: <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/709/757>
5. Tomas M, Mori J. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. Latam Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades [Internet]. 2024 [citado 1 de junio de 2026];5(1):1-15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9540753>
6. Ramírez Palomino KA, Urure Velazco IN. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Rev Enfermeria Vanguard [Internet]. 2024 [citado 1 de junio de 2026];11(2):66-78. Disponible en: 10.35563/revan.v11i2.534
7. Javidpour M, Ramezani-Badr F, Hamidi L, Amini K. Balancing ethics, burnout and job satisfaction: the challenges facing nurses in teaching hospitals. BMC Health Serv Res [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):289-99. Disponible en: 10.1186/s12913-025-12436-y
8. Fang CS, Li CH, Ma SC, Hwang FM, Martins MM, Chou FH. Psychometric properties of the Chinese version of the quality of nursing care scale among hospital nurses: a bifactor exploratory structural equation modeling analysis. BMC Nurs [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];24(1):343-56. Disponible en: 10.1186/s12912-025-03012-0
9. Nadarajan SS, Chui PL, Lee WL, Zaini NH. Factors influencing compassion satisfaction and compassion fatigue among nurses: a study in a tertiary hospital. BMC Nurs [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];24(1):93-123. Disponible en: 10.1186/s12912-025-02736-3
10. Terra M, Badr A, Baklola M, Hegazy I, Elmanzlawey M, Elrakhawy I, et al. Prevalence of adherence and its impact on quality of life in oral anticoagulant users in Egypt: A cross-sectional

- study from two Egyptian university hospitals. *BMC Cardiovasc Disord* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):88-99. Disponible en: 10.1186/s12872-024-04341-9
11. Rao X, Luo L, Xiang J, Wang X. The impact of perceived value, customer expectations, and patient experience on the satisfaction of contracted patients in hospitals. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):7-45. Disponible en: 10.1186/s12913-024-12118-1
 12. Rahimi P, Miri F, Hajizadeh A, Anbari A, Tabrizi JS, Kakemam E. Gap analysis of maternity service quality and associated factors at a maternity hospital in northwest Iran: a cross-sectional survey using SERVQUAL and HEALTHQUAL questionnaires. *BMC Pregnancy Childbirth* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):65-9. Disponible en: 10.1186/s12884-025-07179-x
 13. Wang H, Buljac-Samardžić M, Van Wijngaarden J, Van De Klundert J. The impact of team functioning on the quality of care in rural hospitals: a cross-sectional survey study on similarity and multidisciplinary. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):575-99. Disponible en: 10.1186/s12913-025-12740-7
 14. Evers J, Altschuck N, Mehl C, Rüttrich L, Harst L, Walther F, et al. Development of a pandemic-related core set of quality indicators for quality and patient safety in University Hospitals in Germany. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):43-56. Disponible en: 10.1186/s12913-024-12194-3
 15. Callaghan-Koru JA, Breman RB, DiPietro B, Henderson L, Curran G. Relationships between internal facilitation processes and implementation outcomes among hospitals participating in a quality improvement collaborative to reduce cesarean births: a mixed-methods embedded case study. *Implement Sci Commun* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];6(1):57-78. Disponible en: 10.1186/s43058-025-00735-8
 16. Chiloleti GP, Arda Mushi F, Muhsin A, Mwanga A. Proportion, quality of life and factors associated with perinatal urinary incontinence among pregnant women attending at Muhimbili national hospital. *Afr J Urol* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];31(1):2-45. Disponible en: 10.1186/s12301-024-00471-w

