

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología en un hospital nacional de Lambayeque, 2024**

Trabajo Académico

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

**Autores**

Maritza Esmeralda Jimenez Perez

Lidia Amalia Yarlaque Paz

**Asesora**

Mg. Sofia Dora Vivanco Hilario

Lima, 8 de agosto de 2025

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Sofia Dora Vivanco Hilario, 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: **“TRATO DIGNO Y SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024”** de las autoras Maritza Esmeralda Jimenez Perez y Lidia Amalia Yarlaque Paz tiene un índice de similitud de 19% 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 8 días del mes de agosto del año 2025.



Mg. Sofia Dora Vivanco Hilario

**Trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas  
con pre eclampsia en el servicio de ginecología en un hospital  
nacional de Lambayeque, 2024**

Trabajo Académico

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



---

Mg. Yanela Ricalde Castillo  
Dictaminador

Lima, 8 de agosto de 2025

## Tabla de Contenido

Resumen .....	1
Planteamiento del Problema.....	2
Formulación del Problema .....	5
Objetivos de la Investigación .....	5
Justificación.....	6
Presuposición Filosófica .....	7
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas .....	8
Antecedentes de la Investigación.....	8
Marco Conceptual .....	11
Bases Teóricas.....	17
Definición de Términos .....	18
Metodología.....	20
Descripción del Lugar de Ejecución .....	20
Población y Muestra .....	20
Tipo y Diseño de Investigación.....	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	24
Proceso de Recolección de Datos .....	32
Procesamiento y Análisis de Datos .....	33
Consideraciones Éticas .....	33
Administración del Proyecto de Investigación .....	34
Referencias Bibliográficas .....	36
Apéndices .....	43

## Resumen

En este contexto, el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas con preeclampsia en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lambayeque, 2024. Metodología: El estudio tendrá un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, de corte transversal. La muestra censal consta de 60 pacientes hospitalizadas en el servicio de ginecología. Se utilizan dos instrumentos: cuestionario sobre trato digno que consta de 3 dimensiones: relaciones humanas, dimensión comunicativa y dimensión interior de la persona, con 11 ítems medidos con escala dicotómica y el instrumento de satisfacción de atención consta de 22 ítems medidos con escala Likert. Ambos instrumentos sometidos a juicios de expertos para posteriormente ser aplicados a prueba piloto con 10 pacientes obteniéndose una confiabilidad de 0.869 Alfa de Cronbach. Al aplicar la V de Aiken se obtuvo un resultado igual a 1 respectivamente.

Palabras clave: Trato digno, satisfacción, puérperas, post operadas, preeclampsia

## **Planteamiento del Problema**

### **Identificación del Problema**

Según el reporte de World Health Organization (WHO, 2020) los casos de morbilidad grave en madres gestantes son ocasionadas por trastornos hipertensivos que se presentan durante el embarazo, pudiendo afectar al feto, en algunos casos ocurrir una mortalidad materno fetal. Según la estadística mundial representan el 14% de todas las muertes maternas convirtiéndose en un problema de salud pública para todos los países. Por tanto, requiere mejorar la atención en el primer nivel de salud para disminuir el riesgo materno y perinatal y cumplir los objetivos de desarrollo sostenible.

Asimismo, a nivel mundial se considera a la preeclampsia como un indicador grave para el binomio madre - niño durante el proceso de embarazo, ya que puede conllevar a daños irreparables como accidentes cerebro vasculares, problemas cardíacos y diabetes en las madres, mientras que, en los recién nacidos un alto riesgo de nacimientos prematuros, discapacidades neurológicas que repercutirán en su desarrollo, así como riesgo de enfermedades cardíacas y metabólicas (Dimitriadis et al., 2023).

Por otro lado, en London se ha sostenido que el inicio de la preeclampsia se manifiesta a partir de las 20 semanas de gestación dando como origen un aumento de las proteínas en orina, disfunción placentaria y alteraciones en otros órganos maternos, pero que las estadísticas reportan una casuística reducida entre un 3% y el 5%, de los embarazos. Plantean a su vez como alternativa de tratamiento la finalización de la gestación, con conocimiento de nacimientos prematuros inducidos, teniendo en cuenta los riesgos y beneficios para ambos (Hurrell et al., 2022).

Asímismo, la revista científica de Cardiología de American Heart Association informa que los problemas hipertensivos tanto en las gestantes como en las púerperas se encuentran entre un 5 y 10% de las gestaciones incrementando los índices de morbi

mortalidad materna, fetal y neonatal además de mencionar que dichas pacientes tienen un alto riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares a futuro. Por ello, resulta fundamental trabajar la parte preventiva desde los controles prenatales para asegurar una salud duradera tanto para la madre como para el producto (Countouris et al., 2025).

Por otra parte, en Estados Unidos se ha considerado que las muertes maternas pueden ser evitables, teniendo en cuenta las diversas teorías de los trastornos hipertensivos desde el punto de vista médico y de la salud pública, estas deberían servir como herramientas en la determinación temprana de los factores de riesgos maternos, la misma que posee una baja tasa de detección, inferior al 5% en dicho país (Lee et al., 2022).

Además, en México sostienen que es de vital importancia hacer un vínculo que involucre al paciente, familia y profesionales de salud como trato digno y que a la vez sirva como un indicador para preservar la dignidad y los derechos del paciente, así como para evaluar el desempeño de los profesionales de la salud (Maciel et al., 2022).

Por su parte en Ecuador, enfatizan que uno de los pilares fundamentales en enfermería es el trato digno, que permite brindar atención humanizada y con calidad. Chin et al. (2020) señaló que el 97.4% de los usuarios están satisfechos con el trato humanizado, mientras que el 2.6% indicó que casi siempre perciben un trato no humanizado.

En lo que respecta a la variable satisfacción, en México se ha señalado que siempre vamos a encontrar un cierto porcentaje menor de usuarios que no perciben satisfacción en el servicio que se les brinda, mientras que hay un mayor número de usuarios que muestran agrado, satisfacción alcanzando un 81,1% y un 76,2% se muestran mortificados por el tiempo de espera (Montero et al., 2024).

A nivel nacional, se refiere como segunda causa más común de complicaciones y muertes maternas a los trastornos hipertensivos del embarazo (THE), con un 18,5% de los

casos que puede desarrollarse durante el embarazo, parto y puerperio. Según las estadísticas del año 2022, se alcanzó el 26.1% de las muertes maternas a nivel institucional a causa de estos trastornos. Cabe destacar que estas complicaciones se presentaron en mujeres adultas de entre 30 a 59 años y más aún en mujeres de las regiones selváticas alcanzando un considerable porcentaje de 28%, en relación con el promedio nacional y otros grupos de edad (Ministerio de Salud [MINSAL], 2023).

Ahora bien, en Perú, específicamente en Huacho, sostienen que de las puérperas consideradas en el estudio el 64% se mostraron complacidas con el cuidado proporcionado no obstante el 36% se sintieron insatisfechas y por último el 32 % expresaron haber sido maltratadas, lo que implica que sus necesidades y percepciones no están completamente atendidas al 100% (Ayala & Jiménez, 2021).

En contraposición, en Trujillo, mencionan que la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud puede ser percibida al final del servicio recibido, teniendo en cuenta que el mismo puede estar afectado por múltiples factores, como comunicación, infraestructura, equipamiento entre otros (Gonzales & Rojas, 2021).

A nivel local, podemos percibir que en el hospital donde se llevará a cabo el estudio, existe un alto porcentaje de usuarias que desconocen la definición de “trato digno”, en particular aquellas que se encuentran vulnerables durante el proceso de gestación, parto y puerperio. Como consecuencia podría conllevar a la transgresión de ciertos derechos que les asisten. Por lo tanto, se ha optado por realizar la investigación acerca del trato digno y satisfacción de atención a puérperas con preeclampsia en un hospital nacional de Lambayeque.

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es la relación entre trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas con preeclampsia en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lambayeque, 2024?

### ***Problemas Específicos***

¿Qué nivel de trato digno perciben las puérperas post operadas con preeclampsia en dicho servicio?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención que reciben las puérperas post operadas con preeclampsia en dicho servicio?

¿Cómo se relacionan las dimensiones de trato digno con la satisfacción de atención a las puérperas post operadas con preeclampsia en dicho servicio?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar la relación entre trato digno y satisfacción de atención a puérperas postoperadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lambayeque, 2024.

### ***Objetivos Específicos***

Identificar el nivel de trato digno que perciben las puérperas postoperadas con preeclampsia en dicho servicio.

Identificar el nivel de satisfacción de atención que reciben las puérperas post operadas con preeclampsia en dicho servicio.

Establecer la relación entre las dimensiones de trato digno y satisfacción de atención a las puérperas post operadas con preeclampsia en dicho servicio.

## **Justificación**

### ***Justificación Teórica***

Este estudio cuenta con justificación teórica basada en metaparadigmas de enfermería centrándose en la satisfacción de las usuarias puérperas con preeclampsia aplicando la teoría de Jean Watson, la cual enfatiza la importancia de la interacción enfermera-paciente y una comunicación efectiva para brindar un cuidado humanizado y de calidad, promoviendo la pronta recuperación de las usuarias.

Por otro lado, el entendimiento de las expectativas y requerimientos de las pacientes, junto con sus percepciones acerca del cuidado recibido, ayuda a formular estrategias de mejora constante en salud mediante un enfoque holístico y humano en la atención, promoviendo una relación más estrecha entre el personal de salud y paciente, impulsando el bienestar físico, emocional y social de las mujeres durante su estancia hospitalaria. Así como a contribuir con información actualizada y sistemática para la comunidad científica e investigaciones futuras.

### ***Justificación Metodológica***

Respecto a la justificación metodológica en la investigación, se aplicará un estudio descriptivo, cuantitativo con diseño no experimental y correlacional. Se aplicarán dos instrumentos: el primero de “Trato Digno” creado por Brito-Ortiz en el año 2019 que comprende 11 ítems con respuestas dicotómicas y una escala de valoración de adecuado con el 100% (11 ítems), aceptable con el 80% (9 ítems) y por mejorar <80% y con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.9230 y el 2do instrumento “Cuestionario de Servqual” (Quality Service) desarrollado por A. Parasuraman y colaboradores, modificado por MINSA y comprende 22 ítems, con una escala de valoración de satisfecho (50-56 pts.), poco satisfecho (36-49 pts.) e insatisfecho (22-35 pts.) y con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.9238.

