



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN CENTRO
QUIRÚRGICO

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por:

Autora: Calles Angulo, Wendy Mayrilit


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9079-0477>

Asesor: Mg. Pinares Carrillo, Hernan Daniel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1576-4022>

Lima – Perú

2025

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

Yo, **CALLES ANGULO WENDY MAYRILITH**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del instituto nacional materno perinatal de lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026.”** Asesorado por el docente: **Doctor Mg. Hernan Pinares Carrillo**, DNI 41960747 ORCID: **0000-0003-1576-4022** tiene un índice de similitud de (16) (DIECISÉIS) % con código OID :14912:558837207 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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




.....
 Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado
CALLES ANGULO WENDY MAYRILITH
 DNI: 002763523



.....
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor
PINARES CARRILLO HERNAN
 DNI: 41960747

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

Lima, 08 de noviembre de 2025

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

<p>_____ El porcentaje general es de 16% y de fuentes principales es de 6% superando 4% se justifica por temas metodológicos , palabras comunes, entre otros</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA

Primeramente, a DIOS, fuente de sabiduría y fuerza, mi familia y mis seres queridos, por su apoyo condicional y, por último, pero no menos importante, al país de Perú, tierra ajena que inspira y reconocer el trabajo condicional que se ha logrado.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Privada Norbert
Wiener, a mis docentes que fueron
la fuente de conocimientos
íntegros, prácticos y valiosos para mi
persona, GRACIAS.

JURADO

Presidente: Doctor José Gregorio Molina Torres

Secretaria: Magister Lucimar Josefina Barrios Cabello

Vocal: Doctor Rodolfo Amado Arévalo Marcos

INDICE

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
JURADOS	¡Error! Marcador no definido.
INDICE	v
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.i
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.x
1.EL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1.Planteamiento del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.2.Formulación del problema	6
1.2.1.Problema general	6
1.2.2.Problemas específicos	6
1.3.Objetivos de la investigación	7
1.3.1.Objetivo general	7
1.3.2.Objetivos específicos	7
1.4.Justificación de la investigación	8
1.4.1.Teórica	8
1.4.2.Metodológica	8
1.4.3.Práctica	9
1.5.Delimitación de la investigación	9
1.6.Población o unidad de análisis	10

2.MARCO TEÓRICO	11
2.1.Antecedentes	11
2.2.Bases teóricas	15
2.3.Formulación de hipótesis	27
2.3.1.Hipótesis general	27
2.3.2.Hipótesis específicas	28
3.METODOLOGÍA	29
3.1.Método de la investigación	29
3.2.Enfoque de la investigación	29
3.3.Tipo de investigación	29
3.4.Diseño de la investigación	29
3.5.Población, muestra y muestreo	30
3.6.Variables y operacionalización	33
3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1.Técnica	35
3.7.2.Descripción de instrumentos	35
3.7.3.Validación	35
3.7.4.Confiabilidad	36
3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.9.Aspectos éticos	36
4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.Cronograma de actividades	38

4.2.Presupuesto	39
5.REFERENCIAS	40
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	56
Anexo 2: Instrumentos	57
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	61
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	62

RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería durante la etapa del postoperatorio es un elemento crucial para la experiencia del paciente y su grado de satisfacción. La atención completa y especializada no solo impacta en la recuperación física, sino también en el bienestar emocional del paciente. En este proyecto de investigación el objetivo es determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima. La Metodología del presente trabajo fue hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional no experimental de corte transversal, teniendo como unidad de análisis a 80 pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario que comprende 20 ítems, que evalúa la calidad de atención de enfermería, y un cuestionario denominado SERVQUAL, el cual está conformado por 24 ítems, y determina la satisfacción del usuario. Con respecto a la confiabilidad y validez estos fueron aprobados por Gloria Rosales en el año 2017, a través de la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,80 dándole validez a dicho cuestionario y el segundo instrumento SERVQUAL es un instrumento estandarizado y validado como confiable internacionalmente. Reporta un alfa de Cronbach de 0,73 en México al igual que en los estados Unidos, en Turquía reporta 0,94, en España 0.90, en Taiwán 0,70 cual se consideró como válido el instrumento de investigación.

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción del paciente, cesárea.

ABSTRACT

The quality of nursing care during the postoperative period is crucial to the patient's experience and satisfaction. Comprehensive and specialized care impacts not only physical recovery but also the patient's emotional well-being. The objective of this research project is to determine the quality of nursing care and the of satisfaction of patients who underwent emergency cesarean section in the hospital ward of the National Maternal and Perinatal Institute in Lima. The methodology of this study was hypothetical-deductive with a quantitative approach, using a descriptive correlational non-experimental cross-sectional design. The unit of analysis was 80 patients who underwent emergency cesarean section at the National Maternal and Perinatal Institute. The instruments used were a 20-item questionnaire, which assesses the quality of nursing care, and a SERVQUAL questionnaire, which consists of 24 items and determines user satisfaction. Regarding reliability and validity, these were approved by Gloria Rosales in 2017, through the Cronbach's Alpha test, obtaining a value of 0.80, giving validity to said questionnaire and the second instrument SERVQUAL is a standardized and validated instrument as internationally reliable. It reports a Cronbach's alpha of 0.73 in Mexico as in the United States, in Turkey it reports 0.94, in Spain 0.90, in Taiwan 0.70, which was considered a valid research instrument.