17. Austad K, Lee JH, Lanney H, Rapoport VO, Wornhoff R, McDaniel K, et al. Evaluating the quality and equity of patient hospital discharge instructions. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];25(1):291-300. Disponible en: [10.1186/s12913-025-12410-8](https://doi.org/10.1186/s12913-025-12410-8)
18. Schultz BV, Barker TH, Bosley E, Munn Z. Determining the methodological rigor and overall quality of out-of-hospital clinical practice guidelines: a scoping review. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];33(1):32-56. Disponible en: [10.1186/s13049-025-01344-z](https://doi.org/10.1186/s13049-025-01344-z)
19. Kjelle E, Brandsæter IØ, Lauritzen PM, Andersen ER, Porthun J, Hofmann BM. Quality of referrals and adherence to guidelines for adult patients with minimal to moderate head injuries in a selection of Norwegian hospitals. *Eur J Trauma Emerg Surg* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];51(1):62-78. Disponible en: [10.1007/s00068-024-02680-y](https://doi.org/10.1007/s00068-024-02680-y)
20. Moreira DAA, Braga DV, Viana MCA, Oliveira DRD, Oliveira CJD, Cavalcante EGR. Assistência de enfermagem ao paciente com sepse: análise à luz do modelo conceitual de Myra Levine. *Esc Anna Nery* [Internet]. 2022 [citado 20 de marzo de 2026];26(1):1-15. Disponible en: [10.1590/2177-9465-ean-2021-0368](https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2021-0368)
21. López Hernández M, Puig-Llobet M, Higon Fernández S, Franco Freirut M, Moreno Mateos Y, Galimany Masclans J. Patient Satisfaction With the Level of Competence of the Triage Nurse in Hospital Emergency Departments. *J Clin Nurs* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];34(9):3893-907. Disponible en: [10.1111/jocn.17605](https://doi.org/10.1111/jocn.17605)
22. Isah A, Nwachuya CA, Amandi NC, Onyehalu JC, Umeh AU, Chima U, et al. A two-tool assessment of the quality of life of patients with breast cancer using generic and disease-specific tools in a Nigerian teaching hospital. *J Oncol Pharm Pract* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];31(6):929-38. Disponible en: [10.1177/10781552241266574](https://doi.org/10.1177/10781552241266574)
23. Herrera J, Velasco E. Proceso de atención enfermero a paciente con esclerosis lateral amiotrófica según la teoría de la incertidumbre. *Rev Científica Arbitr En Investig Salud GESTAR* [Internet]. 2025 [citado 1 de junio de 2026];8(15):296-313. Disponible en: <https://www.journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/185>

24. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación [Internet]. 1.^a ed. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 20 de marzo de 2026]. Disponible en: 10.35622/inudi.b.080
25. Vizcaíno Zúñiga PI, Cedeño Cedeño RJ, Maldonado Palacios IA. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023 [citado 20 de marzo de 2026];7(4):9723-62. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
26. Guamán K, Hernández E, Lloay S. El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. Conrado [Internet]. 2021 [citado 20 de marzo de 2026];17(81):1-12. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000400163&script=sci_arttext&tlng=en
27. Villanueva F. Metodología de la investigación [Internet]. Editorial KLIK; 2022 [citado 20 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N+pdf&ots=WHFM5ILikt&sig=GmZLcBbnG1mwJN5ukvLnzNIHImM#v=onepage&q&f=false>
28. Solis Sánchez G, Alcalde Bezhoid G, Alfonso Farnós I. Research ethics: From principles to practical aspects. An Pediatría Engl Ed [Internet]. 2023 [citado 25 de marzo de 2026];99(3):195-202. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2341287923001680>
29. Castañeda Mota MM. La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. Rev Digit Investig En Docencia Univ [Internet]. 2022 [citado 1 de abril de 2026];16(1):1-15. Disponible en: <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
30. Javadzade N, Esmaeili SV, Omranifard V, Zargar F. Effect of mindfulness-based stress reduction (MBSR) program on depression, emotion regulation, and sleep problems: A randomized controlled trial study on depressed elderly. BMC Public Health [Internet]. 2024 [citado 20 de marzo de 2026];24(1):271-81. Disponible en: 10.1186/s12889-024-17759-9
31. Kristianingrum ND, Hayati YS, Kartika AW, Fevriasanty FI, Novian Haryono SRH, Merdikawati A. The role of family support in managing death anxiety among the elderly. Healthc