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

Este estudio cuenta con justificación práctica, los resultados obtenidos serán útiles para implementar proyectos de mejora que conduzcan a la satisfacción de las usuarias puérperas en diferentes departamentos de cuidados de enfermería y en la práctica social la fundamentación con la guía de Práctica Clínica para la Prevención de la Pre eclampsia: eclampsia dirige nuestra labor asistencial para mejorar el manejo y tratamiento de gestantes y puérperas (MINSA, 2018).

### **Línea de Investigación**

Gestión del cuidado.

### **Presuposición Filosófica**

“Así que, todas las cosas que queráis que los hombres hagan con vosotros, así también haced vosotros con ellos; porque esto es la ley y los profetas” (Mateo 7,12). |132

La cita de Juan 13, 34-35 enfatiza la importancia del amor entre las personas, especialmente entre aquellos que siguen las enseñanzas de Jesús, instruyendo a sus discípulos a amarse mutuamente como él los amó.

La presente investigación está enmarcada dentro de la teología bíblica que nos enseña a tratar a nuestro prójimo con cariño, humildad, respeto y actuar de la forma como nos gustaría ser tratados. Lo que nos lleva a obrar dignamente para mantener relaciones correctas con nuestros pacientes y sus familiares.

## **Desarrollo de las Perspectivas Teóricas**

### **Antecedentes de la Investigación**

#### ***Antecedentes Internacionales***

En México, Ávila et al. (2024) realizaron un estudio cuyo propósito fue determinar el grado de percepción de los usuarios atendidos en un hospital público en Michoacán sobre el trato recibido de parte del personal de enfermería, cuyo enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal y con una muestra de 65 pacientes atendidos en el mes de julio del 2023, concluyendo que el 60% consideró que recibieron un buen trato.

En Ecuador, Yaguana-Saltos et al. (2024) realizó una investigación con el objetivo de analizar cómo perciben los usuarios el trato digno y humanizado recibido por parte del personal de enfermería en el área de procedimientos del Centro de Salud Tipo C “Velasco Ibarra”. La metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, aplicado a una muestra de 75 pacientes. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes (50,67%) se ubicaron en la categoría 2, indicando empatía, principios éticos, respeto y una comunicación asertiva de parte del personal permitiendo que el cuidado trascienda la atención médica tradicional, considerando al individuo como un ser humano integral más allá de su condición de paciente.

En Argentina, Avendaño (2023) su investigación tuvo como objetivo establecer la percepción del personal de enfermería con respecto al trato digno recibido en mujeres hospitalizadas y caracterizar su percepción por diferentes tipos de patologías en el servicio de ginecoobstetricia. A través de un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal llevado a cabo entre enero y comienzos de marzo de 2023, se encontró que el 98,67% de las pacientes lo valoraron como “bueno”, mientras que el 1,33% como “malo”. En resumen, el 97,7% de las pacientes hospitalizadas consideraron que el trato digno que

recibieron fue "bueno", subrayando la relevancia del trato digno en el cuidado de la salud y su repercusión en los usuarios.

En Ecuador, Remache (2023) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en pacientes hospitalizadas con complicaciones en el posparto inmediato en el Hospital General Riobamba con un estudio descriptivo, cualitativo, cuantitativo y de campo obteniendo como resultado que el 40% de enfermeras no realizan buenas prácticas en el cuidado de enfermería para la preparación del periodo posterior al parto especialmente en el hogar. Las complicaciones identificadas más comunes fueron las infecciones (64%) y hemorragias (36%), lo que indica una deficiencia en la atención de enfermería. Concluyendo que las pacientes ameritan una atención adecuada desde una visión integral con el fin de mitigar los riesgos de complicaciones en el proceso del puerperio.

En México, Díaz et al. (2021) realizaron un estudio cuya intención fue evaluar el nivel de cumplimiento del indicador trato digno, que brinda el personal de enfermería en un hospital materno infantil a través del método estructural y descriptivo con enfoque cuantitativo, con una muestra no probabilística, se obtuvo como resultado un nivel de cumplimiento poco satisfactorio lo que les permite concluir que no se ha logrado crear una cultura de calidad entre los profesionales de enfermería, menguando un trato digno de calidad por parte de dicho personal.

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

En Lima, Herrera y Arteaga (2024) desarrollaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Sergio Bernales, durante el período comprendido entre abril y octubre de 2020. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, con un enfoque no experimental y de corte transversal, aplicado a 179

usuarios. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la calidad del servicio recibido y el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS ( $p < 0.05$ ), concluyendo que esta relación es estadísticamente significativa y directamente proporcional, abarcando dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Asimismo, en Huancayo, Hidalgo y Noa (2024) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería y la satisfacción de las puérperas en el Centro de Salud Chilca de Huancayo. Fue de tipo deductivo, correlacional y diseño no experimental aplicado a 110 puérperas inmediatas. Se evidenció una correlación con valor de  $r = 0.6999$ , concluyendo de esta manera una conexión alta y directa entre las dos variables mencionadas, es decir cuando el personal de enfermería brinda una atención de calidad, esto repercute en los niveles de satisfacción de las usuarias.

En la misma línea, Cevallos (2020) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue relacionar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de las pacientes puérperas en un Centro de Salud Materno Infantil, con enfoque descriptivo, correlacional. Se observó que la satisfacción del usuario por la atención recibida es buena, cumpliendo con la expectativa del 62,2% también en las dimensiones el 62% indicaron recibir una atención amable, con buen trato hacia la paciente y familiares, el 62% manifestó que tuvieron una atención oportuna con la información correspondiente a su estado de salud y de su tratamiento, mientras el 66,7% indicaron sentirse seguras.

Por otro lado, en Moyobamba, Yoplac (2024) ejecuta su estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de puérperas postcesárea, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de ginecoobstetricia del Hospital Moyobamba, 2021. Se siguió un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal, involucrando a 120 madres

puérperas postcesárea, cuyos hallazgos revelaron una satisfacción de nivel medio en diversas dimensiones: accesibilidad el 67 %; confort 54 % y confianza 75%. Concluyó que aproximadamente el 71 % de las pacientes postcesareadas manifestaron estar medianamente satisfechas con la atención recibida.

Así también, en Huacho, Ayala y Jiménez (2021) en su estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de gineco- obstetricia del Hospital Regional Huacho en el 2020, con un enfoque descriptivo, transversal, diseño no experimental, se obtuvo como resultado que el 90.7% de las puérperas atendidas mostraron estar satisfechas en un nivel medio, con respecto a las dimensiones: Biológica 97.9% satisfacción media, Emocional 96.9% satisfacción media, Social 93.8% satisfacción media, Espiritual 60.8% satisfacción media; concluyendo que las puérperas tienen un nivel de satisfacción medio con respecto al cuidado que le brinda la enfermera.

## **Marco Conceptual**

### ***Trato Digno***

Según la OMS refiere que trato digno es uno de los objetivos de los sistemas de salud prioritario, además es considerado por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) como uno de los diez derechos de los pacientes hospitalizados (Manzanares & Martínez, 2023).

Según la CONAMED, los pacientes tienen derecho a ser tratados de manera digna y respetuosa por parte del personal de salud, considerando sus convicciones personales y éticas, así como las de su familia y acompañantes, sin importar su condición sociocultural (Manzanares & Martínez, 2023).

Este derecho está respaldado por la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, las cuales reconocen el derecho de

todo individuo a recibir un trato igualitario y digno (Ayala & Jiménez, 2021).

Es una acepción jurídica que se refiere al respeto irrestricto a la persona y a su integridad, a valorar igual todas las vidas humanas y a todas las personas (Padilla, 2023).

También es la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y de la atención proporcionada, considerado como un derecho de los pacientes al recibir atención médica (Enríquez-Sánchez et al., 2020).

Desde otro punto de vista, es la percepción que tiene el usuario u acompañante sobre la atención recibida, incluyendo las actitudes y practicas respetuosas hacia ellos relacionadas con la dignidad humana, que es el valor inherente e innato de todo ser humano, lo que significa que todos deben ser tratados sin distinciones. En naciones avanzadas, además de respetar sus derechos y el trato digno, se dictan directrices y regulaciones que garanticen una atención de calidad y tratamiento oportuno manteniendo en todo momento su dignidad y seguridad (Enríquez-Sánchez et al., 2020).

Según el Ministerio de Salud de Colombia, el trato digno implica recibir un tratamiento adecuado en todas las fases de la atención médica, lo que implica evitar cualquier forma de tratamiento cruel o inhumano que afecte la dignidad de las personas y evite sufrimientos innecesarios. Esto resalta la responsabilidad compartida entre el profesional de la salud, el paciente y sus cuidadores para garantizar un trato digno durante la atención médica (Rojas, 2022).

Además, se ha destacado la importancia de tener en cuenta los criterios que integran el indicador de calidad trato digno, creado por la Secretaría de Salud de México. En dicha secretaría, el trato digno es una dimensión de la calidad de la atención y representa un componente esencial en la labor del personal de salud. Este enfoque se fundamenta en los derechos humanos y principios éticos (Brito-Ortíz et al., 2019).

## **Dimensiones del Trato Digno.**

***Dimensión 1: Relaciones Humanas.*** El dialogo es una herramienta esencial de esta dimensión que implica expresar la información de manera comprensible, sincera y con respeto, lo cual promueve una comunicación efectiva entre el personal de salud y el paciente. El acto de dialogar demuestra una habilidad innata del ser humano para compartir su interioridad. En situaciones de enfermedad o fragilidad, la urgencia de dialogar se hace más intensa, ya que facilita que la persona se sienta escuchada y apreciada (Avendaño, 2023).

