

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería  
en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Enfermería en Gineco Obstetricia

**Autor:**

Jiovana Lizbeth Sarmiento Anchapuri

**Asesora:**

Mg. Celeste Mauricio Esteban

Lima, 27 de abril del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO  
ACADÉMICO

Yo, Celeste Abigail Mauricio Esteban, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES POSTCESAREADAS FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2026”** del autor Jiovana Lizbeth Sarmiento Anchapuri tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de abril del año 2026.



Mtra. Celeste Abigail Mauricio Esteban

**Satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de  
enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional,  
2026**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional  
de enfermería: Enfermería en Gineco Obstetricia



Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo  
Dictaminador

Lima, 27 de abril del 2026

## Índice

Resumen.....	v
Planteamiento del Problema .....	1
Formulación del Problema .....	4
Objetivos de la Investigación .....	5
Justificación .....	6
Presuposición Filosófica (Opcional).....	6
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	9
Antecedentes de la Investigación.....	9
Marco Conceptual.....	14
Base Teórica.....	20
Definición de Términos .....	21
Metodología .....	23
Descripción del Lugar de Ejecución.....	23
Población y Muestra .....	23
Tipo y Diseño de Investigación .....	24
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
Proceso de Recolección de Datos .....	27
Procesamiento y Análisis de Datos.....	28
Consideraciones Éticas .....	28
Administración del Proyecto de Investigación .....	30
Referencias Bibliográficas .....	33
Apéndices.....	39

## **Resumen**

La satisfacción de las pacientes se refiere al nivel en que se cumplen las expectativas, requerimientos y anhelos de las mujeres que utilizan un servicio de salud, siendo un elemento fundamental para evaluar la efectividad y la humanización en la percepción de la atención sanitaria brindada. La presente investigación tiene como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2025”. Es de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental. La población está conformada por 93 pacientes, y la muestra es de 73 pacientes atendidas en los meses octubre 2025- enero 2026. Se aplicará el Cuestionario de Evaluación CARE \_ Q (Caring Assessment Questionare) que cuenta con una confiabilidad de 0.88 el cual consta de 46 ítems con escala tipo Likert. Los resultados que se esperan es analizar la variable y sus dimensiones.

Palabras clave: Satisfacción de pacientes, cuidado de enfermería, mujeres postcesareadas, servicio de ginecología.

## **Planteamiento del Problema**

### **Identificación del Problema**

La Organización Mundial de la Salud, publicó los hallazgos de una reciente investigación en la que se demuestra que las cesáreas han aumentado en el mundo. Específicamente, se establece que 1 de cada 5 partos (21%) a nivel mundial se realizan por cesárea. Se proyecta además que esta cifra continúe aumentando dentro de los siguientes 10 años llegando a ser del 29%, es decir en un futuro un tercio de los nacimientos se hará por cesárea, según la investigación. La Organización Mundial de la Salud (OMS) concibe un mundo en el que todas las embarazadas y recién nacidos del mundo deben recibir una atención de calidad durante el embarazo, el parto y el periodo postnatal (Organización Mundial de la Salud, 2023).

La satisfacción del paciente según la OMS está relacionada con la calidad de la atención asistencial. El organismo internacional interpreta la satisfacción del paciente como un componente esencial de la calidad de la atención sanitaria, la cual define como: El grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En Chile, en el estudio donde participaron 377 personas hospitalizadas reflejó que el 84.6% refirieron satisfacción con el cuidado enfermero. Al indagar respecto de la percepción del cuidado humanizado de enfermería se pudo apreciar que la mayoría de los usuarios refirió sentirse satisfecho en 84,6 % y según dimensiones del instrumento, se pudo observar que la calidad fue la que obtuvo mejor percepción en los servicios evaluados con 90 %, seguida por disposición con 85 %) y comunicación en 84% (Fernández Silva et al., 2022).

Por otro lado, en Ecuador en un estudio con 216 de pacientes oncológicos se determinó que el 14,8% presentaron nivel de satisfacción del cuidado de enfermería negativo, mientras el

61,3% (n=141) su nivel de percepción y satisfacción en el cuidado de enfermería positivo. Del 100% de los pacientes encuestados, el 65,3% considera la atención del cuidado de enfermería positiva siendo completamente satisfecho, mientras el 19,9% fue neutro o medianamente satisfecho y el 14,8% como negativo siendo nada o poco satisfecho (Burgueño Alcalde et al., 2021).

En Perú, el 48% de los usuarios evaluados están poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, y se demostró que la calidad del cuidado enfermero alcanza un nivel regular con un 57%, ya que los profesionales no proporcionan una atención adecuada a los pacientes, es decir, no muestran respeto, amabilidad, comprensión (Rivas Montalvo, 2020).

Por otro lado, en un estudio realizado en Ica por Ramírez Palomino y Urure Velazco (2021) sostienen que la calidad del cuidado de enfermería fue evaluada con nivel regular con 49%, según su dimensión predomina el nivel regular en accesibilidad 73,5%; la satisfacción fue de nivel medio 46.3%, en su dimensión trato recibido se evidencia un 52,4%, evidenciando sus resultados que la calidad del cuidado es de nivel regular, seguido del nivel deficiente.

En Tacna, en un estudio de 193 púerperas, el 56,99% expresó una calidad de atención buena y una satisfacción adecuada del 55,4%, existiendo relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en las púerperas atendidas a nivel hospitalario ( $p=0.019$ ), también se encontró que existe relación entre la calidad de atención y la Infraestructura ( $p.=<0.01$ ), así como con la atención profesional ( $p= 0,0499$ ) (Mamani Ramos, 2024).

El servicio de ginecología de un hospital público atiende un promedio mensual de 270 gestantes, dentro del cual 93 son postcesareadas, y se ha observado quejas de las pacientes por la atención, manifestando “la enfermera sólo nos da tratamiento”, “a algunas les falta trato”, “los

ambientes resultan gélidos o sofocantes”, “a veces no responden inmediatamente cuando tenemos dolor”, entre otras (Chambilla, 2023). Por otro lado, los profesionales de enfermería tienen alta carga laboral por lo que su servicio tiene que efectuarse con rapidez reduciendo tiempos, lo que ocasiona que a veces se descuide el trato al paciente.

Por lo general, los pacientes llegan a la institución de salud en busca de ayuda, comprensión y atención oportuna, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En un estudio realizado en pacientes hospitalizados reveló que solo el 20% percibió el cuidado de enfermería como bueno, mientras que el 58.8% lo consideró regular y el 21.3% malo (Collantes Delgado & Clavo Pérez, 2021).

En los últimos tiempos la carga laboral del enfermero tiene como determinantes la admisión hospitalaria y la complejidad asistencial del paciente; teniendo consecuencias en el cuidado de enfermería debido a la poca satisfacción de las necesidades del paciente y la baja calidad del cuidado prestado (Abanto Zaña, 2024).

Por consiguiente, la atención de enfermería en el servicio de ginecología que brinda a la puérpera postcesárea, se hace indispensable para el buen funcionamiento de éste. La atención con calidad y calidez de la enfermera en el postoperatorio; es básico y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente.

Ante ese contexto es necesario evaluar la satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de las usuarias con la finalidad de mejorar la atención al usuario e implementar nuevas medidas que impacten positivamente a la paciente y familia.

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión explica y facilita, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión conforta, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión anticipación, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

### ***Objetivos Específicos***

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión explica y facilita, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión conforta, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión anticipación, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.