Keywords: Quality of care, nursing, patient satisfaction, cesarean section

1.PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Aun siendo una de las regiones en proceso del incremento de la situación vital de los pobladores, la región de las américas es también una zona con mayor desigualdad en el bienestar de los individuos del planeta. Los desafíos son múltiples y considerables. Gran parte de las población no cuentan con un servicio de salud equitativo e integral, además sumar a esta problemática la desorganización del recurso humano en los centro de salud (1). Existen otros obstáculos, la carencia de tecnologías en salud, la deficiencia de recursos humanos especializados y adecuadamente distribuido; el aumento del hacinamiento en los centros médicos, los períodos de demora, la continuidad de la vigilancia, las ambigüedades médicas, falla en los diagnósticos e intervenciones terapéuticas. En conjunto, estas condiciones reducen la capacidad de los sistemas sanitarios para entregar un servicio de salud integral, oportuno y humanizado, de acuerdo con los estándares internacionales de calidad.

Conversar de calidad se refiere a que algo está bien hecho, funciona como debe y cumple con lo que se espera, la definición según la OMS calidad de atención es la percepción de las personas en cuanto al servicio de salud prestado en un hospital, logrando o no las expectativas de lo esperado (2). La calidad se adapta, transforma y tiene un aspecto

dinámico, se debe tener programas, intervenciones o acciones planificada en todo el territorio nacional que incluya inversión, compromiso y evaluación continua (3).

Se observa una mayor atención y preocupación por perfeccionar la calidad asistencial, ya que se ha confirmado que la satisfacción del paciente, es una fuente notable para inspeccionar el trabajo del personal de salud. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de los nosocomios por establecer protocolos de atención uniforme, todavía hay circunstancias que perjudicar la percepción del paciente como por ejemplo, diálogo insatisfactorio, deshumanización, la tardanza en la atención o el incumplimiento de los procedimientos básicos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la satisfacción del paciente es un elemento fundamental que los usuarios proporcionan mediante una evaluación sobre la atención recibida, la facilidad de la atención, el contacto con los trabajadores de la salud y la conexión emocional mostrada en el transcurso del cuidado; además la asistencia debe de ser para todos, sin discriminación alguna, con el mismo trato y los mismos derechos (4).

Como se menciono anteriormente la población de las Américas, es una zona que esta en proceso de crecimiento y está nos refleja por medio de una encuesta que el personal de salud no cumple con las necesidades; las fallas son múltiples y diferentes; la pobreza, lugares lejanos, mala gestión y falta de oferta son algunos de los problemas encontrados (5).

A pesar de las limitaciones externas, el equipo de salud debe estar organizado, comprometido y enfocado en brindar la mejor atención posible desde su área de trabajo. En espacios como centro quirúrgico donde se realizan todo tipo de cirugías, tales como la cesárea, que es un procedimiento quirúrgico crítico. Los cuidados de enfermería especializados en esta área cumplen con una pronta recuperación y equilibrio del enfermo.

A nivel mundial, Según la OMS 2023, 10% de la población se ve afectado por la intervención de los gremios sanitarios y más de 3 millones de ellos fallecen por las consecuencias de esta asistencia. En países en vías de desarrollo se percibe la misma situación, ya que el 40% de muertes se le asocia a esta problemática (6).

Durante la crisis sanitarias por el coronavirus, el sistema de salud presentó mejoras en cuanto a la asistencia médica (satisfacción del paciente), tanto así que todos los usuarios tenían acceso a estos servicios, pero al terminar esta pandemia los servicios de salud decayeron y regresaron a los niveles más bajos de satisfacción. Países británicos, otros como Turquía, Chile, Hungría, Francia confirmaron esta desmejora y manifestaron que se deteriorará en los próximos años (7).

Las intervenciones de enfermería en países con altos y bajos niveles de desarrollo, los pacientes la perciben como una impresión desfavorable. En el territorio Europeo y en los EEUU un estudio demostró niveles bajos de la calidad de atención, arrojando en Irlanda el

11% y en Grecia el 47%, en Arabia Saudita por Atallah, la comunicación fue uno de los eventos que desencadenó insatisfacción, además de la disponibilidad del personal, estas fueron las zonas donde los pacientes se encontraron menos satisfechos.(8).

A nivel nacional, los pacientes no esconden su insatisfacción por el servicio de salud que reciben y ello se refleja en una encuesta realizada por Ipsos Global Advisor en 31 países en el que solo el 49% de los pacientes entrevistados refieren tardanza en la atención médica y un 60% espera en el futuro que la atención médica vuelva a ser como en la época del COVID-19 (9).

A nivel local una investigación ejecutada en el INMP (2023), el 95% de la población en un estudio mostraron un alto nivel de satisfacción. La relación entre las dos variables fue directa, razonable y significativa, así como también entre las dimensiones de la calidad. La primera variable, logro obtener un nivel bueno con un resultado del 71.6 %; casi el 28 % adecuada y aproximadamente 1% aceptable; el segundo componente de estudio, la mayoría se encuentran satisfechos; el resto de los porcentajes se mostraron ni complacidos ni incomplacidos (10).

Si bien en trabajos anteriores se reportó un índice de 95% de calidad en la atención, no sabemos si el índice de calidad en pacientes intervenidas fue el adecuado o similar a lo

reportado, pudiendo en pacientes intervenidas de cesárea en especial las de emergencia un índice de calidad más bajo.