El ser humano por naturaleza es sociable y necesita vivir en sociedad. La persona puede manifestar soledad, pero a su vez se siente rodeado por su entorno, lo que prima es la forma como se relaciona con los demás. La particularidad de todo individuo es la forma de vincularse con el resto del grupo humano ya sea en mayor o menor cercanía física (Rodríguez y Quintanilla, 2019).

Desde su punto de vista, Hidelgard Peplau afirma que las relaciones interpersonales se refieren a la interacción mutua entre personas, constituyendo las conexiones sociales que están influenciadas por las normas y estructuras de la interacción social. Estas relaciones implican habilidades como la comunicación efectiva, la capacidad de escuchar activamente, la resolución de conflictos y la expresión genuina de uno mismo (Gonzalo, 2024).

***Dimensión 2: Comunicación.*** El proceso de comunicación implica condiciones esenciales para lograr una interacción efectiva y afectiva como tener la capacidad de separarse de uno mismo para estar disponible para otros, la comprensión para colocarse en el punto de vista del otro y sobre todo tener empatía como disposición emocional y fidelidad en la acción, que no solo cumpla su objetivo de informar sino también fortalecer los lazos afectivos generando confianza y entendimiento mutuo, que es fundamental para asegurar que el tratamiento no solo sea étnicamente correcto sino emocionalmente sostenido (Avendaño,

2023).

En esta dimensión es crucial asegurar que los usuarios reciban información completa y precisa sobre su salud, de manera oportuna, en un lenguaje accesible y, para las comunidades indígenas, en sus idiomas nativos, para promover la comprensión y el respeto cultural (Meneses-Navarro et al., 2021).

***Dimensión 3: Interior de la Persona.*** Esta dimensión es esencial ya que implica la creación de un ambiente de confianza y confidencialidad. La conexión que se establece va más allá de lo establecido por un simple acuerdo social. Lo íntimo forma parte esencial del ser humano, lo que genera de manera natural un sentido de protección contra el pudor (Avendaño, 2023).

Se refiere al conjunto de valores, creencias y principios arraigados en su ser, que influyen en su comportamiento, pensamientos y emociones, y que guían su relación consigo mismo y con los demás (Quintana, 2021).

### ***Satisfacción de las Usuaris***

En cuanto a la satisfacción de las usuarias en el post parto, las actividades de enfermería se centran en satisfacer sus expectativas durante su hospitalización. Por lo tanto, la finalidad de las atenciones de enfermería que recibe la puérpera es brindar satisfacción inmediata a la paciente mediante la prestación oportuna de atención de alta calidad. De igual forma se brinda a las usuarias atención de calidad a sus problemas para cumplir con sus expectativas durante su estancia hospitalaria (Ayala y Jiménez, 2021).

Los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de los 80 desarrollaron la herramienta SERVQUAL (Quality Service), que posee una escala de múltiples dimensiones, destinada a evaluar la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados. En este contexto, el Ministerio de Salud ha adoptado esta metodología con adaptaciones, dando lugar a la metodología SERVQUAL Modificada.

Esta metodología define la calidad de atención a través de 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones, la cual queda plasmada en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo (Caceda & Almanza, 2022).

### **Dimensiones de Satisfacción de las Usuarías.**

**Fiabilidad.** La dimensión de fiabilidad de satisfacción implica la percepción de los usuarios sobre la consistencia y la confiabilidad en la entrega de los servicios de salud. Esto se refiere a la capacidad percibida de los proveedores de atención médica para ofrecer servicios de manera precisa y oportuna, sin errores ni fallos (M. Espinoza et al., 2024).

**Capacidad de Respuesta.** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Es la percepción de los usuarios sobre la prontitud y eficiencia con la que los proveedores de servicios de salud atienden a sus necesidades y solicitudes (Bonilla y Cobián, 2023).

Es la apreciación, disposición y buena voluntad que tienen los usuarios sobre la rapidez y efectividad con la que los proveedores de servicios de salud satisfacen sus necesidades y solicitudes (Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas [INCN], 2023).

### **Seguridad**

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Se refiere a la confianza percibida por los usuarios en la atención médica recibida, abarcando aspectos como la protección contra riesgos, la privacidad de la información y la garantía de un entorno seguro durante el tratamiento (Espinoza et al., 2024).

Cita a la percepción de los usuarios sobre la protección contra riesgos y errores durante la prestación de servicios de salud, incluyendo la confiabilidad de los procedimientos, la gestión de la información y la garantía de un entorno seguro (Herrera y

Arteaga, 2024).

### ***Empatía***

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidados y atención individualizada. La dimensión de empatía se refiere a la capacidad percibida por los usuarios de los servicios de salud para comprender y responder a sus necesidades emocionales y cognitivas, mostrando sensibilidad, comprensión y consideración hacia sus preocupaciones y experiencias individuales (Moya-Salazar et al., 2023).

Es la capacidad de los proveedores de atención médica para comprender las experiencias y emociones de los pacientes, mostrando una actitud de escucha activa, comprensión y apoyo emocional, contribuye a fortalecer la relación terapéutica y mejorar la calidad de la atención (Ibarra-Peso y Hechenleitner-Carvallo, 2025).

### ***Aspectos Tangibles***

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Esta dimensión se refiere a la percepción de los usuarios sobre la calidad física y material de los servicios de salud, incluyendo instalaciones, equipos, disponibilidad de recursos y otros elementos visibles y palpables que contribuyen a la experiencia de atención (Caceda & Almanza, 2022).

Esta dimensión se relaciona con la percepción de los usuarios sobre la calidad física y visible de los servicios de salud, como las instalaciones, equipamiento y recursos disponibles, que influyen en su experiencia de atención (Caceda & Almanza, 2022).

## **Bases Teóricas**

Jean Watson enfatiza que el cuidado hacia los usuarios conlleva a establecer relaciones basadas en afecto, respeto, empatía, preocupación y responsabilidad. Reconoce a la enfermería como una actividad primordial para el desarrollo humano y destaca la necesidad de preservar su carácter humano, espiritual y psicológico en todas las áreas de la práctica enfermera. Enfatiza la importancia de reestructurar los sistemas de salud para revitalizar el cuidado, y aboga por mejoras en la enfermería actual (Valderrama-Sanabria et al., 2023).

Según Ayala y Jiménez (2021) la teoría de Watson se centra en el cuidado humano a la paciente hospitalizada, cuyo objetivo consiste en identificar el valor de un modelo humanista en la práctica clínica identificada en 4 meta-paradigmas: salud o bienestar del cuerpo y el alma; Persona: se refiere a una creación intelectual, razonable y autónoma con inteligencia en términos de planificación; entorno: es un espacio que una persona intenta tratar y enfermería: es un arte en el que entendemos el sentimiento de los demás y podemos expresarlos de la misma manera.

Watson explica la interacción enfermera - paciente, donde el enfoque fundamental es reaccionar ante la salud, las dolencias y las relaciones humanas. Además de las restricciones propias, para lograr la máxima satisfacción del usuario. La enfermera debe estar obligada a proteger la dignidad humana y confianza de los usuarios (Ayala y Jiménez, 2021).

Como uno de los elementos principales de Watson se basa en las necesidades humanas y la satisfacción de las mismas, el profesional de enfermería además de identificar, satisface las necesidades biofísicas como la ventilación, alimentación y eliminación; las necesidades psicofísicas como la sexualidad, la actividad y la inactividad; las necesidades psicosociales como la autorrealización y las relaciones interpersonales de

ella misma y del paciente (Valderrama-Sanabria et al., 2023).

La teoría de Watson aporta grandes beneficios al profesional de enfermería a nivel internacional, el desarrollo de relaciones interpersonales afectuosas y un énfasis en la mente, el cuerpo y el alma. Ello se debe a que fomenta la práctica, revelando respeto por la honestidad, la dignidad aplicando conceptos teóricos, mediante la implementación de procesos (Valencia y Melita, 2021).

La perspectiva de Watson en enfermería resalta la relevancia de la relación terapéutica entre enfermero y paciente, destacando la empatía, compasión y cuidado holístico. Su enfoque promueve un modelo centrado en el paciente, que considera no solo los síntomas físicos, sino también las necesidades emocionales, mentales y espirituales del individuo. Asimismo, subraya la importancia de una relación enfermero-paciente que aborde de manera integral las diversas dimensiones del cuidado, incluyendo aspectos físicos, emocionales, mentales y espirituales (Valderrama-Sanabria et al., 2023).

## **Definición de Términos**

### ***Trato Digno***

Es una acepción jurídica que se refiere al respeto irrestricto a la persona y a su integridad, a valorar igual todas las vidas humanas y a todas las personas (Padilla, 2023).

### ***Satisfacción de Atención***

Es el resultado de varios elementos, incluyendo la satisfacción con la competencia profesional del personal de salud y su habilidad para interactuar basada en sus cualidades personales (M. Espinoza et al., 2024).

### ***Puérpera Postoperada***

Período que comienza inmediatamente después del nacimiento del bebé y se extiende hasta las seis semanas posteriores (42 días) que ha sido sometida a una intervención quirúrgica (American College of Obstetricians and Gynecologists [ACOG],

2018).

### ***Preeclampsia***

Es una condición médica que ocurre en mujeres embarazadas y se caracteriza por la presencia de hipertensión arterial y la excreción de proteínas en la orina después de la vigésima semana de gestación (Poon et al., 2019).

## **Metodología**

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

El hospital Belén de Lambayeque se encuentra ubicado en la Av. Ramón Castilla N° 597 del distrito de Lambayeque, provincia Lambayeque, departamento de Lambayeque, estructuralmente depende del Gobierno Regional de Lambayeque, es un establecimiento de salud nivel II-1 que brinda atención integral básica y especializada en los servicios de salud.

El servicio de ginecología pertenece al departamento de ginecoobstetricia y es parte del área de hospitalización en enfermería al servicio de la salud de la comunidad lambayecana. Actualmente el servicio de ginecología cuenta con 17 camas, un ambiente de tóxico, un ambiente de alto riesgo gineco-obstétrico, un área de cómputo y ambiente exclusivo para ecografías obstétricas de alto nivel con personal altamente capacitado, contando con un total de 20 médicos especialistas en gineco obstetricia, 06 enfermeras y 05 técnicos rotantes acorde con el nivel de complejidad y capacidad resolutive del hospital, en el año 2023 el departamento de gineco obstetricia atendió a una población de 15441 mujeres de las diferentes zonas de nuestra región.