- Low-Resour Settings [Internet]. 2024 [citado 20 de marzo de 2026];1(1):1-15. Disponible en: 10.4081/hls.2024.13022
32. Huamán S. Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en el Servicio De Adulto Mayor del Centro de Salud La Libertad, Huancayo 2022 [Informe de pregrado] [Internet]. [Huancayo]: Universidad Continental; 2023 [citado 1 de junio de 2026]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13349/1/IV_FCS_504_TE_Huaman_Untiveros_2023.pdf
 33. Gonzáles C. Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022 [Informe de posgrado] [Internet]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2023 [citado 1 de junio de 2026]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113299/Gonzales_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 34. Rodríguez López RM, Arevalo Marcos DrPhDScRAAM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023 [citado 30 de marzo de 2026];7(1):5045-59. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
 35. León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima: Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades [Internet]. 2023 [citado 1 de junio de 2026];4(5):1-15. Disponible en: 10.56712/latam.v4i5.1343
 36. Campos L, Cuba J, merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev Cuba Enferm [Internet]. 2022 [citado 1 de junio de 2026];38(3):1-12. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&script=sci_arttext&tlng=en

VII. ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado profesional de enfermería	Se entiende como el conjunto de acciones, conocimientos y actitudes desplegadas por el personal durante la atención, donde se articulan procedimientos técnicos, trato humano y cumplimiento de estándares institucionales (32).	Mediante el empleo del cuestionario aplicado hacia los pacientes, la calidad del cuidado fue analizado en cuanto a la calidad objetiva y subjetiva.	Calidad objetiva	Cumplimiento de protocolos Seguridad en atención	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)
			Calidad subjetiva	Trato recibido Empatía percibida		Casi siempre (4) Siempre (5)
Satisfacción del usuario	Hace referencia a la apreciación subjetiva que los pacientes construyen en torno a la atención obtenida, vinculada con el cumplimiento de expectativas, la calidad técnica percibida y la calidez del trato recibido (33).	En base al análisis del rendimiento percibido, expectativas y percepción del usuario, fue valorado por medio del cuestionario, aplicado hacia pacientes, para el estudio de la satisfacción del usuario.	Rendimiento percibido	Puntualidad del servicio Eficiencia asistencial	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)
			Expectativas	Anticipación del servicio Opinión previa		Casi siempre (4) Siempre (5)
			Percepción del usuario	Experiencia vivida Opinión general		

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación Tipo básico
¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026?	Determinar la relación entre la Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026	Existe relación significativa entre la Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026	Calidad del cuidado del profesional de enfermería	Método y diseño de la investigación: Método: Hipotético-deductivo Diseño de la investigación: Observacional, correlacional, transversal, no experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Población y muestra Población: 60 pacientes Muestra: 60 pacientes Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
➤ ¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad objetiva y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026?	➤ Identificar la relación entre la dimensión calidad objetiva y la satisfacción del usuario atendido en la unidad de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026	➤ Existe relación significativa entre la dimensión calidad objetiva y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026	Calidad objetiva Calidad subjetiva	
➤ ¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad subjetiva y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026?	➤ Identificar la relación entre la dimensión calidad subjetiva y la satisfacción del usuario atendido en la unidad de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026	➤ Existe relación significativa entre la dimensión calidad subjetiva y la satisfacción del usuario atendido en la unidad de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026	Variable 2 Satisfacción del usuario	
			Dimensiones Rendimiento percibido Expectativas Percepción del usuario	



Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

PRESENTACIÓN:

Buenos días, se está desarrollando un estudio que busca Determinar la relación entre la **Calidad del** cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione una respuesta según su apreciación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Calidad objetiva						
1	¿El personal de enfermería le brinda información clara, precisa y suficiente al momento de brindarle la atención?					
2	¿Se mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde usted se encuentra?					
3	¿Los ambientes del centro de salud facilitan su atención?					
4	¿El personal de enfermería mantiene la confidencialidad de sus resultados clínicos?					
5	¿El personal de enfermería le brinda a usted y sus familiares la información necesaria para realizar los cuidados en el hogar para la mejora de su salud?					
6	¿Considera que el personal de enfermería le brinda los cuidados necesarios cuando le atienden?					
7	¿Considera que el personal de enfermería mantiene la higiene necesaria al momento de brindarle la atención?					
8	¿El personal de enfermería siempre ha mantenido la diligencia necesaria al aplicarle determinado medicamento?					
9	¿El personal de enfermería le mantiene al tanto de los programas para pacientes con su condición?					