Partiendo de este resultado, no se puede afirmar que la situación de la calidad del servicio de enfermería con respecto al nivel de satisfacción del usuario ha mejorado en un 100%, aún sigue siendo un aspecto negativo en el personal de salud. Cabe recalcar que existen un sin fin de situaciones que perjudican esta labor. Es por este motivo, que, como investigador en salud, emerge la necesidad de identificar y evaluar la calidad del cuidado de enfermería y su efecto en el grado de satisfacción de las pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en el INMP de Lima, a fin de establecer acciones correctivas y asegurar un desarrollo de mejora constante.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026?

¿Cuál es la dimensión técnico de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026?

¿Cuál es la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú, periodo de julio del 2025 a julio del 2026?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

1.3.2 Objetivo Específicos

Describir la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

Identificar la dimensión técnico de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

Examinar la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

El principio teórico, radica en la importancia de brindar atención oportuna, segura y destinada en el paciente. La calidad se evalúa mediante varios factores, tales como la competencia del personal, la relación y el espacio hospitalario. Un alto rendimiento del trabajo de las licenciadas en enfermería incrementa la satisfacción del usuario, dado que los pacientes aprecian el cuidado individualizado, la empatía y el respaldo emocional. La investigación se sustenta en la teoría de Jean Watson, ya que su teoría del cuidado humano resalta lo crucial que es adoptar un enfoque integral y humanístico por parte de enfermería. Ayudándonos a fomentar la sanidad del enfermo. Por otra parte, la teoría Florence Nightingale, busca que la enfermera crea un entorno óptimo para que el paciente se sane por sí solo. Esta teoría prioriza factores que condicionan la vida diaria, tales como las necesidades básicas, la salud, el bienestar y dignidad (11).

1.4.2 Metodológica

Los métodos utilizados para medir los resultados entre las dos variables del estudio implica el uso de enfoques y herramientas específicas para evaluar y mejorar ambos aspectos. El esquema de trabajo fue, hipotético-deductivo con perspectiva cuantitativa, de diseño

descriptivo correlacional no experimental. Se recopilará datos sobre las variables, mediante métodos de encuestas, que están validados y confiabilidades por la prueba de Alfa.

1.4.3 Práctico

En este estudio abordaremos la atención del personal de enfermería, ya que, este debe ser vigilante del proceso de enfermedad del paciente, permitiendo identificar y abordar áreas de mejora, optimizando así la experiencia del usuario y aumentando su satisfacción con los servicios de salud. Nos ayudara a implementar estrategias efectivas donde incluyen la capacitación continua del personal, el establecimiento de protocolos claros de atención, la aplicación de instrumentos, y el fomento de una comunicación abierta y empática con los pacientes.

1.5. Delimitaciones

1.5.1 Espacial

Esta investigación tendrá lugar en la hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima

1.5.2 Temporal

Este estudio se realizará entre los meses Julio 2025 a Julio 2026.

1.5.3 población

El grupo a estudiar sera integrada por pacientes intervenida quirúrgicamente de cesárea realizadas de emergencia en el INMP de Lima en el mes de Julio 2025 a Julio 2026.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Jara H (12) (2022), llevó a cabo una investigación para determinar el nivel de satisfacción del paciente post-operado sobre los cuidados de enfermería en una Unidad de Recuperación, por un tiempo de 3 meses, contando con la participación de 80 pacientes, aplicándose un cuestionario de satisfacción. Los resultados revelaron una alta satisfacción de los pacientes (75,0%), una alta satisfacción humana (76,2%) y una alta satisfacción técnica (70,0%); determinando así un alto nivel satisfacción.

Holanda S, Mamani G (13)(2023), en su investigación buscaba determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente operados del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa. Escogió a 152 enfermos operados, les aplico la encuesta de percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente, reflejando un descontento con las licenciadas en enfermería y por ende insatisfacción, un tercio de la población generó un intermedio y dos tercio perciben bueno los cuidados y el nivel de satisfacción es alto. Existiendo un enlace en los indicadores de estudio.

Vargas M, Quispe M, Maximiliano C (14) año 2023, presento un trabajo, cuya finalidad fue determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno infantil El Carmen Huancayo, analizando 195 pacientes post-Operados, aplicando dos formularios, reportando que el 61,5% de los pacientes expresaron incomodidad con la atención de enfermería, dándole un valor regular, un 20% manifestó como mala la calidad y solo el 18,5% contesto que la calidad es buena. Al igual que la variable calidad, la variable satisfacción también presentó insatisfacción, y como conclusión la conexión es importante entre los elementos de la investigación.

Quiñonez Q, Requena S, Turin P, (15) en el año 2023, presentó una tesis con el fin de conocer la conexión de calidad de la asistencia y satisfacción en el cuidado de enfermería en usuarios operados en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú, estudiando a cuarenta y dos enfermos postquirúrgicos; aplicando instrumentos para recojo de datos, resultando que ambos componente del objetivo de la investigación se encuentran mutuamente conectados.

Flores C, Rodríguez L (16) en el año 2023, reportó en su estudio para determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado en un Hospital de Chao, implementando la encuesta con dos herramientas de evaluación a 80 pacientes post operados durante dos meses, obteniendo como resultado la calidad como óptima y una alta satisfacción, concluyendo que las licenciadas en enfermería cumple con sus

acciones de la manera más ordenada y satisfactoria. Demostrando así la relación entre las variables del estudio.