### **Población y Muestra**

#### ***Población***

Una población se define como el cúmulo de eventos estandarizados claramente definidos por su contenido, lugar y tiempo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En el presente estudio la población objetivo estará conformada por 60 puérperas post operadas con pre eclampsia que se encuentran hospitalizadas en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Belén de Lambayeque de los meses de abril a junio del 2024.

## ***Muestra***

La muestra es un subgrupo de valores pertenecientes a un grupo con cualidades similares a las de la población general (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Considerando que, en el presente trabajo de investigación por tener una población pequeña, no será necesario el cálculo de la muestra. En consecuencia, el presente estudio (estadístico) no considerará muestra, sino a la población (60 puérperas post operadas con preeclampsia).

## ***Muestreo***

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico deliberado, crítico o por juicio a criterio del investigador porque se selecciona con base en el conocimiento de una población o propósito del estudio, es decir se utiliza una muestra intencional con participantes que cumplan con una descripción o propósito específico que es necesario para realizar la investigación, como es el caso de puérperas con pre eclampsia (Reales et al., 2022).

### **Criterios de Inclusión y Exclusión.**

#### ***Criterios de Inclusión.***

- ✓ Pacientes puérperas post operadas con pre eclampsia hospitalizadas en el servicio de ginecología.
- ✓ Pacientes puérperas post operadas con pre eclampsia que autorizan mediante consentimiento informado.
- ✓ Pacientes mayores de 18 años.

#### ***Criterios de Exclusión.***

- ✓ Pacientes que ingresan al servicio por otros motivos gineco-obstétricos.
- ✓ Pacientes que hablan otro idioma o lengua, que no comprendan el cuestionario redactado en castellano.

- ✓ Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

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

El tipo de investigación es básica porque proviene y está en la estructura teórica, ampliando el conocimiento científico, descriptiva porque utilizó la recopilación, análisis y la presentación de los datos recopilados para explicar los fenómenos a través de la investigación con enfoque cuantitativo porque se puede medir (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Igualmente prevalece el diseño no experimental porque las variables no se manipulan intencionalmente, de corte transversal porque la recolección de los datos se realizará en un solo momento y correlacional porque ayuda a establecer una relación entre dos variables (Arias & Covinos, 2021).

### **Identificación de Variables**

Variable 1: Trato digno.

Variable 2: Satisfacción de atención.

## Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1 Trato digno	La OMS define al trato digno es uno de los objetivos de los sistemas de salud prioritario, además es considerado por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) como uno de los diez derechos de los pacientes hospitalizados (Manzanares y Martínez, 2023).	Es una dimensión de la calidad de la atención y es un proceso de la práctica asistencial del personal de salud, el cual está sustentado en derechos humanos y principios éticos, el cual será medido en 3 dimensiones las cuales tienen un puntaje de:  Adecuado = 100% (11p) Aceptable = 80% (9p) Por mejorar = <80%	Dimensión Relaciones humanas  Dimensión Comunicación  Dimensión interior de la persona	- Trato amable y respetuoso - Identificación - Estancia hospitalaria - Tiempo de espera  - Información adecuada  - Respeto a la intimidad - Seguridad - Respeto - Satisfacción	Escala dicotómica  SI= 1  NO= 0
Variable 2 Satisfacción de atención	Es el resultado de varios elementos, incluyendo la satisfacción con la competencia profesional del personal de salud y su habilidad para interactuar basada en sus cualidades personales (M. Espinoza et al., 2024).	Se entiende que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar, el cual será medido en 5 dimensiones, las cuales tienen un puntaje de:  Satisfecho = 50-66 p Poco Satisfecho = 36-49 p Insatisfecho = 22-35 p	Dimensión fiabilidad  Dimensión capacidad de respuesta  Dimensión seguridad  Dimensión empatía  Dimensión aspectos tangibles	- Atención - Identificación  - Respuesta rápida  - Privacidad - Respeto a la intimidad  - Amabilidad - Respeto - Paciencia  - Equipos y materiales disponibles - Ambientes limpios y cómodos	Escala de likert  SATISFECHO= 3  POCO SATISFECHO= 2  INSATISFECHO =1

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

### ***Técnica***

Para la recolección de datos se aplicará la técnica de la encuesta diseñada para las pacientes puérperas post operadas con pre eclampsia hospitalizadas en el servicio de ginecología. La técnica utilizada en este estudio será la encuesta y el instrumento el cuestionario en formulario tipo dicotómica y escala de Likert, el cual buscará obtener datos sobre las opiniones de las pacientes sobre el trato digno y satisfacción de acuerdo con la asistencia que reciben del personal profesional de enfermería a través del desarrollo de preguntas ya estandarizadas y validadas (Anexo A).

### ***Instrumentos***

Se utilizará dos instrumentos, uno para cada variable. El primer instrumento sobre trato digno en enfermería utilizado por Brito-Ortíz et al. (2019), que es una dimensión de la calidad de la atención otorgado por el personal de Enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Belén de Lambayeque, sustentado en derechos humanos y principios éticos, estructurado en 11 ítems con respuestas dicotómicas (si y no), dividida en 3 dimensiones.

Estas son:

Dimensión relaciones humanas (3 ítems)

Dimensión comunicación (2 ítems)

Dimensión interior de la persona (6 ítems)

Los puntajes utilizados son: SI y NO, dando por resultado si el trato brindado del personal de enfermería a las pacientes puérperas post operadas con pre eclampsia es adecuado, aceptable y Por mejorar.

Escala de valoración “Trato digno”:

Escala	Valor
SI	1
NO	0

Los rangos de valoración. Se clasifican en:

Adecuado = 100% (11p)

Aceptable = 80% (9p)

Por mejorar = <80%

El segundo instrumento utilizado para la segunda variable es el cuestionario SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo (Caceda & Almanza, 2022).

Dicha herramienta fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio, que fue modificada para su uso en los establecimiento de salud; la misma que incluye preguntas de Expectativas y preguntas de Percepciones, estructurada por 22 ítems distribuidas en 5 criterios o dimensiones de evaluación de la Calidad (Caceda & Almanza, 2022).

Estas son:

Fiabilidad (5 ítems)

Capacidad de respuesta (4 ítems)

Seguridad (4 ítems)

Empatía (5 ítems)

Aspectos tangibles (4 ítems)

Los puntajes utilizados son: satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho, dando por resultado si la atención recibida por el profesional de enfermería a las pacientes puérperas post operadas con pre eclampsia.

Escala de valoración “satisfacción de atención”:

Escala	Valor
Satisfecho	3
Poco satisfecho	2
Insatisfecho	1

Los rangos de valoración. Se clasifican en:

Satisfecho: de 50 a 66 puntos.

Poco satisfecho: de 36 a 49 puntos.

Insatisfecho: de 22 a 35 punto

### **Validez y Confiabilidad.**

**Validez.** Las herramientas utilizadas para las variables “trato digno” y “satisfacción de atención” fueron sometidas a juicio de 05 expertos debidamente capacitados en temas de investigación y salud en el área de ginecología (Apéndice B).

Para el proceso de validez a través de las pruebas psicométricas, el instrumento “Trato digno” con 11 ítems fue debidamente analizada por la prueba V de Aiken, obteniéndose 1 con una validez alta considerando que existe una fuerte congruencia entre las

opiniones de los expertos, concluyendo que dicho instrumento es VALIDO para su aplicación.

Igualmente, el instrumento “satisfacción de atención” con 22 ítems fue validado a través de la prueba V de Aiken obteniéndose 1 con una validez alta considerando que existe una fuerte congruencia entre los expertos, concluyendo también que dicho instrumento es VALIDO para su aplicación.

**Confiabilidad.** Asimismo, en la confiabilidad se aplicó la prueba piloto en 10 pacientes hospitalizadas del servicio de ginecología del hospital en estudio, obteniéndose los siguientes resultados de fiabilidad (Apéndice B):

Para el instrumento de “trato digno” se utilizó la herramienta KR20 para evaluar la confiabilidad de respuestas dicotómicas, obteniéndose como resultado 0.869 (KR20 ALTO) que significa que los ítems están correlacionados entre sí.

De igual forma para el instrumento “Satisfacción de atención” se utilizó el Alfa Cronbach obteniéndose un resultado de 0.9238 con un valor ALTO o BUENA que sugiere mayor confiabilidad.

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

Previamente a la recolección de datos para la realización del presente estudio, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: presentación de la solicitud al director y responsable de la Oficina de Dirección de Apoyo a la Investigación y Docencia del Hospital en estudio para su respectiva autorización y recolección de los datos para ser procesados e interpretados respectivamente, de igual forma, se realizará coordinaciones con el jefe de departamento de Ginecoobstetricia y con el jefe del servicio de ginecología respectivamente.

Para la recolección de datos se explicará previamente a las pacientes el objetivo de la encuesta, y el carácter anónimo y confidencial que tiene ésta. Posteriormente, y considerando los criterios de inclusión y exclusión ya determinados, se presentará el

consentimiento informado a cada una de las pacientes puérperas post operadas con pre eclampsia, respetando su decisión de participar o no y así evitar futuros inconvenientes A cada una de las participantes se le otorgará un promedio de 20 minutos de tiempo para el llenado de la encuesta, que se recogerán, previa comprobación del completo llenado.

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

Una vez recolectados los datos serán ingresados a una base de datos usando la herramienta Microsoft Excel 2019, posteriormente serán exportados e interpretados en el programa informático Jamovi 2.4.14, cuyos resultados serán representados a través de tablas y gráficos debidamente ordenados, concluyendo con el análisis estadístico descriptivo, el cual es definido por Medenhall et al. (2021) como parte de la estadística que proporciona procedimientos para resumir y describir las características más importantes de un conjunto de observaciones.