## **Justificación**

### ***Justificación Teórica***

La investigación realizada buscará contribuir al entendimiento acerca de la satisfacción en la atención brindada por el profesional de enfermería en las pacientes postcesareadas hospitalizadas, forjando de esta forma un impacto positivo de manera conceptual sólido y básico, que ayudará al avance de conocimientos mejorando las acciones y funciones de enfermería.

### ***Justificación Metodológica***

El presente estudio utilizará un instrumento de medición de la variable, el cual será aplicado y validado en las pacientes postcesareadas para conocer nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería, el cual será puesto a disposición de los profesionales de enfermería y servirá también como referencia a otras instituciones para que puedan aplicar en investigaciones similares u otras investigaciones que requieran estos datos.

### ***Justificación Práctica y Social***

Los resultados del estudio permitirán que el profesional de enfermería que labora en el área hospitalaria generar reflexiones acerca de los comportamientos percibidos por el usuario, de los resultados obtenidos favorecerá el acondicionamiento de estrategias orientadas a mejorar el cuidado- satisfacción y así dar respuesta a las expectativas que tienen los usuarios en su estancia hospitalaria y del mismo modo serán referenciales para los otros servicios del hospital.

### **Presuposición Filosófica (Opcional)**

La cosmovisión cristiana cree en la existencia de un solo Dios: Padre, Hijo y Espíritu Santo. Dios es Inmortal, Todopoderoso, Omnisapiente y Omnipresente, quien en su infinita misericordia creó al hombre y la mujer como seres perfectos en las dimensiones física, mental, social y espiritual, con libre albedrío para tomar decisiones (Génesis 1:27,28). De igual manera,

el universo fue creado por Dios y se rige mediante leyes naturales, revelando la evidencia de un Dios maravilloso y perfecto, según se registra en Génesis 1, 2:1-3. En conclusión, todo fue creado con la máxima perfección y calidad generando en los seres humanos una gran satisfacción y felicidad (Santa Biblia, 2019).

Sin embargo, esta felicidad fue opacada por la desobediencia a Dios, la cual trajo como consecuencia la ruptura de la relación entre Dios y el hombre, llevando al ser humano a la muerte y el sufrimiento de enfermedades. Todo lo bello, hermoso y sano fue estropeado por el pecado que significa violación de la Ley de Dios, según lo registra en 1 Juan 3:4. La enfermedad resulta de la desobediencia a las leyes de Dios: leyes morales y naturales (Paredes, 2019, p. 137).

Enfermería juega una función muy importante en el cuidado de los dolientes. El cuidado que brinda debe ser de calidad en los conocimientos, destrezas y actitudes, para colaborar en la pronta recuperación de los pacientes y de la familia. La responsabilidad que tienen los profesionales de enfermería tiene connotación legal y moral. La ignorancia, el olvido y la negligencia han causado la muerte de muchos que hubieran vivido si hubieran recibido el debido cuidado por parte de enfermeras juiciosas y atentas. Es preciso que recuerden siempre que al desempeñar sus tareas diarias están sirviendo al Señor... Hay ángeles de Dios en las habitaciones donde son atendidos estos enfermos y la atmósfera que rodea a quienes los tratan debe ser pura y fragante (Angles Vargas, 2024).

Jesús dice que debemos dar de corazón sin recibir nada a cambio, el cual se siente contento por servir al prójimo; cuando el paciente se va satisfecho de la atención recibida por el profesional de enfermería, recibiendo una sonrisa y despedida amable, e información oportuna, clara respecto de la salud de los pacientes, el paciente y la familia se van agradecidos y

satisfechos por la atención que brinda los enfermeros; por otro lado, el profesional de enfermería cumple los preceptos divinos (Santa Biblia, 2019).

## **Desarrollo de las Perspectivas Teóricas**

### **Antecedentes de la Investigación**

#### *Antecedentes Internacionales*

En México, Antonio López et al. (2025) en el estudio “Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México” tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de pacientes postcesárea. El estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo en 39 pacientes post cesárea, seleccionadas por conveniencia. Se aplicó un cuestionario con datos sociodemográficos y la Escala de Satisfacción de Eriksen. Los resultados mostraron que las pacientes se encontraron muy satisfechas en un 97.4%, sin embargo se identificaron en la dimensión asistencia en autocuidado que el 7.7% siempre recibió asistencia para bañarse, 10.3% para comer, 5.1% para ir al baño y en la dimensión educación al paciente solo el 56.4% siempre recibió enseñanza sobre autocuidado al regresar a casa; aun cuando se cumple de forma global con los estándares de calidad, persisten áreas por fortalecer, para garantizar una atención integral y centrada en las necesidades de las pacientes post cesárea.

En Ecuador, Espinoza Vidal et al. (2024) en el estudio “Humanización de los cuidados en ginecología y obstetricia”, que tuvo como objetivo conocer el trato humanizado percibido por las usuarias del servicio gineco-obstetricia. Estudio cuantitativo de tipo observacional, analítico de corte transversal en 309 pacientes, a quienes se le aplicó un instrumento elaborado por los autores para la identificación de variables sociodemográficas, y la Escala Percepción del cuidado humanizado a pacientes hospitalizados, con una confiabilidad 0,945 según Alfa de Cronbach. Los resultados de la percepción de cuidado humanizado en la paciente ginecológica, predominó el nivel inaceptable en las dimensiones enseñanza y aprendizaje 50% y expresión de

sentimientos 43,8%; nivel deficiente en la dimensión relación profesional de enfermería – paciente prevaleció con un 32,8%; el nivel aceptable predominó la dimensión vivencia de la enfermedad 28%; el nivel óptimo se dio en las dimensiones espiritualidad 43,85% y diferenciación del cuidado 51,6%. La percepción de cuidado humanizado en las pacientes obstétricas, el nivel inaceptable predominó en las dimensiones enseñanza y aprendizaje 51%, expresión de sentimientos 45,3% y procedimientos y cuidados 30,2%.; en el nivel deficiente las dimensiones con mayor prevalencia fueron Vivencia de la enfermedad 28,2%, relación profesional de enfermería – paciente 30,2%; y optima en las dimensiones espiritualidad 43,7% y diferenciación del cuidado 48,6%., concluyendo que la atención de enfermería fue percibida como deficiente e inaceptable en la mayoría de dimensiones estudiadas, mostrando la necesidad de la capacitación continua a los profesionales de enfermería en cuidado humano y desarrollo de habilidades blandas.

En México, Manzanares Baranda y Martínez Flores (2023) en su estudio “Cumplimiento del trato digno de la satisfacción del usuario proporcionado por el personal de enfermería, a mujeres puérperas de un hospital urbanos” tuvo el objetivo de medir el cumplimiento del trato digno. Estudio descriptivo y transversal a 100 mujeres puérperas utilizando los formatos trato digno de enfermería. Resultando que, el 82% percibió el trato por enfermería excelente y en menor porcentaje 4% regular. Considerando dentro de sus dimensiones sonrisa y trato agradable (22%), respeto a sus condiciones socioculturales (16%), atención individual al personal (12%), optar libremente en el proceso de atención médica (6%) y buena atención del personal de salud (44%). Concluyendo que la mayoría cumple con el indicador trato digno de la satisfacción del usuario.

En Ecuador, Zúñiga Paredes y Salguero Fiallos (2022) realizaron el estudio “Satisfacción de las mujeres en la experiencia del parto en un hospital” que tuvo como objetivo identificar el grado de satisfacción por medio de una investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo, de diseño de campo – transversal, cuya población objeto de estudio fueron las mujeres de la comunidad Valle Hermoso, donde se efectuó un muestreo no probabilístico, basado en criterios de inclusión y exclusión de los que se seleccionó una muestra de 165 participantes, a quienes se les aplicó una encuesta basada en la escala de Mackey Childbirth Satisfaction Rating Scale que alcanza una fiabilidad de 0,85 y un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,94. Los resultados principales indican que el 77% de las mujeres se hallan satisfechas con la atención recibida durante el parto, al igual que el 64,8% está muy satisfechas con la experiencia del nacimiento del bebé.