Calidad subjetiva	
10	¿El personal de enfermería se muestra dispuesto en todo momento de brindarle una atención oportuna?
11	¿Usan un lenguaje sencillo al brindarle las explicaciones respecto a su cuidado?
12	¿El personal de enfermería se identifica y le saluda cordialmente?
13	¿El personal de enfermería le brinda un buen trato cada vez que usted le pregunta algo?
14	¿El personal de enfermería mantiene un trato amable, cortés y respetuoso cuando se dirigen a usted?
15	¿El personal de enfermería le brinda la atención necesaria desde que usted ingresa al establecimiento de salud hasta que finaliza su atención?
16	¿Usted observa que el personal de enfermería cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción de raza, condición social o edad?
17	¿El personal de enfermería muestra interés por su estado de salud y el de los otros pacientes?
18	¿Considera que el personal de enfermería trabaja de manera organizada con sus otros colegas de salud, de forma tal que le brindan una buena atención?
19	¿Usted considera que el personal de enfermería le escucha con atención y responde con respeto a sus opiniones?
20	¿Usted considera que el personal de enfermería al atenderle brinda soluciones pronto y le atienden de manera oportuna?

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Rendimiento percibido						
1	¿El personal que le atendió brinda instrucciones claras y precisas?					
2	¿El personal atendió sus dudas y quejas oportunamente?					
3	¿El personal fue discreto con relación a su salud?					
4	¿El personal escuchó atentamente sus dudas?					
5	¿El personal lo atendió de manera prepotente?					
Expectativa						
6	¿Ha recibido maltratos verbales del personal?					
7	¿El personal que le atendió conoce qué medicinas son para las diferentes molestias del usuario?					
8	¿El personal tiene la capacidad para diagnosticar sus síntomas?					
9	¿El personal que le atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales?					
10	¿El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos?					
Percepción del usuario						

11	¿El personal se dirigió a su persona con respeto?	
12	¿En el hospital atienden respetando el orden de llegada de los usuarios?	
13	¿El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos?	
14	¿La persona encargada de atenderlo es amable y cortés?	
15	¿El personal es tolerante con los diferentes usuarios?	
16	¿El personal trata con empatía a los usuarios?	

Anexo 4 Validez del instrumento

Variable: Calidad del cuidado del profesional de enfermería

Nombre: Universidad Continental

Autor: Huamán S.

Año: 2023

Lugar: Perú

Título: Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en el Servicio De Adulto Mayor del Centro de Salud La Libertad, Huancayo 2022

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala nominal de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Expertos

Link:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13349/1/IV_FCS_504_TE_Huaman_Univeros_2023.pdf

Variable: Satisfacción del usuario

Nombre: Universidad César Vallejo

Autor: Gonzáles C.

Año: 2023

Lugar: Perú

Título: Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala nominal de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Expertos

Link: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113299/Gonzales_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

VARIABLE 1

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	80.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20.00
3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	44.00
4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	42.00
5	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	96.00
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60.00
7	3	1	1	2	2	1	3	3	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	36.00
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	53.00
9	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	52.00
10	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	56.00
Varianzas	1.24	1.21	1.21	0.64	1.04	1.44	1.04	1.04	0.76	1.25	1.24	0.84	0.81	0.61	0.81	0.76	1.25	1.24	0.84	0.81	230.96

[illegible]

VARIABLE 2

Nº	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	
1	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	52.00
2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	51.00
3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	45.00
4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	46.00
5	3	3	2	4	4	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	47.00
6	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48.00
7	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	34.00
8	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	1	25.00
9	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	43.00
10	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44.00
Varianzas	0.24	1.21	0.84	0.89	1.00	0.65	0.69	0.09	0.64	0.85	0.36	0.61	0.16	0.81	0.81	1.00	60.25

[illegible]

Anexo 6 Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD
CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 21 de abril del 2026.