### **Consideraciones Éticas**

Durante la aplicación de este instrumento se respetarán los principios de ética en investigación y se aplicarán los más altos estándares de rigor científico, compromiso e integridad, para respaldar la fidelidad del conocimiento científico. Entre ellos tenemos el principio de autonomía para decidir si participa o no sin coacción alguna según los requisitos de la investigación, asegurando el rigor científico durante su desarrollo.

Así como respetar la probidad siendo honestos durante toda la investigación, informando verazmente los resultados y no hacer cambios sin aprobación del comité de ética, así como respetar los derechos de autor, previniendo la reproducción total o parcial de otras investigaciones. De igual modo se debe tener en cuenta el derecho a la privacidad y secreto de la información personal (E. Espinoza & Calva, 2020).

## Administración del Proyecto de Investigación

### Cronograma de Ejecución

Actividad	2024				2025	
	E - M	A - J	J - S	O - D	E - M	A - J
Elección del título del proyecto						
Realidad problemática						
Marco teórico						
Metodología						
Validación de instrumentos						
Aspectos administrativos						
Exposición inicial del proyecto de investigación.						
Rectificación de los jueces						
Presentación final del proyecto de investigación						
Aprobación del proyecto por el asesor						
Revisión por el dictaminador						

....

**Presupuesto**

Recursos	Cantidad	Costo Unitarios	Costo Total
<b>Recurso Humano</b>			
Estadístico	5 horas	40.00 x hora	200.00
Asesor Temático	5 horas	60.00 x hora	300.00
<b>Recursos Materiales</b>			
Lapiceros	40	0.5	20.00
Fáster	40	0.5	20.00
Folder manila	40	0.5	20.00
<b>Servicio</b>			
Internet	130 horas	1.00 x hora	130.00
Fotocopias	400 hojas	0.10	40.00
Impresiones	550 hojas	0.20	110.00
Movilidad	100 pasajes	7.50	750.00
Inscripción del Proyecto (Revisor)	3	55.00	180.00
<b>TOTAL</b>			<b>1670.00</b>

## Referencias Bibliográficas

- American College of Obstetricians and Gynecologists (2018). ACOG Committee Opinion. Optimizing Postpartum Care. *Obstetrics & Gynecology*, 131(5), 140–150.  
<https://doi.org/10.1097/AOG.0000000000002633>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1° Edición). Enfoques Consulting EIRL. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Diseño\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Diseño_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Avendaño, P. (2023). *Percepción de las mujeres respecto del trato digno recibido por parte de Enfermería durante su hospitalización en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Zonal Bariloche* [Tesis para optar por el Título de grado de: Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional de Comahue].  
[https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/17390/CRUB\\_Avendaño\\_PJ\\_Percepcion\\_De\\_Las\\_Mujeres\\_Respecto\\_Del\\_Trato\\_Digno\\_Recibido\\_Por\\_Parte\\_De\\_Enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/17390/CRUB_Avendaño_PJ_Percepcion_De_Las_Mujeres_Respecto_Del_Trato_Digno_Recibido_Por_Parte_De_Enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ávila, A., Picazo, A., González, G., Alcántar, L., García, M., & Tinoco, M. T. (2024). Percepción del trato digno de enfermería por pacientes de un hospital público de Michoacán. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 1–16.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.9722](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9722)
- Ayala, N. M., & Jiménez, N. Y. (2021). *Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho, 2020* [Tesis Para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63407/Ayala\\_RNM-Jiménez\\_MNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63407/Ayala_RNM-Jiménez_MNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonilla, L., & Cobián, L. (2023). Evaluación de la satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa en hospitales Regionales de Tercer Nivel. En *Desafíos para la sostenibilidad: Organizaciones que crean valor* (1° Ed., pp. 452–483). Academia de Ciencias Administrativas.  
[https://www.researchgate.net/publication/376598397\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_](https://www.researchgate.net/publication/376598397_Evaluacion_de_la_satisfaccion_de_los_)

- usuarios\_en\_los\_servicios\_de\_consulta\_externa\_en\_hospitales\_Regionales\_de\_Tercer\_Nivel
- Brito-Ortíz, J. F., Juárez-García, A., Nava-Gómez, M. E., Castillo-Pérez, J. J., & Brito-Nava, E. (2019). Validez factorial del cuestionario sobre trato digno en enfermería. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, 27(2), 97–104. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192f.pdf>
- Caceda, J., & Almanza, V. (2022). *Nivel de satisfacción del paciente que acude a los servicios médicos de una clínica privada de Lima Norte, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio Institucional de la Universidad de Ciencias y Humanidades. <http://hdl.handle.net/20.500.12872/777>
- Cevallos, C. (2020). *Percepción del Cuidado Humanizado y Satisfacción de las Pacientes Puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas González” Duran - Ecuador, 2019* [Tesis Para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos\\_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Countouris, M., Mahmoud, Z., Cohen, J., Crousillat, D., Hameed, A., Harrington, C., Hauspurg, A., Honigberg, Bello, N., Honigberg M., Lewey, J., Lindley, K., McLaughlin, M., Sachdev, N., SarmaKayle A., Sinkey, R., Tita, A., Wong, K., Yang, E. & Cho, L., (2025). *Hipertensión en el embarazo y el posparto: estándares actuales y oportunidades para mejorar la atención*, 151(7), 490–507. <https://doi.org/10.1161/CIRCULATIONAHA.124.073302>
- Chin, L. G., Roldan, J. M., Cobos, M. Y., Vizuela, J. F., & Rivera, P. V. (2020). Factores asociados al trato humanizado del personal de enfermería a usuarios ingresados en el hospital de especialidades José Carrasco Arteaga. Cuenca - 2019. *Killkana Salud y Bienestar*, 4(4), 99–106. <https://doi.org/10.26871/killcanasalud.v4i4.756>
- Díaz, B., Maciel, A., Cuevas, M., Ángeles, G., Monroy, M., Guadarrama, L., & Pérez, V. (2021). Evaluación del indicador trato digno por el personal de enfermería en un hospital materno infantil. *Latin American Journal of Development*, 3(6), 3485–3494. <https://doi.org/10.46814/lajdv3n6-002>

- Dimitriadis, E., Rolnik, D. L., Zhou, W., Estrada-Gutierrez, G., Koga, K., Francisco, R. P. V., Whitehead, C., Hyett, J., da Silva Costa, F., Nicolaides, K., & Menkhorst, E. (2023). Pre-eclampsia. *Nature Reviews Disease Primers*, 9(1), 1–23. <https://doi.org/10.1038/s41572-023-00417-6>
- Enríquez-Sánchez, L. B., Gallegos, L. G., Reza, C. N., & Villa, A. M. (2020). Trato digno hospitalario. Análisis de la situación actual en un hospital de segundo nivel. *Revista Salud Quintana Roo*, 13(44), 12–15.  
<https://cloud.salud.qroo.gob.mx/index.php/s/DoJWx5Oj50G1ZHI#pdfviewer>
- Espinoza, E., & Calva, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333–340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Espinoza, M., Montecé, F., Brito, A., & Salamea, X. (2024). Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en los centros de salud del primer nivel de atención. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 8(55), 23–33.  
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol8iss55.2024pp23-33>
- Gonzales, S., & Rojas, D. (2021). *Calidad de atención del obstetra y su relación con la satisfacción del parto vaginal en puérperas, Hospital José Soto Cadenillas - Chota 2021* [Tesis Para Optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia con Mención en Alto Riesgo Obstétrico, Universidad Privada Antenor Orrego].  
<https://repositorio.upao.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bc03df9e-af47-4a39-a309-1ae33b6a8b05/content>
- Gonzalo, A. (2024). *Hildegard Peplau: Teoría de las relaciones interpersonales*. Nurseslabs.  
<https://nurseslabs.com/hildegard-peplaus-interpersonal-relations-theory/>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° Edición). McGraw-Hill Interamericana S.A.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Herrera, F., & Arteaga, E. (2024). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del Seguro Integral de Salud Hospital Sergio Bernales - Perú. *Cuidado & Salud*

*Pública*, 4(2), 15–18. <https://doi.org/10.53684/csp.v2i1.36>

Hidalgo, H., & Noa, N. (2024). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca - Huancayo, 2023* [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Continental].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14959/11/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Hidalgo\\_Noa\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14959/11/IV_FCS_504_TE_Hidalgo_Noa_2024.pdf)

Hurrell, A., Busuulwa, P., Webster, L., Duhig, K., Seed, P. T., Chappell, L. C., & Shennan, A. H. (2022). Optimising timing of steroid administration in preterm pre-eclampsia. *Pregnancy Hypertension: An International Journal of Women's Cardiovascular Health*, 30(10), 177–180.

<https://doi.org/10.1016/j.preghy.2022.10.006>

Ibarra-Peso, J., & Hechenleitner-Carvallo, M. (2025). Desarrollo y validación de un instrumento para evaluar la percepción de competencias y el nivel de preparación en telesalud. *Medwave*, 25(4), 1–13. <https://doi.org/10.5867/medwave.2025.04.3032>

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas [INCN] (2023). *Final SERVQUAL 2023: Estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario*. [https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/FINAL-SERVQUAL\\_2023-Oficial.pdf](https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/FINAL-SERVQUAL_2023-Oficial.pdf)

Lee, K., Brayboy, L., & Tripathi, A. (2022). Pre-eclampsia: a Scoping Review of Risk Factors and Suggestions for Future Research Direction. *Regenerative Engineering and Translational Medicine*, 8(3), 394–406. <https://doi.org/10.1007/s40883-021-00243-w>

Maciel, A. del C., Cuevas, M. A., Ángeles, G., Díaz, B., Monroy, M. de los Á., & Guadarrama, L. A. (2022). Política de calidad: trato digno desde el liderazgo de la alta dirección en un Hospital de Alta Especialidad. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i1.3368>

Manzanares, L., & Martínez, 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* [Tesis Para Obtener el Título de Licenciada en Enfermería y Obstetricia, Universidad Nacional Autónoma de México].

<https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000841315/3/0841315.pdf>

Ministerio de Salud (MINSA). (2018). *Guía De Práctica Clínica Para La Prevención Y Manejo De La Preeclampsia Y Eclampsia* (1 Ed.). MINSA.