En Ecuador, Jiménez Toledo (2020) realizó el estudio “Satisfacción de las usuarias frente a la atención de enfermería en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital General IESS-Machala”. El estudio fue descriptivo aplicado a una muestra estudiada de 184 pacientes, aplicándose el cuestionario sobre satisfacción de la atención. Se obtuvo como resultados que el 63% de las pacientes se mostró satisfecha con la calidad de atención de enfermería, especialmente el 36% que tuvo que ser sometida a cesárea y que evaluó las categorías de accesibilidad, explicación y facilitación durante los procesos, confort, anticipación, relación de confianza y seguimiento.

### ***Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales***

En Trujillo-Perú, Azabache Neyra y Miranda Quiroz (2023) en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023” tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad

de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo. Se emplea un enfoque cuantitativo y de tipo básico con un diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 64 pacientes. Los hallazgos indican que el 63% de los pacientes consideran que el cuidado de enfermería se encuentra en un nivel medio, debido a que se observaron ciertas carencias al momento de la atención que la enfermera brindaba al paciente, entre ellos, los más resaltantes fueron la falta de tiempo y desorden al momento de atender. Así mismo, se encontró que el 62% de los pacientes, percibió un nivel medio de satisfacción durante su atención, esto debido a las dificultades que presentan las enfermeras, para afrontar diversas situaciones expuestas en la institución de salud.

En Ica-Perú, Ramírez Palomino & Uruce Velazco (2021) es su estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica, empleando un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, no experimental-correlacional, con una muestra de 147 pacientes post operadas, teniendo como resultados que la calidad del cuidado de enfermería fue de nivel regular 49%, nivel deficiente 28.6% y nivel bajo 22,4%; según sus dimensiones, se encontró mayor predominio de calidad de nivel regular en accesibilidad 73,5%, explica y facilita 69,4%, conforta 71,4%, se anticipa 59,9%, mantiene relación de confianza 61,2%, y monitorea-hace seguimiento 73,5%. La satisfacción fue de nivel medio 46,3%, nivel bajo 26,5% y nivel alto 27,2%; según sus dimensiones se encontró mayor proporción nivel medio en el trato recibido 52,4%, continuidad del cuidado 42,9%. y resultado del cuidado 41,5%, concluyendo que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes.

En Arequipa, Escobedo Pauca y Villanueva Humiña (2021) en su estudio “Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario, servicio de emergencia Hospital III Goyoneche, 2021” tuvo como objetivo determinar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital III Goyoneche; la metodología de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 86 usuarios del servicio de emergencia. Teniendo como resultados que el 36% presenta una la percepción del cuidado humanizado como media y baja, la satisfacción muestra un nivel bajo con 39,5%, según sus dimensiones se encontró mayor predominio el nivel bajo en accesibilidad 33,7%, explica y facilita el 37,2%, confort 37,2%, anticipación 38.4%; y se encontró con nivel medio a la dimensión relación de confianza 37,2%, monitorea y hace seguimiento 39,5%. Se concluyó que la muestra estuvo conformada en su mayoría por adultos mayores, más de la mitad son mujeres, con estado civil conviviente, la mayor parte tiene estudios de secundaria y casi la mitad de ellos reside en Arequipa; en cuanto a la percepción del cuidado humanizado sólo la cuarta parte de la muestra percibe un nivel alto; en la satisfacción del usuario sólo la tercera parte presentó un nivel alto.

En Lima, Ayala Retuerto y Jiménez Maguiña (2021) en su investigación “Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho, 2020” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la puérpera, y sobre el cuidado de enfermería respecto a la dimensión biológica, emocional, social y espiritual. Es un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 97 puérperas hospitalizadas, los resultados mostraron que el 90,7% presenta un nivel de satisfacción media, la satisfacción según dimensiones se encuentra en un nivel medio, siendo el 97,9% dimensión biológica, 96,9% dimensión emocional, 93,8%, dimensión social,

60,8% dimensión espiritual, llegando a la conclusión que las puérperas tienen un nivel de satisfacción medio con respecto al cuidado que brinda la enfermera.

En Moquegua, Curasi Miranda (2020) en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019”, tuvo como objetivo determinar la existencia de una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, empleando un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño correlacional y corte transversal, teniendo como muestra 269 usuarios. Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería fue regular para el 50.7%, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “humana”, fue regular. El grado de Satisfacción del Usuario fue alto en el 63.3% de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y; el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue alto para la mitad de los usuarios y bajo para la otra parte.

## **Marco Conceptual**

### ***Satisfacción***

Constituye también el elemento más importante de la gestión de un buen cuidado y la base del éxito de una institución. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido para cada institución el concepto de satisfacción de sus usuarios desarrollando sistemas de medición de satisfacción del usuario y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción (Méndez Jiménez et al., 2019).

La satisfacción es el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar (Sánchez Quispe et al., 2024).

La satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración en las capacidades institucionales en los organismos o dependencias sectoriales. Sino que sobre todo en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida con obligación insoslayable por el estado. (Ministerio de Salud, 2024).

La práctica de medir la satisfacción del usuario se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por ellos esta verificación debe ser válida y confiable para permitir a partir de ella generalizar los resultados. Los servicios sanitarios son de calidad cuando carecen de deficiencias y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo. Determinadas por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad (Lara, 2019).

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados (De los Ríos Castillo & Ávila Rojas, 2019).

### ***Nivel de Satisfacción***

Es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza o recibe un servicio, está clasificado en diferentes grados de acuerdo con su percepción de cada proceso de atención y medido por satisfacción baja, media y alta (Ministerio de Salud, 2024).

Es el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto. Se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas que este tenía antes de recibir el servicio o producto (Pozo, 2022).

### ***Cuidado de Enfermería***

Función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, como las actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (Quiñones Sánchez, 2020).

El cuidado en enfermería abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por ende, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (Román Mengana & de Dios Lorente, 2023).

### ***Calidad de la Atención de Enfermería***

Concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad (Zarate Grajales, 2023).

La evaluación de la satisfacción está orientada respecto a la calidad de atención de enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado

diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería. Uno de los instrumentos más empleados es el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument) (Ortega Loza et al., 2019).

### ***Dimensiones de la Satisfacción***

La clasificación de las dimensiones presentado por Larson (1998), cuya traducción corresponde a Sepúlveda Carrillo et al., (2019); consta de las siguientes dimensiones:

**Accesibilidad.** Se refiere a comportamientos de cuidado esenciales que tiene la enfermera en la relación de apoyo y ayuda, administrado en forma oportuna, como principio de enfermería. La categoría “accesible” donde se consideran comportamientos relacionados como acercarse y realizar cuidados específicamente de habilidad de manera oportuna (Ortega Loza et al., 2019).

**Explica y Facilita.** Se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación (Sepúlveda Carrillo et al., 2019).

**Conforta.** Se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar (Sepúlveda Carrillo et al., 2019).

**Se Anticipa.** Se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones (Sepúlveda Carrillo et al., 2019).

**Mantiene Relación de Confianza.** Son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario (Sepúlveda Carrillo et al., 2019).

**Monitorea y Hace Seguimiento.** Se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo (Sepúlveda Carrillo et al., 2019).