Autor Responsable:

KEVIN LEYTER ZAPATA YARLEQUE

Exp. N°: 0854-2026

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **“Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026”** Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 17/04/ 2026.

El cual tiene como Autor(es) a:

KEVIN LEYTER ZAPATA YARLEQUE

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

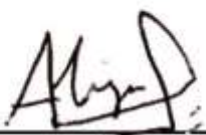
El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza la aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.

- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Avenida Arequipa 440 / Teléfono: 939513820 (Atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:30 horas.) / Correo: comite.etica@uwieneredu.pe

Anexo 7 Formato de consentimiento informado

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

FACULTAD DE XXXX

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Con Dirección
en _____, con DNI _____

autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis
del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA

Anexo 8 Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Salazar Lacerna, identificado(a) con DNI: 06769482, en mi calidad de Representante Legal de la empresa CENTRO NEFROLOGICO FIORI S.A.C, con R.U.C. N° 20602690238, ubicado en Av. Miguel Ángel N° 153 Piso 1 Mz. P-1Lt.05 Urb. Fiori, San Martín De Porres, Lima.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, al Sr. Kevin Leyter Zapata Yarleque identificado con D.N.I. N° 70411714, de la Facultad de ciencias de la salud Escuela de Profesional del Programa Académico de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A, para que ejecute su investigación titulada "Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, Unidad de Hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026

*. Dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa / institución Centro Nefrológico Fiori S.A.C.

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

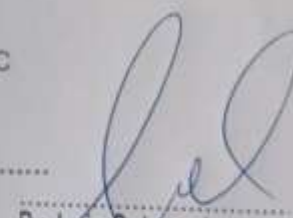
Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa /institución CENTRO NEFROLOGICO FIORI S.A.C, se determina:

- () Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa CENTRO NEFROLOGICO FIORI S.A.C
- () Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa CENTRO NEFROLOGICO FIORI S.A.C

Lima, 19 de mayo del 2026

CENTRO NEFROLOGICO FIORI S.A.C

LUIS SALAZAR LACERNA
GERENTE GENERAL


Dr. Luis Salazar Lacerna
Médico Nefrólogo
CMP: 29375 RNE: 14858

Lima, 12 de Mayo de 2026

CARTA N°01014-2026-SG-UPNW-CP

Dr. Luis Salazar Lacerna
Director del Centro Nefrológico Fiori S.A.C
Centro Nefrológico Fiori S.A.C
Av. Miguel Ángel N° 153 piso 1 Manzana P-1 Lote 05 Urbanización Fiori – Distrito San
Martín de Porres – Provincia Lima – Departamento Lima

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar al estudiante del Programa Académico de **Enfermería; Kevin Leyter Zapata Yarleque**, con código de matrícula **2020101885** con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos a 60 pacientes mayores de 18 años con historia clínica activa atendidos en el centro Nefrológico Fiori.

Toda la información que solicita al tesista **Kevin Leyter Zapata Yarleque**, para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **"Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis del Centro Nefrológico Fiori, Lima, 2026."** dirigido por la asesora de tesis Mg. Rojas Ahumada Magdalena Petronila, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Agradeciendo por anticipado su autorización al tesista para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,


Dr. Luis Salazar Lacerna
Médico Nefrólogo
CMP: 29375 RNE: 14838



Firmado digitalmente por:
Khristian Vigil Vega
DNI: 44221137
RUC: 20486246370
Método: Soy el autor del documento
Fecha: 13/05/2026 Hora: 13:07:28

30% 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

- 28%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 22%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 28% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 22% 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	hdl.handle.net	11%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-08-04	5%
3	Internet	repositorio.unica.edu.pe	4%
4	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
5	Internet	alicia.concytec.gob.pe	1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-07-24	1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-01-08	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-05-31	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-25	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-20	<1%