2.1.2 Internacionales

Asitimbay A (17) (2022), exhibió una investigación para establecer el nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, estudiando a 162 usuarios, aplicando el cuestionario de dichas variables de estudio. Reportando que un poco más allá de la mitad de la población está contenta con el trato humano y el 60,49% con la calidad, en su conocimiento técnico el resultado fue de 70,97% y la calidad es del 63,58% y por último, el entorno donde son atendidos los usuarios el porcentaje fue de 57,41% y la calidad es de 45,06%. Concluyendo que en la dimensión humana y técnica están totalmente complacidos con la asistencia de personal de enfermería, en cambio con la dimensión entorno no se está llegando a la meta.

Congo A (18) en el presente año 2023, realizó una investigación con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, examinando a todo el gremio de enfermería y a 236 individuos enfermos, se emplearon instrumentos usados en trabajos anteriores.

Demostrando satisfecho el 90% de la población, mientras que un 20% manifestó una satisfacción absoluta con la atención recibida.

Espinoza G (19) en el año 2023, presentó un estudio para determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el área quirúrgica en un Hospital Público de Quevedo-Ecuador, examinando a 50 pacientes, la cual se recolectaron los datos por medio de dos instrumentos. Confirmaron la vinculación relevante entre dichas variables de estudio. Para que la relación paciente-enfermo destaque en los pasillos de un hospital, el personal de enfermería debe empaparse de cuidados sobre la empatía y la asertividad, y así obtener el más alto porcentaje de satisfacción.

Figueroa C, Taipe M (20) en el año 2024, publicó un estudio cuyo objetivo es demostrar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación de la clínica Olympus, se utilizó la encuesta y se aplicó a 108 pacientes. Obteniendo como resultados un nivel no satisfactorio, ya que casi el 30% de la muestra refirieron que no están atenta a las peticiones, el 33,3% manifestó estar en otras actividades y no atiende a los pacientes. De esta manera el grado de satisfacción se encuentra entre un punto intermedio y deficiente.

Antonio L, Rivera G, López P (21) en el año 2024, proporcionó un estudio para determinar el nivel de satisfacción de pacientes post cesárea con el cuidado de enfermería en

el servicio de tococirugía, e identificar áreas que requieren mayor atención, estudiando a 39 pacientes post cesárea, aplicando una ficha con datos personales y sociales, además de la escala de Satisfacción de Eriksen. El 97.4% de las pacientes se encontraron como muy satisfechas en la colaboración del autocuidado, el baño, la alimentación, traslado al baño, continuidad del cuidado e información al paciente. Conclusiones: un alto porcentaje de las pacientes refirió estar muy satisfecha con el cuidado de enfermería, aunque al inicio se manifestaron no estarlo. Por más que cumplan con los protocolos de calidad, deben de fortalecer áreas que están en abandono para garantizar un avance asistencial.

2.2 Bases Teóricas

La finalidad del trabajo académico es determinar los resultados de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes post operadas de cesárea de emergencia, por tal motivo se especificarán los conceptos de calidad, calidad de atención de enfermería, cuidados post quirúrgicos, satisfacción, satisfacción del paciente, además de sus teorías, modelos y dimensiones de cada variable.

El termino calidad se refiere a las acciones de un personal (servicio) o cualidades de un producto, que busca cumplir con las expectativas de los clientes, independientemente de las características de trabajo o búsqueda del objetivo (22). Por otra parte, las normas ISO define calidad como agrupación de cualidades para obtener un fin agradable (23).

El concepto de calidad según el pensamiento de Lizarzaburu, ha sufrido cambios beneficiosos, que lo han llevado a perfeccionar con mayor exactitud sus fines, garantizando así las metas, expectativas o objetivos planteados por las organizaciones (24).

En cuanto a **la calidad de atención** esta se enfoca en la población, con la intención de que la calidad asistencial brindada sea la más integral para la comunidad (25). Una organización privada de Colombia (OES) la define como la integración de todos sus componentes: efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia y equidad, en un solo eje, el paciente (26).

Según Ramos Rodríguez, la calidad de la atención médica es definida como: excelentes resultados del desarrollo, satisfaciendo los requisitos de los usuarios, además de cumplir con las expectativas de la institución, los compañeros de trabajo y el sistema de salud al que pertenece (27).

Es crucial mencionar que **la calidad de los cuidados de enfermería**, se ofrece con un enfoque holístico, que significa brindar atención personalizada, en donde los sentimientos, creencias, entorno, relaciones y estado emocional sean cuidados y respetados por el gremio asistencial. El entorno que rodea al usuario también deben de incluirse en este cuidado o asistencia profesional con los mismos atributos que se le brinda a una usuario enfermo. La

responsabilidad de la licenciada en enfermería (Jefa) es de colaborar con sus colegas para que el trabajo sea un éxito (28).

En el período de la recuperación el plan de enfermería esta orientados a evitar problemas mayores de salud o alguna complicación consecuente a la cirugía; permite enseñar al paciente cómo cuidarse, para así restablecer el buen funcionamiento de cuerpo humano e incorporarlo a la vida cotidiana. La enfermera realiza evaluaciones específicas y proporciona intervenciones inmediatas para ayudar al paciente a alcanzar un rendimiento eficaz. Desempeñan un papel fundamental al guiar a los pacientes durante el proceso de extubación y poseen habilidades de soporte vital avanzado (SVA) para manejar cualquier emergencia que pueda surgir durante el período de recuperación. De esta manera, las enfermeras de la UCPA ayudan a garantizar resultados postoperatorios exitosos y facilitan la transición de los pacientes del entorno intraoperatorio a una recuperación sin complicaciones (29).