La importancia de la satisfacción del paciente es imprescindible mantener una competencia profesional centrado en el paciente, que los enfermeros con una eficiente comunicación, trato humano personalizado, y calidad de los cuidados proporcionados que satisfagan las expectativas y necesidades del paciente, el cual depende de diversos factores institucionales o propios de la profesión tales como: la actitud de los enfermeros al brindar la atención de salud, el ambiente que proporciona durante el cuidado, la forma como el paciente recibe los cuidados y cómo se siente ante ello, el trato, la empatía y confianza que transmite la enfermera, mostrando a su vez preocupación por los cambios en su salud, todo ello ayudará de forma favorable en el proceso de recuperación centrado en minimizar y evitar las complicaciones derivadas de la enfermedad (Mamani Ramos, 2024).

La satisfacción del paciente es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud. Los datos obtenidos en una evaluación de satisfacción del usuario permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones

Prestadoras de Servicios de Salud y corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud (Ministerio de Salud, 2024).

### ***Teoría de las Expectativas de Vroom***

Es una teoría fue propuesta por Víctor Vroom, un profesor de psicología originario de Canadá, en el año 1964. se establece que la motivación humana depende de tres factores: La expectativa, la valencia y la instrumentalidad. V. Vroom centra su teoría en el ámbito de las organizaciones, y es por ello por lo que hace alusión especialmente a la motivación en el trabajo (Ruiz Mitjana, 2019).

#### ***Expectativa***

Consiste en la expectativa de que invirtiendo “X” esfuerzo, se obtendrán “X” resultados. Para ello, es imprescindible que el empresario conozca qué motiva a sus trabajadores, a fin de que pueda motivarlos adecuadamente (Ruiz Mitjana, 2019).

#### ***Instrumentalidad***

Ésta tiene que ver con el hecho de que cada trabajador tendrá su función y será una parte indispensable para que funcione todo el engranaje, la propia organización en su conjunto (Ruiz Mitjana, 2019).

#### ***Valencia***

Tiene que ver con lo que valora cada empleado; habrá algunos que valoren más el sueldo, otros los días de vacaciones, otros el tiempo libre (que implica trabajar menos horas), etc. El papel será descubrir qué valoran sus trabajadores, además de conocer qué valor les dan a sus propios resultados. Es decir, los resultados o el desempeño obtenido por cada trabajador, será valorado por cada uno de ellos de manera única, idiosincrática (Ruiz Mitjana, 2019).

Es importante tener en cuenta las relaciones: Esfuerzo y rendimiento, rendimiento y refuerzo (premio), refuerzo y valor (recompensa y el valor que le da el trabajador). Los tres tipos de relaciones que hemos expuesto son en realidad “condiciones” para asegurar un buen rendimiento laboral. Es por ello por lo que, si una de las tres se incumple, será muy difícil motivar al trabajador y, por extensión, que éste sea eficiente o productivo (Ruiz Mitjana, 2019).

## **Base Teórica**

### ***Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson***

La Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería (Valencia Contrera & Melita Rodríguez, 2021).

La teoría de Watson determina que el personal de enfermería es un agente importante en la intervención del cuidado del paciente. Jean Watson denota en su teoría del cuidado humanizado, un enfoque filosófico mismo que resalta un compromiso moral del personal enfermero, mostrando interés, de manera integral; menciona que la atención se practica en forma interpersonal, enfermera – paciente enfocando acciones transpersonales para mejorar la humanización en el desempeño laboral atendiendo las esferas biopsicosocial y espiritual. En este sentido para Watson, no solo se trata de administrar medicamentos y curar al paciente en base a rigurosos métodos y técnicas científicas, si no que se trata de un complejo acompañamiento al paciente en correspondencia a sus necesidades socioculturales (Guerrero Ramirez et al., 2015).

En el pensar de Waston y su teoría basada en un enfoque filosófico, propone que la enfermería debe llevarse en el sentido ético y moral de conductas adecuadas al trato humano “El objetivo fundamental de la enfermera es el de identificar las condiciones físicas, psicológicas y

espirituales de la persona enferma, adoptando actitudes de respeto y ayuda al enfermo, objeto de su cuidado (Becerra Bolaños et al., 2023).

Watson reconoce que el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser es un ser con relación a otro que lo invoca. Este llamado desde el otro, absolutamente otro, es la base fundadora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado profesional propio de la enfermería. Este cuidado profesional es estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud. Si bien todo cuidado responde a una necesidad, el cuidado sanitario tiene metas específicas, se apoya en un contexto epistemológico, y se formaliza y desarrolla por medio de una serie de técnicas aprendidas en la formación profesional de enfermería (Urrea M et al., 2011).

### **Definición de Términos**

#### ***Postesareada***

Paciente después de la intervención quirúrgica como la cesárea, permanece en el hospital de 3 a 5 días después del parto (Ministerio de Salud, 2024).

#### ***Satisfacción del Paciente***

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados. (De los Ríos Castillo & Ávila Rojas, 2019).

#### ***Cuidado de Enfermería***

Cuidado enfermero implica ofrecer asistencia en todas aquellas actividades que una persona no puede realizar por sí mismo, con el objetivo de contribuir a su salud y ayudarle a

aumentar sus capacidades para llegar a un nivel de independencia en su vida cotidiana y adaptarse a su situación de enfermedad (Raile Alligood, 2022).

### ***Servicio de Ginecología***

Unidad o servicio que se especializa en la atención de las mujeres durante el embarazo y el parto, y en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades de los órganos reproductivos femeninos (Organización Mundial de la Salud, 2023).

## **Metodología**

### **Descripción del Lugar de Ejecución**

El presente estudio se realizará en el servicio de ginecología de un hospital público, donde se brinda atención ginecológica médica especializada y quirúrgica a la población femenina que acude al hospital como a las referidas de los centros de salud correspondientes, ofrece a sus pacientes un moderno servicio de hospitalización. El servicio de ginecología se encuentra inserto dentro de un sistema de atención basado en la persona y cuenta los mejores equipos de profesionales incluyendo: Médico Gineco Obstetra, Licenciados en Obstetricia, Licenciados en enfermería y técnico de enfermería. El servicio de ginecología ubicado en el 3er piso cuenta con una capacidad de 38 camas, se tuvo 2256 hospitalizaciones en el servicio de ginecología y (1118) postcesareadas durante el mes de enero a diciembre del 2025, y con un promedio mensual de (93) postcesareadas hospitalizadas.

### **Población y Muestra**

#### ***Población***

El estudio se realizará en una población de madres postcesareadas hospitalizadas en el servicio de ginecología, 93 usuarias aproximadamente atendidas durante el mes junio, quienes serán seleccionados de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión.

#### ***Muestra***

Se consideró un muestreo no probabilístico, por conveniencia, donde se trabajará con el total de la población postcesareada, que corresponde a 93 usuarias hospitalizadas en el servicio de ginecología de un hospital nacional, Tacna 2026.

#### ***Criterios de Inclusión***

- ✓ Paciente postcesareada mayor de 18 años.

- ✓ Paciente postcesareada que participó voluntariamente en el estudio.
- ✓ Paciente postcesareada que firmó el consentimiento informado.

### ***Criterios de Exclusión***

- ✓ Pacientes con complicaciones post operatorias graves que interfieran con su capacidad para responder al formulario (sedación prolongada o que se encuentren en UCI).
- ✓ Pacientes con diagnóstico psiquiátrico que altere la percepción del cuidado recibido, brindado por el personal de enfermería.
- ✓ Pacientes cuyo dialecto limite la comprensión y/o comunicación al momento de aplicar el formulario.