[https://www.inmp.gob.pe/uploads/Guia\\_Practica\\_Clinica\\_para\\_la\\_Prevencion\\_y\\_manejo\\_de\\_la\\_Preeclampsia\\_y\\_Eclampsia.pdf](https://www.inmp.gob.pe/uploads/Guia_Practica_Clinica_para_la_Prevencion_y_manejo_de_la_Preeclampsia_y_Eclampsia.pdf)

Ministerio de Salud (MINSA). (2023). *Boletín Epidemiológico. Semana Epidemiológica. Del 30 de abril al 06 de mayo 2023*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4631173/Boletín Epidemiológico Región Lambayeque SE 18 %28 del 30 abril al 6 de mayo 2023%29.pdf?v=1689722509](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4631173/Boletín_Epidemiológico_Región_Lambayeque_SE_18_%28_del_30_abril_al_6_de_mayo_2023%29.pdf?v=1689722509)

Montero, J., Campos, S., Sánchez, N., Carmona, M., & Reyes, M. (2024). Satisfacción de usuarios con los servicios públicos básicos en México durante 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 5090–5111. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.13961](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13961)

Moya-Salazar, J., Goicochea-Palomino, E. A., Porras-Guillermo, J., Cañari, B., Jaime-Quispe, A., Zuñiga, N., Moya-Salazar, M. J., & Contreras-Pulache, H. (2023). Assessing empathy in healthcare services: a systematic review of South American healthcare workers' and patients' perceptions. *Frontiers in Psychiatry*, 14(11), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1249620>

Padilla, M. (2023). *Guía de supervisión y monitoreo del “Trato digno de enfermería”*. [https://www.hospitaldechancay.gob.pe/files/Guía de Supervisión y monitoreo del Trato Digno de Enfermería.pdf](https://www.hospitaldechancay.gob.pe/files/Gu%EA%80%9A%20de%20Supervisi%EA%80%90%20y%20monitoreo%20del%20Trato%20Digno%20de%20Enfermer%EA%80%9A.pdf)

Poon, L. C., Shennan, A., Hyett, J. A., Kapur, A., Hadar, E., Divakar, H., McAuliffe, F., da Silva Costa, F., von Dadelszen, P., McIntyre, H. D., Kihara, A. B., Di Renzo, G. C., Romero, R., D'Alton, M., Berghella, V., Nicolaidis, K. H., & Hod, M. (2019). The International Federation of Gynecology and Obstetrics (FIGO) initiative on pre-eclampsia: A pragmatic guide for first-trimester screening and prevention. *International Journal of Gynecology and Obstetrics*, 145(1), 1–33. <https://doi.org/10.1002/ijgo.12802>

Quintana, I. (2021). *Dimensión psicológica. Infermera virtual*. [https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades\\_de\\_la\\_vida\\_diaria/la\\_persona/dimension\\_psicologica](https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_psicologica)

- Reales, L., Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J., & Cantuña-Vallejo, P. (2022). El muestreo intencional no probabilístico: Herramienta de investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 681–691.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338/3278>
- Remache, C. (2023). *Cuidado Humanizado En Pacientes Con Complicaciones En El Posparto Inmediato Atendidas en el Hospital General Riobamba* [Artículo Científico Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Enfermería, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16104/1/UA-ENF-EAC-006-2023.pdf>
- Meneses-Navarro, S., Pelcastre-Villafuerte, B. E., Bautista-Ruiz, Ó. A., Toledo-Cruz, R. J., de la Rosa-Cruz, S. A., Alcalde-Rabanal, J., & Mejía-Marengo, J. de los Á. (2021). Innovación pedagógica para mejorar la calidad del trato en la atención de la salud de mujeres indígenas. *Salud Pública de México*, 63(1), 51–59. <https://doi.org/10.21149/11362>
- Rodríguez, E., & Quintanilla, A. (2019). Relación ser humano-naturaleza: Desarrollo, adaptabilidad y posicionamiento hacia la búsqueda de bienestar subjetivo. *Avances en Investigación Agropecuaria*, 23(3), 7–22.  
<https://www.redalyc.org/journal/837/83762317002/83762317002.pdf>
- Rojas, D. (2022). *Trato digno: una mirada a la expectativa del paciente*. InfoSCARE.  
<https://revistainfoscare.com/hablemos-de-seguridad/trato-digno-una-mirada-a-la-expectativa-del-paciente/>
- Sánchez, I. (2019). *Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019* [Tesis Para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39589/Sanchez\\_VIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39589/Sanchez_VIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama-Sanabria, M., Leal-García, P., & Caicedo-Carmona, L. (2023). Factores de cuidado, experiencia a la luz de la teoría de Jean Watson. *Revista Ciencia y Cuidado*, 20(2), 76–86.  
<https://doi.org/10.22463/17949831.3793>

Valencia, M. A., & Melita, A. (2021). Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1), 1–12.

<https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>.

World Health Organization (WHO). (2020). WHO recommendations on drug treatment for non-severe hypertension in pregnancy. En *World Health Organization 2020* (1° Ed.). WHO.

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/333816/9789240008793-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yaguana-Saltos, L. K., Morocho-Minga, J. M., & Sotomayor-Preciado, A. M. (2024). Percepción en Trato Digno y Humanizado en el Área de Procedimientos del C.S “Velasco Ibarra”. *Polo del Conocimiento*, 9(1), 1347–1361. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i1>

Yoplac, L. (2024). *Nivel de satisfacción de puérperas postcesareadas sobre la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Moyobamba, 2021* [Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Pedro Ruiz Gallo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12893/13649>

## Apéndices

### Apéndice A: Instrumentos de Recolección de Datos

#### INSTRUMENTO 1

### TRATO DIGNO OTORGADO POR PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE

(Instrumento utilizado por Brito-Ortiz et al., en el año 2019)

#### I. Datos generales

Iniciales del Paciente: ..... Edad: ..... N° HC: .....

Diagnóstico de ingreso: ..... Fecha de Ingreso: .....

Instrucciones: Marque su respuesta con un check (✓), aspa (X) o cruz (+)

N°	ENUNCIADO	RESPUESTAS	
		SI (1)	NO (0)
1	¿La saluda en forma amable?		
2	¿Se presenta con usted?		
3	¿Se dirige a usted por su nombre?		
4	¿Le explica sobre sus cuidados?		
5	¿Se interesa porque su estancia sea agradable?		
6	¿Protege su intimidad y/o pudor?		
7	¿Le hace sentirse segura/o al atenderla/o?		
8	¿Le trata con respeto?		
9	¿Le enseña los cuidados que debe tener?		
10	¿El tiempo de espera fue de menos de 30 minutos?		
11	¿Se siente satisfecha?		

#### EVALUACIÓN:

Adecuado = 100% (11p) Aceptable = 80% (9p)

Por mejorar = <80%

## INSTRUMENTO 2

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUÉRPERA POST OPERADA CON PRE ECLAMPSIA SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ESCALA DE SERVQUAL (MINSA)

#### I. Datos generales

Iniciales del Paciente: ..... Edad: ..... N° HC: .....

Diagnóstico de ingreso: ..... Fecha de Ingreso: .....

Instrucciones: Marque su respuesta con un check (✓), aspa (X) o cruz (+)

N°	DIMENSIONES	Satisfecho 3	Poco Satisfecho 2	Insatisfecho 1
<b>FIABILIDAD</b>				
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?			
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?			
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?			
4	¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?			
5	¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
6	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?			
7	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?			
8	¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?			
9	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?			
<b>SEGURIDAD</b>				

10	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
11	¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad?			
12	¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?			
13	¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?			
<b>EMPATÍA</b>				
14	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15	¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
16	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?			
17	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?			
18	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>				
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20	¿El servicio donde estuvo Ud. ¿Cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21	¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22	¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?			

**EVALUACIÓN:**

Satisfecho: de 50 a 66 puntos.

Poco satisfecho: de 36 a 49 puntos. Insatisfecho: de 22 a 35 punto

## Apéndice B: Validez de los instrumentos

---

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.


Juez N<sup>o</sup>: 1

Fecha actual: 09 DE ABRIL 2024

Nombres y Apellidos de Juez: SOFIA DORA VIVANCO HILARIO

Institución donde labora: HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO

Años de experiencia profesional o científica: 20 AÑOS

  
**Mg. Sofia Dora Vivanco Hilario**  
ENF. JEFE DEL SERV. GINECOLOGIA  
HOSPITAL "JOSE AGURTO TELLO"  
ESP 21681 - Reg. Mg. 053 000617  
Reg. Auditoría 000623 Reg. - Espec. 4000 0006297

---

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL  
INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

1 → 0

0 → 1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO ( X )

1 → 0

0 → 1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenece en el constructo?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utilizan son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---



---



---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---



---

¿Qué es una reacción adversa después de la vacunación? \_\_\_\_\_

---



---

Fecha: 09 DE ABRIL 2024

Valido por: Mg. SOFIA DORA VIVANCO HILARIO

*Sofía Dora Vivanco Hilario*  
Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario  
INF. GEN. DEL SERVICIO ANATOMOPATOLOGIA  
HOSPITAL "SOL ALBERTO ULLA"  
C/14 (Calle) - Av. 14/1 - 01010  
Mg. Vivanco 00001709 - Telfax: 4022 000007

## INSTRUMENTO 1

### ENCUESTA DE TRATO DIGNO APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024”



Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Relaciones humanas</b>									
1	¿... lo saluda en forma amable?	X		X		X		X		
2	¿... se presenta con usted?	X		X		X		X		
3	¿... se dirige a usted por su nombre?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>									
4	¿... le explica sobre sus cuidados?	X		X		X		X		
5	¿... se interesa porque su estancia sea agradable?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Interior de la persona</b>									
6	¿... guarda su intimidad y/o pudor?	X		X		X		X		
7	¿... la/lo hace sentirse segura/o al atenderla/o?	X		X		X		X		
8	¿... la/lo trata con respeto?	X		X		X		X		
9	¿... le enseña los cuidados que debe tener?	X		X		X		X		
10	¿El tiempo de espera fue de menos de 30 minutos?	X		X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho?	X		X		X		X		

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto. (Dimensiones)

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo



**INSTRUMENTO 2**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA DE SERVQUAL APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024"**



N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del * Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>									
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?	X		X		X		X		
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
5	¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>									
6	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?	X		X		X		X		
7	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?	X		X		X		X		
8	¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?	X		X		X		X		
9	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fuese rápida?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>									
10	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		X		

11	¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad?	X		X		X		X	
12	¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?	X		X		X		X	
13	¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?	X		X		X		X	
<b>Dimensión 4: Empatía</b>									
14	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
15	¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X	
16	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?	X		X		X		X	
17	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		X		X		X	
18	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		X	
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>									
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
20	¿El servicio donde estuvo Ud. ¿Cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
21	¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	
22	¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?	X		X		X		X	

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.  
dimensiones

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

## Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez ~~Nº~~ 2

Fecha actual: 15-04-2024

Nombres y Apellidos de Juez: Josefa Edith Vásquez Cevallos

Institución donde labora: Instituto Nacional Materno Perinatal

Años de experiencia profesional o científica: 32 años



---

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL  
INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) **¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI ( X )

NO (    )

1

0

Observaciones.....