Ahora bien, **las teorías de la calidad de atención**, son considerables, ya que establecen un conjunto de ideas y principios que fortalecen la creación de este termino, calidad. Según Castaño afirma que la calidad debe ser organizada de manera exhaustiva, ya que de esta forma, se puede apreciar, lo significativo para unas personas, y lo no significativo para otras. Existen tres pilares fundamentales: direccionamiento estratégico, gerencia de procesos y transformación cultural, da la cuales la transformación cultural es el punto clave para lograr una calidad inteligente, excelente y tomada como un habito. La transición

cultural hace que las personas mejoren los resultado del proceso de calidad mediante sus actitudes y aceptación del cambio, logrando que la calidad sea un proceso voluntario y racional (30).

Otro texto expone una teoría centrada en la gerencia del servicio, dándole un peso mayor a la persona (líder) encargada del área de cuidado. Citando como prioridad a sus trabajadores en donde estos deben de ser motivados, logrando en ellos una visión estratégica mejorando la asistencia y la calidad alcance un nivel superior a lo esperado (31).

Adicionamos otra teoría, que nos aporta el significado de los momentos de la verdad, es decir, los 15 segundos de contacto, el cliente con el personal de la empresa o profesional de la salud. Este es el tiempo en donde el cliente dicta una sentencia de la atención, siendo capaz de generar una impresión positiva o negativa. Este instante decisivo va a depender directamente de los empleados, sin importar que tan grande y trayectoria tenga la organización (32).

Con respecto **al modelo de calidad de atención**, Avedis Donabedian fue un médico y pionero en el estudio de la calidad en la atención médica. Propuso un esquema basado en tres elementos conectados: estructura, proceso y resultado. El primero se refiere al material humanos (personal de salud) y la edificación del sistema de salud donde son atendidos los pacientes, el segundo se refiere a la interacción o relación que tiene el empleador con el

usuario, sus trato, actividades, sus acciones, todo lo referente a ese contacto y por ultimo resultado, es el impacto de la atención de salud sobre el paciente. Para comprender el estudio de la calidad, Donabedian sugiere llevar a la profundidad dos términos: el clínico, que esta orientado a la capacidad operativa, y el socio-organizativo, que nos enfoca en la organización de los sistema de salud. También nos habla de 5 áreas importante para escudriñar en la investigación: la aclaración y epidemiología de la calidad, desarrollo de métodos para medir la calidad, diseños de vigilancia y el estudio del impulso humano. Donabedian dice que la humanidad y las religiones del empleador también deben de ser implementadas en el proceso (33). El personal de asistencia esta encargado de evitar pensamientos negativos en la atención, y es muy importante reconsiderar la asistencia mental del paciente (34).

Avedis Donabedian menciona que la clave para brindar atención de calidad se centra en tener pasión por lo que haces: cuidar con dedicación, tener vocación por la profesión y una conexión espiritual con Dios (35).

Dimensión de la calidad de atención

Dimensión 1: Interpersonal

Esta dimensión es considerada como la conexión entre todos los trabajadores del centro hospitalario: jefes de la alta dirección, jefes de departamentos de cada servicio, personal de salud (licenciadas enfermería, técnicas de enfermería, médicos, estudiantes),

personal administrativo, personal de limpieza, personal de vigilancia entre otros. Es la manera en que tratan a los pacientes desde que entran al hospital hasta que son dados de alta (36).

Los indicadores considerados son:

Cortesía: escucha atenta, trato con respeto, hablar con tono adecuado, ser educado.

Confidencialidad: guardar datos privados, que te han confiado.

Comunicación: información y dialogo con los clientes en lenguaje comprensible.

Comprensión: conocimiento personalización del cliente y sus necesidades (36).

Dimensión 2:

Componente técnico

Por otra parte, la dimensión técnico esta encaminada a cumplir con las normativas de las tareas de los profesionales de la salud, con nuevas tecnológicas y conocimientos frescos que el personal allá adquirido en capacitaciones novedosas (36). Son todas las acciones involucradas a evitar enfermedades, a incentivar al pacientes a sus propios cuidados, a la utilización de practicas terapéuticas y al seguimientos de los hábitos saludables que el paciente debe de incorporado a su vida cotidiana (37).

Los indicadores estudiados son:

Fiabilidad: confianza o cumplimiento con lo que se espera, sin faltas.

Profesionalidad: actuar con ética y valores sobre el trabajo escogido.

Credibilidad: sinceridad ante cualquier situación.

Seguridad: resguardar tus actividades o acciones durante tu servicio (36).

Dimensión 3:

Componente entorno

La última dimensión entorno, nos hace referencia al lugar donde se proporciona la asistencia al paciente. La impresión de la estructura del nosocomio puede ser positiva o negativa con una simple vista a la entrada de dicho centro. Además esta atiende también la higiene, disciplina y seguridad, que se refiere a las estructuras físicas donde labora el empleador (38).