### **Tipo y Diseño de Investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo básica porque recogerá información de la realidad y se centrará en el nivel de satisfacción del paciente, de diseño no experimental, porque no se manipulará la variable de estudio. De enfoque cuantitativo, porque se medirá y aplicará prueba estadística. De tipo descriptivo porque describirá el comportamiento de la variable que se estudiará denominada satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en un tiempo y espacio determinado, y de corte transversal, porque se recogerá la información en un solo momento, en un tiempo único (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### **Identificación de Variables**

#### ***Variable 1***

Satisfacción de las Pacientes

## Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable satisfacción de las pacientes postcesárea frente al cuidado de enfermería*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1 <b>Satisfacción de las pacientes</b>	Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados (De los Ríos Castillo & Ávila Rojas, 2019).	Es el puntaje obtenido en el cuestionario sobre el nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería del servicio de ginecología. El cual consta de 44 ítems en una valoración de 1 a 4 puntos. Baremos Satisfacción baja : De 44 a 88 puntos. Satisfacción media : De 89 a 132 puntos.	Accesibilidad	Trato amable Empatía Respeto desde el primer momento de la atención Confianza	Ordinal
			Explica y facilita	Información oportuna Identificación precoz Cumplimiento de tratamiento Habilidades de los procedimientos	
			Conforta	Ambiente adecuado para los procedimientos Respeto la privacidad del paciente Comodidad en el ambiente de espera	
			Se anticipa	Plan de intervención Oportunidades Actividades de prevención Información en cambios de salud Conciliación	

		Satisfacción alta: De 133 a 176 puntos.	Mantiene relación de confianza	Autonomía Aclaración Acercamiento Individualidad	
			Monitorea y hace seguimiento	Horarios Presentación Organización de las intervenciones Cuidado físico	

*Nota.* La variable se mide a través de un cuestionario de 44 ítems con una escala de valoración del 1 al 4. Los rangos de puntuación determinan los niveles de satisfacción: baja (44-88), media (89-132) y alta (133-176).

## **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***Técnica***

La técnica que se utilizó fue la encuesta, técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

### ***Instrumento***

Para la variable 1 se utilizará el cuestionario nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas basado en la evaluación CARE-Q (Caring Assessment Instrument) creado por Patricia Larson, traducido y modificado por Sepúlveda et. al. (2009) consta de 6 dimensiones y 46 ítems: Accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (10 ítems) y monitorea y hace seguimiento (8 ítems). Con la puntuación de Nunca (1) punto, a veces (2 punto), casi siempre (3 puntos) y siempre (4 puntos).

Con la escala de puntaje:

Satisfacción baja : De 46 a 92 puntos.

Satisfacción media : De 93 a 138 puntos.

Satisfacción alta : De 139 a 184 puntos.

### ***Validez y Confiabilidad***

El cuestionario CARE\_Q es un cuestionario internacional traducido por diversos idiomas, cuenta con una validez interna de 0,88 a 0.97, fue validada en varios países y reducida desde 50 ítems a la versión última de 46 ítems, que esta adecuada para su aplicación y es altamente confiable con una confiabilidad de 0.881 (Sepúlveda Carrillo et al., 2009).

### **Proceso de Recolección de Datos**

Se gestionó el permiso correspondiente a la dirección del hospital y jefatura del departamento de enfermería y del servicio de ginecología, para recabar la información. Luego se coordinó con cada profesional de enfermería de los diversos turnos para las facilidades

durante la aplicación del instrumento. Posteriormente se inició la recolección de datos a través de la encuesta utilizando el cuestionario previo consentimiento informado a las pacientes postcesareadas, en un tiempo aproximado que les permita contestar a las diversas interrogantes, el cual se considerara de 30 minutos.

### **Procesamiento y Análisis de Datos**

Una vez recabada la información, se hará uso del software estadístico IBM SPSS en su versión 25, se ingresaran a la plantilla del SPSS las preguntas y alternativas del cuestionario, posterior a ello se ingresaran las respuestas de cada una de las encuestadas que serán codificadas para poder validar el registro correcto de los datos, con ello se obtendrá los resultados del cuestionario, se eliminarán toda información con datos perdidos, se generaran los baremos, niveles y rangos para la variable y las dimensiones, posterior a ello se procederá a recodificar la variable y dimensiones, y finalmente se obtendrán las tablas de frecuencia y gráficos.

Los datos procesados serán presentados en cuadros estadísticos de frecuencia simple de una entrada para su análisis porcentual.

### **Consideraciones Éticas**

Este estudio se realizó teniendo en cuenta principios éticos de Helsinki, respetándose los protocolos para las investigaciones, del mismo modo que los 50 procesos, los principios dados por la comisión de ética donde se realizó la investigación.

Para ello, se garantizó la privacidad y la confidencialidad, considerando el consentimiento informado, así como se estipula en el artículo cuatro de la Ley General de Salud 26842.

### ***Beneficencia***

Los resultados ayudaron a plantear alternativas que permitan conocer el nivel de satisfacción de las pacientes frente al cuidado de enfermería. Se le brindó la información a cada participante.

### ***No Maleficencia***

El estudio no ocasiono ningún daño a las pacientes participantes del estudio.

### ***Autonomía***

Se respetó la información que fue exclusivamente de cada paciente participante, se consideró para ello el anonimato, así como el respeto a decidir su participación, previa aceptación del consentimiento informado, antes de la aplicación del instrumento.

### ***Justicia***

La información brindada fue para todos. Se respetó la confidencialidad como parte importante en la aplicación de los instrumentos, como no revelar la identidad y datos personales de la población del presente estudio de investigación, es un derecho que se respetó.

### **Limitaciones del Proyecto**

Los plazos administrativos que conllevan el trámite de los permisos para la aplicación del instrumento en la institución de salud, que podrían retrasar y/o modificar las fechas de ejecución.

Resistencia del paciente a responder las preguntas del encuestador.

Influencias de factores ambientales o psicológicos al momento de realizar la aplicación del instrumento.

El tiempo disponible para que el paciente pueda completar el cuestionario.

**Administración del Proyecto de Investigación**

**Cronograma de Ejecución**

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de investigación, periodo junio 2025 - enero 2026*

ETAPAS	ACTIVIDADES	2025																															
		JUN				JUL				AGOS				SET				OCT				NOV				DIC				ENE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PLANIFICACIÓN	Revisión de la literatura	■	■			■				■				■				■				■											
	Diseño de estudio							■	■	■	■																						
	Presentación del proyecto										■	■	■																				
	Coordinación con la Institución											■	■	■	■																		
	Autorización comité de ética												■	■	■																		
	Refinamiento del proyecto														■	■																	
	Reajustes															■	■																
EJECUCIÓN	Recolección de datos																	■	■	■	■												
	Procesamiento de datos																			■	■	■											



## Presupuesto

**Tabla 3**

*Presupuesto estimado de recursos humanos, materiales y servicios para el desarrollo de la investigación*

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO POR UNIDAD	COSTO TOTAL
<b>SALARIOS</b>				
Estadístico		1	400	400
Asesores		2	400	800
<b>MATERIALES</b>				
Papel Bond A -4	Millar	1	13.00	13.00
Lapiceros	Docena	1	6.00	6.00
Lápices	Docena	1	5.00	5.00
Borradores	Unidad	5	0.50	2.50
Correctores	Unidad	5	3.00	15.00
Resaltadores	Docena	1/2	2.50	15.00
Files	Docena	1	6.00	6.00
Fastener	Docena	1	1.80	1.80
Grapas	Caja	1	4.00	4.00
Engrapador	Unidad	2	5.00	10.00
Archivador	Unidad	2	5.00	10.00
USB	Unidad	2	25.00	50.00
<b>SERVICIOS</b>				
Transporte Local	Pasaje	150	0.80	120.00
Comunicación Telefónica	Recarga	6	10.00	60.00
Anillado	Unidad	4	2.00	8.00
Empastado	Unidad	8	10.00	80.00
Internet	Hora	300	1.00	300.00
Impresiones	Hoja	1500	0.10	150.00
Fotocopias	Hoja	840	0.10	84.00
Imprevistos				125.00
<b>TOTAL</b>				1778.3

*Nota.* El presupuesto incluye gastos de personal especializado, suministros de oficina y servicios operativos necesarios para la ejecución del proyecto.