Sugerencias.....

...

2) **¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI ( X )

NO (    )

Observaciones.....

Sugerencias.....

.....

3) **Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI (    )

NO ( X )

1 → 0

0 → 1

Observaciones.....

Sugerencias.....

.....

4) **Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI (    )

NO ( X )

Observaciones.....

.....

Sugerencias.....

.....

5) **Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI ( X )

NO (    )

Observaciones.....

.....

Sugerencias.....  
.....  
.....

**6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?**

	SI (X )	NO ( )
Observaciones.....		
.....		
.....		

Sugerencias.....  
.....  
.....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**INSTRUCCIONES:** Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

¿Qué es una reacción adversa después de la vacunación?

---

Fecha: 15 DE ABRIL 2024

Valido por: JOSEFA EDITH VÁSQUEZ CEVALLOS



## INSTRUMENTO 1

### ENCUESTA DE TRATO DIGNO APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024”



Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Relaciones humanas</b>									
1	¿... lo saluda en forma amable?	X		X		X		X		
2	¿... se presenta con usted?	X		X		X		X		
3	¿... se dirige a usted por su nombre?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>									
4	¿... le explica sobre sus cuidados?	X		X		X		X		
5	¿... se interesa porque su estancia sea agradable?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Interior de la persona</b>									
6	¿... guarda su intimidad y/o pudor?	X		X		X		X		
7	¿... la/lo hace sentirse segura/o al atenderla/o?	X		X		X		X		
8	¿... la/lo trata con respeto?	X		X		X		X		
9	¿... le enseña los cuidados que debe tener?	X		X		X		X		
10	¿El tiempo de espera fue de menos de 30 minutos?	X		X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho?	X		X		X		X		

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto. (Dimensiones)

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo



## INSTRUMENTO 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA DE SERVQUAL APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024<sup>37</sup>



N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del * Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>										
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?	X		X		X		X		
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
5	¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>										
6	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?	X		X		X		X		
7	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?	X		X		X		X		
8	¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?	X		X		X		X		
9	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>										
10	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		X		

11	¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad?	X		X		X		X	
12	¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?	X		X		X		X	
13	¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?	X		X		X		X	
<b>Dimensión 4: Empatía</b>									
14	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
15	¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X	
16	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?	X		X		X		X	
17	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		X		X		X	
18	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		X	
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>									
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
20	¿El servicio donde estuvo Ud. ¿Cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
21	¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	
22	¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?	X		X		X		X	

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.  
dimensiones

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**Instrucciones:**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

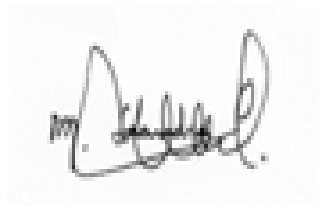
Juez N°: 03

Fecha actual: 10 DE ABRIL DEL 2024

Nombres y Apellidos de Juez: DRA. ENF. MIRIAN ELENA SAAVEDRA  
COVARRUBIA

Institución donde labora: HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE

Años de experiencia profesional o científica: 35 AÑOS



---

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL  
INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) **¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (X)

1

0

**Observaciones:**

El instrumento 01 sobre encuesta de trato digno se observa que los ítems están redactados en tiempo presente y en el instrumento 02 de encuesta de satisfacción de usuario, los ítems se encuentran redactados en tiempo pasado.

**Sugerencias:**

Se sugiere establecer en qué momento se aplicarían los dos instrumentos: Cuando la paciente está hospitalizada o cuando la paciente es dada de alta; de tal forma que se pueda medir la satisfacción.

2) **¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) **Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI (X)

NO ( )

1→0

0→1

Sugerencias:.....

4) **Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) **Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

**Sugerencias:** Se requiere precisar las preguntas y no colocar puntos suspensivos antes de cada pregunta porque puede confundir a los sujetos de estudio

6) Los ítema o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( )

NO (X)

Observaciones: En el instrumento 01 algunos ítema no corresponden a la dimensión 3: Interior de la persona.

Sugerencias:

Se sugiere revisar el instrumento 01

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10      20      30      40      50      60      70      80      **90**      100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10      20      30      40      50      60      70      80      **90**      100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10      20      30      40      50      60      70      80      **90**      100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10      20      30      40      50      60      70      80      **90**      100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10      20      30      40      50      60      70      80      **90**      100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---


---

¿Qué es una reacción adversa después de la vacunación? \_\_\_\_\_

---

Fecha: 10 DE ABRIL 2024

Valido por: DRA. MIRIAN ELENA SAAVEDRA COVARRUBIA



## INSTRUMENTO 1

### ENCUESTA DE TRATO DIGNO APLICADO A PUERPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024<sup>1</sup>



N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Relaciones humanas</b>										
1	¿... lo saluda en forma amable?									
2	¿... se presenta con usted?									
3	¿... se dirige a usted por su nombre?									
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>										
4	¿... le explica sobre sus cuidados?									
5	¿... se interesa porque su estancia sea agradable?									
<b>Dimensión 3: Interior de la persona</b>										
6	¿... guarda su intimidad y/o pudor?									
7	¿... la/lo hace sentirse segura/o al atenderla/o?									
8	¿... la/lo trata con respeto?									
9	¿... le enseña los cuidados que debe tener?									
10	¿El tiempo de espera fue de menos de 30 minutos?									
11	¿Se siente satisfecho?									

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto. (Dimensiones)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

SC Saavedra Covarrubia Miriam  
Esta encuesta será aplicada durante la estancia hospitalaria del paciente? porque los ítems están redactados en tiempo presente

SC Saavedra Covarrubia Miriam  
¿La saluda en forma amable?

SC Saavedra Covarrubia Miriam  
¿La hace sentir segura al atenderla?

SC Saavedra Covarrubia Miriam  
la

SC Saavedra Covarrubia Miriam  
No se entiende el tiempo de espera para qué? No es congruente con el constructo

### INSTRUMENTO 2

**ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO ESCALA DE SERVQUAL APLICADO A PUERPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024<sup>1</sup>**



N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>										
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?									
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?									
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?									
4	¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?									
5	¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?									
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>										
6	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?									
7	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?									
8	¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?									
9	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?									
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>										
10	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?									



**Saavedra Covarrubia Miriam**

Esta 7da encuesta será aplicada después del alta de la paciente? Porque los items están redactados en tiempo pasado.



**Saavedra Covarrubia Miriam**

En qué escenario se realiza la pregunta en el servicio de emergencia o consulta externa



**Saavedra Covarrubia Miriam**

Menciona farmacia de emergencia

11	¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respeta su privacidad?									
12	¿El profesional de enfermería vela por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?									
13	¿El profesional de enfermería se muestra interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?									
<b>Dimensión 4: Empatía</b>										
14	¿El personal de enfermería le trata con amabilidad, respeto y paciencia?									
15	¿El personal de enfermería le muestra interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante su atención?									
16	¿El profesional de enfermería le explica a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?									
17	¿El profesional de enfermería le explica a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?									
18	¿El profesional de enfermería le explica a usted o a sus familiares el tratamiento que recibe, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?									
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>										
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?									
20	¿El servicio donde está Ud. ¿Cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?									
21	¿El servicio donde es atendida cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?									
22	¿Los ambientes del servicio donde es atendida están limpios y cómodos?									

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.  
dimensiones

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

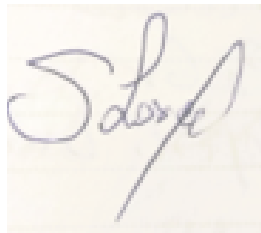
Juez N°: 4

Fecha actual: 19 DE ABRIL DEL 2024

Nombres y Apellidos de Juez: MG. SUSANA MARIA DEL PILAR LORA VARGAS

Institución donde labora: HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES DE CHICLAYO

Años de experiencia profesional o científica: 38 AÑOS



---

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL  
INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

**1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI (X)

NO ( )

1

0

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI (X )

NO ( )

1 → 0

0 → 1

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**4) Existen palabras difíciles de entender en los ítem o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI (X )

NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI (X )

NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

**6) Los ítem o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenecen en el constructo?**

SI (X )

NO ( )

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

¿Qué es una reacción adversa después de la vacunación?