Las cuales cuenta con los siguientes indicadores:

Integralidad: es cuidar de forma globalizada al paciente, no dejar de lado sus emociones, creencias, ámbito social entre otros.

Oportunidad: ser puntuales y asertivos con el tiempo de la atención.

Continuidad: proceso de atención que se realiza con secuencias apropiadas para la situación-enfermedad, deben de seguir los pasos para así no perjudicar la salud del paciente.

Exigir una atención integral, oportuna, con los mejores equipos biomédicos, instalaciones limpias y ordenadas ya no es una misión imposible para el Ministerio de Salud, todo debe ser cumplido por el gobierno, ya que la salud de la población no es un juego(36).

La eficiencia de la calidad puede ser evaluada de manera subjetiva y objetiva, todo va a depender de la coordinación gerencial en los centros y de como el personal de salud ofrece su labor (39).

Dentro de los criterios de la calidad, la satisfacción del paciente es un elemento muy crucial para medirla y darle un nivel de aceptación o negación a la atención prestada (36).

La satisfacción según la RAE la define como, gesto de cumplir los deseos que esperaba de cualquier producto o actividad. Sensación de alivio y agrado, antes o después de una queja o razón contraria (40).

En América del norte y en el continente Europeo, el termino de satisfacción ha cobrado una gran importancia en la evaluación de la prestación de los servicios de sanidad, y esta transformación se ha originado sin que exista una definición clara del bienestar del consumidor. Es por esta razón, que en tiempos reciente la medición de la satisfacción del

cliente, se ha enfocado en valorar la gentileza del personal de salud, el modo de trabajo del personal administrativo, la forma en como resuelven los problemas, entre otros. A lo largo de la historia, estas investigaciones tomaron en cuenta dos puntos, la satisfacción con: los servicios que reciben y con el sistema de salud. La satisfacción del paciente siempre estará en progreso ya que este concepto es totalmente dinámico, no existe nada concreto (41).

Definir satisfacción del usuario, hoy en día es una travesía para los investigadores, gestores y directores de los sistemas de salud. Por tal motivo, los cambios en las estrategias deben de ser constantes e innovadoras para poder entender el resultado de dicho concepto(42).

En tanta discrepancia **la satisfacción del paciente** ha sido definida de diversas maneras, pero la mayoría de las definiciones coinciden en un propósito común, la valoración que el usuario otorga a los distintos componentes del servicio recibido. Se expresa de manera global, y algo muy importante, que está depende también de experiencias previas, comentarios de otras personas, expectativas y de la gestión del sistema sanitario. La satisfacción se debe de tomar como una medida para corregir aspectos negativos en nuestro centro de salud (43).

La satisfacción del paciente esta enmarcada por diversos factores objetivos y subjetivos; estos indicadores pueden incidir en la percepción del paciente. La evaluación de los resultados de la asistencia en salud, su punto de partida debe ser del usuario (44).

Los factores que influyen en la satisfacción son múltiples y variantes, estos condicionantes a su vez dependen del estilo de vida del pacientes y de la gestión del sistema sanitario, que pueden llegar a originar el aumento o disminución del nivel de satisfacción. Algunos de los determinantes personales son la edad, la educación, ganancias económicas, indicadores demográficos, experiencias previas entre otros y los determinantes de sistema de salud son el entorno donde es la atención, comunicación de todo el personal de salud con el enfermo y familiares, trato, la paciencia, la rapidez de la solución de problemas, el tiempo de espera, sabiduría del personal de salud, entre otros. Sabiendo cuales de estos factores es el punto débil, da la oportunidad al sistema de estudiar los errores y corregir para así mejorar el servicio (45).

Para evaluar el nivel de satisfacción en los centros de salud se debe utilizar herramientas claves, que permitan al investigador localizar con facilidad los aspectos faltantes en el proceso. Para ese entonces el rol del paciente debe de convertirse de un receptor pasivo a un participante activo, el personal asistencial como el paciente, juntos comunicando las carencias logran una atención exitosa. Lo importante es conocer la percepción de la paciente y como los pacientes valoran su estado de salud (46).

Un paciente satisfecho se define como: aprobación del cliente por un servicio o producto recibido. Bienestar de lo recibido, cumple con lo esperado.

Un paciente insatisfecho se describe como: desacuerdo del cliente por un servicio o producto ofrecido. Es la incongruencia de lo esperado con lo recibido. (47).

La identificación de las dimensiones que componen el concepto de satisfacción se inicia hace cinco décadas; la evolución, aporta diferentes enfoques al diseño, incluyen la participación del usuario, evalúan las expectativas y percepciones en forma de juicios y aspectos como la reducción de costos y calidad de vida (42).

El modelo SERVQUAL estudia por separado lo que espera y lo que percibe el usuario, aunque no puede considerar un 100% útil para este contextos, es el más recurrente y empleado (37).

Las cinco dimensiones de este modelo son:

1. Fiabilidad: desempeño del cuidador para realizar sus tareas con delicadeza y confianza (37). La atención y el querer hacer las cosas con esmero por parte del personal asistencial son factores que ayudarían al paciente a recobrar su salud, a estos componente le sumamos el ambiente y lo social (44).

2. Seguridad: confianza generada por la sabiduría y amabilidad por parte del empleador de atención (37). La alegría del enfermo se logra con la demostración que el personal de salud tiene al momento de la atención, sus destrezas, saber, forma de expresarse, trato, privacidad, entre otros, este compromiso no es solo con el usuario sino también con los familiares (44).