### Referencias Bibliográficas

- Abanto Zaña, A. Z. (2024). Carga laboral del enfermero en el nivel hospitalario: una revisión bibliográfica. *ACC CIETNA: Revista de La Escuela de Enfermería*, 11(2), 1–15.  
<https://doi.org/10.35383/CIETNA.V11I2.1022>
- Angles Vargas, C. (2024). *Nivel de satisfacción de la comunicación enfermero-familiar del paciente en cuidados intensivos de un hospital público de Lima*.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/items/a7af85bc-f08d-40c9-915a-98b97867eeb0>
- Antonio López, L. Y., Rivera García, Z. L., & López Pontaza, L. Z. (2025). *Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México* (pp. 5327-5344).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16221/23193>
- Ayala Retuerto, N. M., & Jiménez Maguiña, N. Y. (2021). *Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho, 2020*. [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63407>
- Azabache Neyra, J. K., & Miranda Quiroz, R. D. L. M. (2023). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133021>
- Becerra Bolaños, M., Baltazar Téllez, R., & Arias Rico, J. (2023). *El Rol de la Enfermería en la atención amigable durante el trabajo de parto en América Latina: La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson* .
- Burgueño Alcalde, F., Rodríguez Sánchez, D. A., Cedillo Carrión, C. J., & Ordoñez Montero, C. C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes

- oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(7), 704–710. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5752240>
- Chambilla, L. (2023). *Evaluación de la calidad de atención de paciente*.
- Collantes Delgado, D., & Clavo Pérez, V. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSalud*, 4(7), 11–17.
- Curasi Miranda, E. D. (2020). *Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11681>
- De los Rios castillo, J., & Ávila Rojas, T. (2019). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente*. <https://www.revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/download/2953/2642/9618>
- Diaz Mamani, R. M., & Encalada Llunco, S. C. (2020). *Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11770>
- Escobedo Pauca, G. L., & Villanueva Humiña, G. B. (2021). *Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario. servicio de emergencia hospital III Goyeneche - 2021*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14657>
- Espinoza Vidal, D. J., López Loján, C. V., Urgiles Barahona, C. E., & Ordoñez Sigcho, M. I. (s. f.). *Humanización de los cuidados en ginecología y obstetricia*.
- Esteban Batz, B. (2019). *Medición del nivel de satisfacción de las usuarias respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de postcesárea, hospital nacional, Mazatenango, Suchitepéquez, Guatemala. año 2019*.

<https://www.colegioprofesionaldeenfermeria.org.gt/colegiado-914-brenda-esteban-batz-medicion-del-nivel-de-satisfaccion-de-las-usuarias-respecto-a-los-cuidados-deenfermeria-en-el-servicio-de-poscesarea-hospital-nacional-mazatenango-suchitepeque/>

Fernández Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Flores, A. A., Mansilla, B. A., Saavedra, M. I. G., Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Flores, A. A., Mansilla, B. A., & Saavedra, M. I. G. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), e2635.  
<https://doi.org/10.22235/ECH.V11I1.2635>

Guerrero Ramirez, R., Meneses La Riva, M., & De la Cruz Ruiz, M. (2015). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015.* 1-10.  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/download/3017/2967/7642>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (M.-H. Education, Ed.; 6.a edición).

Jiménez Toledo, P. J. (2020). *Satisfacción de las usuarias frente a la atención de enfermería en el Servicio de Gineco-Obstetricia del hospital General IESS-Machala periodo mayo 2019-abril 2020.* Loja: Universidad Nacional de Loja.  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23332>

Lara, Y. N. (2019). *Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio.* <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/1968/2102>

Mamani Ramos, S. V. (2024). Calidad de la atención del parto humanizado y su relación con la satisfacción de la puérpera en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, enero a junio 2023. *Universidad José Carlos Mariátegui.*  
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2352>

- Manzanares Baranda, L., & Martínez Flores, M. M. (2023). *Cumplimiento del indicador de Trato Digno Proporcionado por el Personal de Enfermería a Mujeres Puérperas de un Hospital Urbano de la Ciudad de México*. <https://ru.dgb.unam.mx/items/0ba43daf-02cd-4dd4-bdbf-d74d8433398e>
- Méndez Jiménez, A. G., Morales Ramón, F., & Cruz León, A. (2019). El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *Revista CONAMED, ISSN-e 1405-6704, Vol. 24, No. 2, 2019, Págs. 87-90, 24(2), 87–90*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007265&info=resumen&idioma=ENG>
- Ministerio de Salud. (2024). *Planes de trabajo de gestión de la calidad de salud en el hospital*. . <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5825593/5167435-plan-de-g-de-la-calidad-satisfaccion-del-usuario-2024.pdf>
- Monje V., P., Miranda C, P., Seguel P., F., & Flores G., E. (2019). Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y Enfermería, 24*. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532018000100205>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Satisfacción del cliente*.  
<https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Las cesáreas en el mundo*.  
<https://consultorsalud.com/1-de-cada-5-partos-por-cesarea/>
- Ortega Loza, G. A., Rojas Vela, J. J., & Vargas Barrantes, B. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de Emergencia de un Hospital Nacional [Universidad Peruana Cayetano Heredia ]*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/6367>
- Paredes, M. A. (2019). *Ética cristiana en la enfermería* (p. 137).  
<https://es.scribd.com/document/498748256/LIBRO-etica-enfermeria-Dra-Angela>

Pozo, J. (2022). Satisfacción - Concepto, tipos y satisfacción del cliente.

*Https://Concepto.De/*. <https://concepto.de/satisfaccion/>

Quiñones Sánchez, R. (2020). *Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén. La esperanza. Trujillo.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDAD>

Raile Alligood, M. (2022). *Modelos y teorías en enfermería*. 1–624.

[https://www.icebe.es/libro/modelos-y-teorias-en-enfermeria-10-edicion\\_24588](https://www.icebe.es/libro/modelos-y-teorias-en-enfermeria-10-edicion_24588)

Ramírez Palomino, K. A., & Urupe Velazco, I. N. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro , Ica, 2021.*

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>

Rivas Montalvo, A. E. (2020). Satisfacción del usuario relacionado con la calidad del cuidado enfermero, en pacientes con cáncer de mama. Chiclayo. *Repositorio Institucional - USS.*

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9667>

Román Mengana, Y., & de Dios Lorente, J. A. (2023). Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany.” *MEDISAN*, 18(11), 1593–1602.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014001100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

[30192014001100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014001100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Ruiz Mitjana, L. (2019). *Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo.* <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

Sánchez Quispe, D., Jenny Ortiz, R. K., Portocarrero Reátegui, T., & Ortiz Montalvo, Y. J. (2024). Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 13(2), e3991.