Fecha: 19 DE ABRIL 2024

Valido por: MG. SUSANA MARÍA DEL PILAR LORA VARGAS



## INSTRUMENTO 1

ENCUESTA DE TRATO DIGNO APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024”



Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Relaciones humanas</b>									
1	¿... lo saluda en forma amable?	X		X		X		X		
2	¿... se presenta con usted?	X		X		X		X		
3	¿... se dirige a usted por su nombre?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>									
4	¿... le explica sobre sus cuidados?	X		X		X		X		
5	¿... se interesa porque su estancia sea agradable?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Interior de la persona</b>									
6	¿... guarda su intimidad y/o pudor?	X		X		X		X		
7	¿... la/lo hace sentirse segura/o al atenderla/o?	X		X		X		X		
8	¿... la/lo trata con respeto?	X		X		X		X		
9	¿... le enseña los cuidados que debe tener?	X		X		X		X		
10	¿El tiempo de espera fue de menos de 30 minutos?	X		X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho?	X		X		X		X		

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.  
(Dimensiones)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo



**INSTRUMENTO 2**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA DE SERVQUAL APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024"**



N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del* Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>										
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?	X		X		X		X		
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
5	¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>										
6	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?	X		X		X		X		
7	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?	X		X		X		X		
8	¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?	X		X		X		X		
9	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>										
10	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		X		

11	¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad?	X	X	X	X		
12	¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?	X	X	X	X		
13	¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?	X	X	X	X		
<b>Dimensión 4: Empatía</b>							
14	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X		
15	¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X	X	X	X		
16	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?	X	X	X	X		
17	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?	X	X	X	X		
18	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X	X	X	X		
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X	X	X	X		
20	¿El servicio donde estuvo Ud. ¿Cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	X	X	X	X		
21	¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X	X	X	X		
22	¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?	X	X	X	X		

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.  
dimensiones

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 09 DE ABRIL DEL 2024

Nombres y Apellidos de Juez: MARÍA DEL CARMEN GUEVARA MANAYAY

Institución donde labora: HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE

Años de experiencia profesional o científica: 16 AÑOS

  
María del Carmen Guevara Manayay  
LIC. EN ENFERMERÍA  
C.E.P. 66269

---

Firma y Sello

---

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL  
INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

**1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI ( X )

NO ( )

1

0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI ( X )

NO ( )

1→0

0→1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?**

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
 0    10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---



---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

¿Qué es una reacción adversa después de la vacunación? \_\_\_\_\_

---

Fecha: 09 DE ABRIL 2024

Valida por: MGL. MARÍA DEL CARMEN GUEVARA MANAYAY

|



## INSTRUMENTO 1

### ENCUESTA DE TRATO DIGNO APLICADO A PUÉRPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024”



Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Relaciones humanas</b>									
1	¿... lo saluda en forma amable?	X		X		X		X		
2	¿... se presenta con usted?	X		X		X		X		
3	¿... se dirige a usted por su nombre?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación</b>									
4	¿... le explica sobre sus cuidados?	X		X		X		X		
5	¿... se interesa porque su estancia sea agradable?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Interior de la persona</b>									
6	¿... guarda su intimidad y/o pudor?	X		X		X		X		
7	¿... la/lo hace sentirse segura/o al atenderla/o?	X		X		X		X		
8	¿... la/lo trata con respeto?	X		X		X		X		
9	¿... le enseña los cuidados que debe tener?	X		X		X		X		
10	¿El tiempo de espera fue de menos de 30 minutos?	X		X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho?	X		X		X		X		

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto. (Dimensiones)

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo



**INSTRUMENTO 2**

**ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO ESCALA DE SERVQUAL APLICADO A PUERPERAS POST OPERADAS CON PRE ECLAMPSIA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LAMBAYEQUE, 2024<sup>17</sup>**



N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>									
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud?	X		X		X		X		
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud?	X		X		X		X		
3	¿Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería?	X		X		X		X		
4	¿El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
5	¿El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>									
6	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?	X		X		X		X		
7	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida?	X		X		X		X		
8	¿El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida?	X		X		X		X		
9	¿El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>									
10	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		X		

11	¿Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad?	X		X		X		X	
12	¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica?	X		X		X		X	
13	¿El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado?	X		X		X		X	
<b>Dimensión 4: Empatía</b>									
14	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
15	¿El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
16	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja?	X		X		X		X	
17	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		X		X		X	
18	¿El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		X	
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>									
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El servicio donde estuvo Ud. ¿Cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
21	¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	
22	¿Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?	X		X		X		X	

<sup>1</sup> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>3</sup> Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.  
dimensiones

<sup>2</sup> El ítem tiene relación con el constructo (Adicción a las Redes Sociales)

<sup>4</sup> El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

## Instrumento 1

### TRATO DIGNO OTORGADO POR PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>						<b>1</b>

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 11 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1, por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera **VÁLIDO** el instrumento para el área de aplicación.

## Instrumento 2

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUÉRPERA POST OPERADA CON PRE ECLAMPSIA SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA ESCALA DE SERVQUAL (MINSA)

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>						<b>1</b>

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 22 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1, por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera VÁLIDO el instrumento para el área de aplicación.

### Apéndice C: Confiabilidad de los Instrumentos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		
1		1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	9	
2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	
3		1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	6	
4		0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	
5		1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9	
6		0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	7	
7		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
8		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
9		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
10		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
11	Totales	8	10	10	9	10	6	9	9	9	6	8	94	
12	p	0.8	1	1	0.9	1	0.6	0.9	0.9	0.9	0.6	0.8	9.4	
13	q	0.2	0	0	0.1	0	0.4	0.1	0.1	0.1	0.4	0.2	1.6	
14	p*q	0	0	0	0	0	0.2	0	0	0	0	0	1.7	
15	K	11											11	
16	Σ(p*q)												1.86	
17	σ												3	

$$r_{kr20} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma pq}{\sigma^2} \right]$$

Donde:

K= Número de ítems del instrumento

P= Porcentaje de personas que responden correctamente cada ítem

Q= Porcentaje de personas que responden incorrectamente cada ítem

σ= varianza total del instrumento

$$r_{kr20} = \left[ \frac{11}{11-1} \right] \left[ 1 - \frac{1.86}{3^2} \right]$$

$$r_{kr20} = (1.1) (1-0.21)$$

$$r_{kr20} = 1.1 * 0.79$$

$$r_{kr20} = 0.869$$

<b>k<sub>r20</sub></b>	<b>Interpretación</b>
0.9 – 1	Excelente
<b>0.8 – 0.9</b>	<b>Buena</b>
0.7 – 0.8	Aceptable
0.6 – 0.7	Débil
0.5 – 0.6	Pobre
< 0.5	Inaceptable

**“Trato digno”**

<b>KR20</b>	<b>Número de elementos</b>
0.869	11

ÍTEM	1ER JUEZ				2DO JUEZ				3ER JUEZ				4TO JUEZ				5TO JUEZ			
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

**“Satisfacción de atención”**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0.9238	22

## Apéndice D: Consentimiento Informado

Estimada participante:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, el cual pretende recolectar información confiable y precisa en cuanto al trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología de este hospital.

El presente cuestionario pertenece a un estudio de investigación, y la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, y sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda puede solicitar mi apoyo, su aporte es muy valioso. Le agradezco me brinde información verdadera.

Muchas Gracias.

Consentimiento

Yo \_\_\_\_\_

He leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por las investigadoras, y acepto colaborar con este estudio, por esa razón firmo el presente documento.

Fecha: \_\_\_\_\_

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

### Apéndice E: Matriz de Consistencia

**Título: “Trato Digno y Satisfacción de atención a puérperas post operadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología en un hospital nacional de Lambayeque, 2024”**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable 1: Trato digno</b>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa de tipo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 60 puérperas post operadas con pre eclampsia</p> <p><b>Muestra:</b> Población diana</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>
¿Cuál es la relación entre trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lambayeque, 2024?	Determinar la relación entre trato digno y la satisfacción de atención a puérperas post operadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología de un hospital nacional de Lambayeque, 2024.		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable 2: Satisfacción de atención</b>	
¿Qué nivel de trato digno perciben las puérperas post operadas con pre eclampsia en dicho servicio?	Identificar el nivel de trato digno que perciben las puérperas post operadas con pre eclampsia en dicho servicio.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención que reciben las puérperas post operadas con pre eclampsia en dicho servicio?	Identificar el nivel de satisfacción de atención que reciben las puérperas post operadas con pre eclampsia en dicho servicio.		
¿Cómo se relacionan las dimensiones de trato digno con la satisfacción de atención a las puérperas post operadas con pre eclampsia en dicho servicio?	Establecer la relación entre las dimensiones de trato digno y satisfacción de atención a las puérperas post operadas con pre eclampsia en dicho servicio.		

## Apéndice F: Solicitud para autorización institucional

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
HOSPITAL BELEN  
10.4 DPTO. DE GINECO-OBSTETRICIA.

Id seguridad: 17929539 Año del Bicentenario, de la cons.de nuestra Indep., y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho  
Chiclayo 12 abril 2024

**SOLICITUD - VARIOS 000007-2024-GR.LAMB/GERESA/HB.L-DPTO-GIOBST-M JP [515328774 - 0]**

**DANILO SALVADOR ESCOBAR NUÑEZ**  
**DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE**  
**1.0 DIRECCION EJECUTIVA - H. BELEN**

### **ASUNTO: .PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO**

Lic. Enf. Maritza Esmeralda Jiménez Pérez con CEP N° 84440 e identificada con DNI N° 16664177 y Lic. Enf. Lidia Amalia Yarlaqué Paz con CEP N° 15134 e identificada con DNI N° 16487990, estudiantes de la Segunda Especialidad de Enfermería en Gineco obstetricia de la Universidad Peruana Unión (UPEU) de la ciudad de Lima nos presentamos ante Ud. y exponemos:

Que siendo requisito indispensable la elaboración y ejecución del proyecto de tesis para obtener el Título de Segunda Especialidad de Enfermería en Gineco obstetricia, es que solicitamos permiso para ejecutar el Proyecto titulado: **"Trato digno y satisfacción de atención a puérperas post operadas con pre eclampsia en el servicio de ginecología en un Hospital Nacional de Lambayeque, 2024"**, el mismo que estará dirigido a las pacientes puérperas post cesáreas por pre eclampsia hospitalizadas en el servicio de Ginecología de este hospital. Del mismo modo realizar las coordinaciones respectivas con el jefe del servicio; para que se nos brinde todas las facilidades; para poder cumplir los objetivos satisfactoriamente.

Sin otro particular, agradeciendo anticipadamente por la atención a lo solicitado, hago propicia la oportunidad para reiterarle nuestra alta estima personal.

Atentamente

Firmado electrónicamente  
MARITZA ESMERALDA JIMENEZ PEREZ  
ENFERMERA  
12-04-2024 / 16:02:54