3. Elementos tangibles: imagen del centro de salud y equipos, presencia y aseo del personal. Materiales de apoyo en buen estado (37). La pulcritud del personal como del nosocomio son los factores de gran importancia, ya que es la primera impresión del enfermo (48).

4. Capacidad de respuesta: es la agilidad con la que se solución algún inconveniente con el personal de salud o otra situación dentro del hospital, aportando la mayor disposición para que este puede ser resuelto (37). En la actualidad ocho de cada diez pacientes esperan que se le respondan rápidamente (48).

5. Empatía: corresponde a la atención que cubre las prioridades del usuario, atención exhaustiva (37). En este punto el personal de salud es el centro de atención, el cliente evalúa la forma en como lo traten, si es totalmente amable y si comprende el motivo de la visita al centro de salud (44).

2.3.1 Hipótesis general

HI: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

HO: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

2.3.2 Hipótesis específica

HI: Existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

HO: No existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

HI: Existe relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

HO: No existe relación entre la dimensión técnico de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

HI: Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

HO: No existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

CAPITULO III: METODOLÓGIA

3.1 Método de investigación

El estudio se realizará con un método hipotético-deductivo, ya que este se refiere al pensamiento racional junto con la visibilidad del experimento, formulando hipótesis y aplicándolo a investigación descriptivas, con variables cuantitativas (49).

3.2 Enfoque de investigación

Por otra parte, el estudio presenta un enfoque cuantitativo, ya que es un proceso ordenado y sistemático que busca la recolección (datos objetivos y medibles) e interpretación de registros numéricos, que a su vez van hacer presentados en gráficos estadísticos (50).

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo no experimental, descriptivo correlacional de una cohorte de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en el INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.

3.4 Diseño de investigación

Descriptivo: ya que se buscan estudiar el entorno de un fenómeno, particularidades de algún producto, tipologías de personas y grupos comunitarios, estas características son analizadas solas o en grupos de las variables de la investigación (51).

Correlacional: ya que tiene como finalidad conocer la conexión entre dos o más variables de estudio (51).

No experimental: al igual que el objetivo del correlacional, este tipo de estudio busca la interrelación de las variables, sin manipular ninguna característica del factor. Se observan las apariciones tal y cual se muestran o evidencian (52).

Y de corte transversal: ya que el estudio se realiza en un tiempo específico, de manera observacional y del mismo componente muestral (53).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población es el grupo siendo ser vivo, materia inerte, hechos de los que se busca una estudio (54).

La muestra es una pequeña parte de la totalidad del estudio. Esta pequeña parte es simbólica a la totalidad y se puede obtener mediante cálculos matemáticos (54).

La población estará conformada por las pacientes intervenidas quirúrgicamente de cesárea de emergencia en el INMP de Lima en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026, que hayan pasado a sala de hospitalización. Y que cumplan los siguientes criterios de selección

Criterios de inclusión

Mujeres mayores de 18 años.

Mujeres que otorguen su consentimiento informado para el participar en el estudio.

Mujeres que hayan dado a luz un recién nacido vivo.

Mujeres aptas física y emocionalmente para el estudio.

Mujeres que hayan sido atendidas por licenciadas en enfermería en la hospitalización.

Criterios de exclusión

Mujeres cuyo producto halla fallecido.

Mujeres menores de edad.

Mujeres que hablen otros idiomas, que no sea el español.

Mujeres que no den su consentimiento informado para realizar la entrevista.

Mujeres con discapacidad mental.

Mujeres que hayan pasado a otras áreas que no sea hospitalización.

Muestreo

La muestra de la población de estudio, se ha calculado con la siguiente fórmula:

$N =$ Población

$Z =$ Valor del nivel de confianza

$p =$ Cantidad de individuos con las condiciones para la investigación.

$q =$ Cantidad de individuos no considerados para la investigación.

$e =$ Margen de error

Los valores de la fórmula son los siguientes:

$N = 100$

$$Z= 95\% \text{ --- } 1,96$$

$$p= 50\% \text{ --- } 0,5$$

$$q = 50\% \text{ --- } 0,5$$

$$E= 5\% \text{ --- } 0,05$$

Reemplazando:

$$N= \frac{100*(1.96^2) *(0.5*0.5)}{(0.05^2) *(100-1) +(1.96^2) *(0.5*0.5)}$$

$$N= 80$$

Por lo tanto, la muestra es de 80 pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en el INMP de Lima en el área de hospitalización.

Muestreo elección de eventos de una población que representa a una comunidad (54).