<https://doi.org/10.22235/ECH.V13I2.3991>

Santa Biblia. (2019). *Santa Biblia*. <https://bibleandbookministry.com/es/libro/holy-bible-es/>

Sepúlveda Carrillo, J. G., Rojas Cifuentes, A. L., Cárdenas Jiménez, O. L., Guevara Rojas,

E., & Castro Herrera, M. A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario

“Care–Q” en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de*

*Enfermería*, 4(4), 8–25. <https://doi.org/10.18270/RCE.V4I4.1408>

Urra M, E., Jana A, A., & Garcia V, M. (2011). *Algunos aspectos esenciales del pensamiento*

*de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales.*

<https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717->

[95532011000300002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532011000300002&script=sci_arttext&tlng=pt)

Valencia Contrera, M. A., & Melita Rodríguez, A. (2021). *Vista de Reflexión de la*

*humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación.*

<https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037/2910>

Zarate Grajales, R. (2023). *La Gestión del Cuidado de Enfermería.*

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

Zúñiga Paredes, L. A., & Salguero Fiallos, C. M. (2022). Satisfacción de las mujeres en la

experiencia del parto en un hospital. *Sapienza*, 3(8), 139–155.

<https://doi.org/10.51798/SIJIS.V3I8.569>

## Apéndices

### Apéndice A

#### Instrumentos de Recolección de Datos

##### Presentación

Estimado paciente, mi nombre es Lic. Jiovana Lizbeth Sarmiento Anchapuri, estudiante de la segunda especialidad de Enfermería en Gineco Obstetricia me encuentro realizando la presente investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería.

Para ello pido su colaboración al contestar con veracidad las siguientes interrogantes.

Agradezco marcar las respuestas.

##### Datos Generales

1. **Edad:** \_\_\_\_\_

2. **Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

3. **Estado civil**

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Conviviente
- d) Viuda

4. **Días de hospitalización** \_\_\_\_\_

### Cuestionario Sobre Satisfacción de las Pacientes Frente al Cuidado de Enfermería

- (1) Nunca  
 (2) A veces  
 (3) Casi siempre  
 (4) Siempre

Nº	DIMENSIÓN/ÍTEM	1	2	3	4
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor y para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde inmediatamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara sobre su situación de salud.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta atención a usted en las horas de la noche.				

21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente con usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado una crisis o fase crítica				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MATIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas con relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado				
32	La enfermera la anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud.				
33	La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo.				

46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
----	---	--	--	--	--

## Apéndice B

### Validez de los Instrumentos

#### Validez por Dimensiones

**Tabla B1**

*Resumen de los procesos de validez de contenido y constructo del instrumento de satisfacción*

<b>Tipo de Propiedad Psicométrica</b>	<b>Método de Evaluación</b>	<b>Resultado/Estadístico</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Validez de Contenido</b>	Juicio de Expertos	Acuerdo Inter jueces >80%	El instrumento mide adecuadamente el constructo
<b>Validez de Constructo</b>	Análisis Factorial Exploratorio	Varianza 52%	La estructura factorial es coherente con la teoría

## Apéndice C

### Confiabilidad de los Instrumentos (Incluir Matriz de Datos)

#### Datos Descriptivos Categoría “Accesible”

**Tabla C1**

*Análisis de fiabilidad de la dimensión: Accesibilidad*

<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>MEDIA</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>CORRELACION</b>	<b>CORRELACION MULTIPLE AL CUADRADO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>1.</b> La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor y para realizarle procedimientos.	<b>13,34</b>	<b>7991</b>	<b>0,265</b>	<b>0,213</b>	<b>0,616</b>
<b>2.</b> La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	<b>12,96</b>	<b>6681</b>	<b>0,546</b>	<b>0,318</b>	<b>0,511</b>
<b>3.</b> La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	<b>13,04</b>	<b>6396</b>	<b>0,534</b>	<b>0,403</b>	<b>0,509</b>
<b>4.</b> La enfermera responde inmediatamente a su llamado.	<b>12,83</b>	<b>6542</b>	<b>0,5</b>	<b>0,373</b>	<b>0,524</b>
<b>5.</b> La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	<b>13,22</b>	<b>6973</b>	<b>0,334</b>	<b>0,401</b>	<b>0,596</b>

*Nota.* El Alfa de Cronbach para esta dimensión es de 0,699.

## Datos Descriptivos Categoría “Explica y Facilita”

**Tabla C2**

*Análisis de fiabilidad de la dimensión: Explica y facilita*

<b>EXPLICA Y FACILITA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>CORRELACION</b>	<b>CORRELACION MULTIPLE AL CUADRADO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>6.</b> La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	<b>12,27</b>	<b>5828</b>	<b>0,343</b>	<b>0,136</b>	<b>0,509</b>
<b>7.</b> La enfermera le da información clara sobre su situación de salud.	<b>11,83</b>	<b>6466</b>	<b>0,279</b>	<b>0,193</b>	<b>0,537</b>
<b>8.</b> La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	<b>12,10</b>	<b>6408</b>	<b>0,403</b>	<b>0,240</b>	<b>0,489</b>
<b>9.</b> La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.	<b>12,32</b>	<b>6080</b>	<b>0,473</b>	<b>0,410</b>	<b>0,469</b>
<b>10.</b> La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	<b>12,16</b>	<b>6337</b>	<b>0,307</b>	<b>0,339</b>	<b>0,525</b>

*Nota.* El Alfa de Cronbach para esta dimensión es de 0,603.

## Datos Descriptivos Categoría “Conforta”

**Tabla C3**

*Análisis de fiabilidad de la dimensión: Conforta*

<b>CONFORTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>CORRELACION</b>	<b>CORRELACION MULTIPLE AL CUADRADO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>11.</b> La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	<b>19,88</b>	<b>16689</b>	<b>0,457</b>	<b>0,297</b>	<b>0,775</b>
<b>12.</b> La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	<b>20,44</b>	<b>17991</b>	<b>0,445</b>	<b>0,328</b>	<b>0,774</b>
<b>13.</b> La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	<b>20,25</b>	<b>17617</b>	<b>0,516</b>	<b>0,459</b>	<b>0,765</b>
<b>14.</b> La enfermera es alegre.	<b>20,17</b>	<b>18156</b>	<b>0,456</b>	<b>0,312</b>	<b>0,773</b>
<b>15.</b> La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	<b>20,35</b>	<b>17063</b>	<b>0,574</b>	<b>0,435</b>	<b>0,757</b>
<b>16.</b> La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	<b>20,32</b>	<b>17149</b>	<b>0,549</b>	<b>0,399</b>	<b>0,760</b>
<b>17.</b> La enfermera lo escucha con atención.	<b>19,84</b>	<b>17262</b>	<b>0,556</b>	<b>0,415</b>	<b>0,759</b>
<b>18.</b> La enfermera habla con usted amablemente.	<b>19,76</b>	<b>18595</b>	<b>0,357</b>	<b>0,322</b>	<b>0,785</b>
<b>19.</b> La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	<b>20,18</b>	<b>17187</b>	<b>0,425</b>	<b>0,265</b>	<b>0,779</b>

*Nota.* El Alfa de Cronbach para esta dimensión es de 0,790.

## Datos Descriptivos Categoría “Se Anticipa”

**Tabla C4**

*Análisis de fiabilidad de la dimensión: Se anticipa*

<b>SE ANTICIPA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>CORRELACION</b>	<b>CORRELACION MULTIPLE AL CUADRADO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>20.</b> La enfermera le presta atención a usted en las horas de la noche.	<b>23,22</b>	<b>45245</b>	<b>0,065</b>	<b>0,326</b>	<b>0,572</b>
<b>21.</b> La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	<b>23,71</b>	<b>42127</b>	<b>0,397</b>	<b>0,403</b>	<b>0,528</b>
<b>22.</b> Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	<b>24,07</b>	<b>40567</b>	<b>0,466</b>	<b>0,611</b>	<b>0,512</b>
<b>23.</b> La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	<b>24,02</b>	<b>41052</b>	<b>0,396</b>	<b>0,590</b>	<b>0,521</b>
<b>24.</b> La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta atención durante este tiempo.	<b>23,93</b>	<b>41245</b>	<b>0,442</b>	<b>0,415</b>	<b>0,519</b>
<b>25.</b> Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente con usted.	<b>22,95</b>	<b>45622</b>	<b>0,044</b>	<b>0,073</b>	<b>0,574</b>
<b>26.</b> La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado una crisis o fase crítica	<b>23,99</b>	<b>40915</b>	<b>0,453</b>	<b>0,549</b>	<b>0,515</b>

<b>27.</b> La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	<b>24,12</b>	<b>40410</b>	<b>0,497</b>	<b>0,558</b>	<b>0,508</b>
<b>28.</b> La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	<b>23,88</b>	<b>41405</b>	<b>0,486</b>	<b>0,446</b>	<b>0,517</b>
<b>29.</b> La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	<b>23,02</b>	<b>29645</b>	<b>0,243</b>	<b>0,086</b>	<b>0,601</b>

*Nota.* El Alfa de Cronbach para esta dimensión es de 0,61.

### Datos Descriptivos Categoría “Mantiene relación de confianza”

**Tabla C5**

*Análisis de fiabilidad de la dimensión: Mantiene relación de confianza*

<b>MATIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>CORRELACION</b>	<b>CORRELACION MULTIPLE AL CUADRADO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>30.</b> La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas con relación a su situación.	<b>22,02</b>	<b>21475</b>	<b>0,303</b>	<b>0,264</b>	<b>0,560</b>
<b>31.</b> La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	<b>22,52</b>	<b>21968</b>	<b>0,216</b>	<b>0,588</b>	<b>0,576</b>
<b>32.</b> La enfermera la anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud.	<b>22,39</b>	<b>20948</b>	<b>0,309</b>	<b>0,584</b>	<b>0,556</b>
<b>33.</b> La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor	<b>22,02</b>	<b>19798</b>	<b>0,514</b>	<b>0,419</b>	<b>0,515</b>
<b>34.</b> La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	<b>21,64</b>	<b>22441</b>	<b>0,214</b>	<b>0,187</b>	<b>0,577</b>
<b>35.</b> La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	<b>22,10</b>	<b>21223</b>	<b>0,389</b>	<b>0,262</b>	<b>0,547</b>
<b>36.</b> La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	<b>21,47</b>	<b>22701</b>	<b>0,151</b>	<b>0,226</b>	<b>0,588</b>
<b>37.</b> La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	<b>21,90</b>	<b>19849</b>	<b>0,469</b>	<b>0,504</b>	<b>0,522</b>
<b>38.</b> La enfermera se identifica y se presenta ante usted	<b>21,69</b>	<b>20724</b>	<b>0,331</b>	<b>0,418</b>	<b>0,551</b>

*Nota.* El Alfa de Cronbach para esta dimensión es de 0,671.

**Datos Descriptivos Categoría “Monitorea y hace seguimiento”****Tabla C6***Análisis de fiabilidad de la dimensión: Monitorea y hace seguimiento*

<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>MEDIA</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>CORRELACION</b>	<b>CORRELACION MULTIPLE AL CUADRADO</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>39.</b> El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	<b>18,26</b>	<b>32255</b>	<b>0,570</b>	<b>0,462</b>	<b>0,906</b>
<b>40.</b> La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	<b>18,62</b>	<b>31057</b>	<b>0,729</b>	<b>0,719</b>	<b>0,892</b>
<b>41.</b> La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	<b>18,61</b>	<b>29806</b>	<b>0,830</b>	<b>0,783</b>	<b>0,883</b>
<b>42.</b> La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	<b>18,49</b>	<b>29247</b>	<b>0,762</b>	<b>0,652</b>	<b>0,889</b>
<b>43.</b> La enfermera es calmada.	<b>18,67</b>	<b>30456</b>	<b>0,795</b>	<b>0,677</b>	<b>0,887</b>
<b>44.</b> La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	<b>18,55</b>	<b>31124</b>	<b>0,684</b>	<b>0,540</b>	<b>0,896</b>
<b>45.</b> La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo.	<b>18,89</b>	<b>33184</b>	<b>0,555</b>	<b>0,509</b>	<b>0,906</b>
<b>46.</b> La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	<b>19,17</b>	<b>30903</b>	<b>0,692</b>	<b>0,609</b>	<b>0,895</b>

*Nota.* El Alfa de Cronbach para esta dimensión es de 0,907.

## Apéndice D

### Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Jiovana Lizbeth Sarmiento Anchapuri estudiante de la segunda especialidad de enfermería en Gineco Obstetricia en la Universidad Peruana Unión. El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Hipólito Unanue, 2025”.

Dicha información será importante para conocer la calidad de atención y cuidado de enfermería, su participación es totalmente libre y voluntaria, si no lo desea hacer o en algún momento posterior a la recolección de datos decide retirarse del estudio, tiene el derecho. Su retiro no tendrá ningún tipo de represalia.

Habiendo sido informado(a) del propósito de esta, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será usada exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió de que la investigación utilizara adecuadamente dicha información con fines de mejorar la situación existente, asegurándose la máxima confidencialidad.

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

**Apéndice E**  
**Matriz de Consistencia**

**Título:**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> Descriptivo <b>Tipo:</b> Básico <b>Corte:</b> Transversal <b>Población:</b> 93 <b>Muestra:</b> 93 <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?	Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.	Satisfacción de las pacientes	No corresponde	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>			
¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026? ¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión explica y facilita, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?	Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión explica y facilita, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.			

<p>¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión confort, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?</p> <p>¿Cómo es el nivel satisfacción en la dimensión anticipación, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?</p> <p>¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?</p> <p>¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión confort, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión anticipación, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza, en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento en las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología de un hospital nacional, 2026.</p>			Cuestionario
--	---	--	--	--------------

## Apéndice F

### Autorización Institucional

**SOLICITO:** AUTORIZACION PARA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MED. Eddy Richard Vicente Choque  
Director Ejecutivo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna

Atención: Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Yo, Jiovana Lizbeth Sarmiento Anchapuri, identificada con DNI N° 40999969, N° Celular 972803488, estudiante de Posgrado de la Segunda Especialidad de Enfermería en Gineco Obstetricia, de la Universidad Peruana Unión, ante usted, con el debido respeto expongo:

Que deseando desarrollar la ejecución del Proyecto de Investigación, titulado: “Satisfacción de las pacientes postcesareadas frente al cuidado de enfermería en el servicio de ginecología, de la institución que usted dirige, recurro a su despacho, a fin de que sea evaluado por el Comité Institucional de Ética en Investigación, y se me expida la Carta de Autorización para la recolección de datos. Se adjunta los siguientes requisitos:

1. Derecho de pago por tramite.
2. Copia de DNI.
3. Resolución de aprobación del Proyecto de Investigación por parte de la Universidad de procedencia.
4. Carta de confidencialidad y reserva de información
5. Copia del Proyecto de Investigación en físico, de acuerdo con las prioridades institucionales.

Tacna, 06 de abril 2026

---

Lic. Jiovana Lizbeth Sarmiento Achapuri  
Estudiante de Segunda Especialidad