3.6 Variables y operacionalización

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA / VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO POSTQUIRURGICO.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA DE VALORACION
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	Intervenciones del personal de salud que van destinada a ofrecer una restauración del cuerpo humano mediante sus protocolos, estos son cumplidos al pie de la letra para cubrir las necesidades del paciente y familiares, fuera del hospital comunidades que también son esenciales en el cuidado del personal (55).	Se presentaran 3 dimensiones que nos ayudaran a determinar los factores que inciden en la calidad de atención, enfocándonos en el componente humanístico (56).	Dimensión Interpersonal	Cortesía, confidencialidad, comunicación, comprensión	Ordinal	Baja: < 21 puntos Moderada: 21 – 50 puntos Alta: > 50 puntos.
			Dimensión Técnica	Fidelidad, profesionalidad, credibilidad, seguridad.		
			Dimensión Entorno	Integralidad, oportunidad, continuidad		
SATISFACCION DEL PACIENTE	Valoración de un producto que le fue entregado, en este termino tenemos la oportunidad de ver si las expectativas superan o no lo esperado (57).	El SERVQUAL es el instrumento más generalizado para evaluar la conformidad del usuario. Se estudian cinco categorías: fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (42).	Fiabilidad	Claridad en la orientación sobre su enfermedad. Cumple con éxito el servicio ofrecido.	Ordinal	Insatisfecho < 62 puntos. Ordinal Satisfecho > 63 puntos
			Seguridad	Solución de problemas, confianza, privacidad.		
			Aspectos tangibles	Infraestructura, mobiliarios biomedicos, Servicios ofrecidos. Ambientes limpios.		
			Capacidad de respuesta	bueno y rápida solución. Contacto eficaz		
			Empatía	Buen trato eficiencia. Lenguaje comprensivo y mas claro.		

3.7 Técnica de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica a utilizar es la encuesta, por medio de este escrito sistemático, legible, comprensible el investigador recoge toda la información de relevancia para la interpretación. Se aplica a la población representativa (58).

3.7.2. Descripción

Ficha técnica 1: Cuestionario calidad de atención en enfermería

Nombre: cuestionario de calidad de atención

Autor: Rosales Graciela, en el año 2017.

Administración: individual

Duración: 20 minutos

Muestra: 80 pacientes post operadas de cesárea de emergencia

Descripción: formulario de evaluación para la calidad de atención de enfermería: comprenden de veinte puntos fraccionados en tres dimensiones: técnica, humana y entorno; con respuestas de elección múltiple; esta será aplicada en una población de pacientes post operadas de cesárea de emergencia en el área de hospitalización, en la ciudad de Lima (59).

Interpretación: La escala de valoración se determinará de la siguiente manera: calidad de atención baja: < 21 puntos, calidad de atención moderada: 20 – 50 puntos, calidad de atención alta: > 50.

Ficha técnica 2: Cuestionario SERVQUAL

Nombre: formulario para evaluar la satisfacción de las pacientes intervenidas de cesárea

Autor: Zeithaml, 1988.

Administración: individual

Duración: 20 minutos

Muestra: 80 pacientes intervenidas de cesárea de emergencia

Descripción: hoja de preguntas para medir la satisfacción, se compone de 24 puntos, divididos en cinco dimensiones (60).

Interpretación: Satisfecho e Insatisfecho dependiendo del resultado.

3.7.3. Validez del instrumento

La validez de instrumento 1:

Se llevo a cabo por Rosales en el 2017, y evaluada por tres profesionales titulados en Enfermería, aprobando el texto; y mediante la prueba binomial se efectuó el resultado que fue 0.96, dando validez al test (61).

La validez del instrumento 2:

SERVQUAL no necesita validación, herramienta reconocida internacionalmente (62).

3.7.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento 1: la efectuó Rosales en 2017, por medio de la prueba de Alfa, dio como resultado 0,80, y determina que es exitoso (62).

La confiabilidad del instrumento 2: no necesita validación. Demostró un alfa de Cronbach de 0,73 en Méxicoy EEUU, Turquía 0,94, España 0.90, en Taiwan 0,70 (62).

3.8 Plan procesamiento y análisis de datos

Se llevarán a cabo análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales para categorizar los hallazgos en figuras y tablas, utilizando herramientas tales como Microsoft Excel y la versión 25 del SPSS. La validación de las hipótesis se basará en el resultado obtenido al efectuar una prueba de normalidad, seguida por un análisis correlacional que empleará la Prueba Pearson.

3.9 Aspectos éticos

Se aplicarán puntos éticos como: el principio de autonomía al informar a las participantes sobre el instrumento de recolección de datos y la libertad de formar parte en la investigación o no, al principio de la no maleficencia, al ser informados de que su colaboración no dañaría la salud ni la integridad de ninguna persona en términos generales.

Serán respetados, y tendrán igualdad en relación con el principio de justicia, sin preferencias ni discriminación basadas en raza, sexo, religión o cultura.

Además, se trabajará con fichas de encuestas aplicadas a pacientes sin registro de identificación y trabajaremos con códigos por lo cual no se vulnera la confidencialidad del paciente, por lo cual no preveo tener conflicto ético.

IV.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE TESIS

ACTIVIDADES	MESES						
	JUL/25	AGO25	SEP/25	NO/25	ENE/26	FE- MA/26	AB- MA26
1.- Elaboración del Plan de Investigación	■						
2.- Elaboración y prueba de los instrumentos		■					
3.- Recolección de los datos			■				
4.- Tratamiento de los datos			■				
5.- Análisis de las Informaciones			■				
6.- Contrastación de la Hipótesis			■				
7.- Formulación de propuestas de solución			■				
8.- Elaboración del Informe Final					■		
9.- Corrección al informe Final					■		
10.- Presentación						■	
11. Sustentación						■	
12.- Graduación							■



ACTIVIDADES RERIALIZADAS



ACTIVIDADES POR REALIZAR

PRESUPUESTO**PRESUPUESTO ELABORACION DE TESIS**

CONCEPTOS	SUB TOTAL S/.	TOTA L S/.
GASTOS		1,200.0
CORRIENTES		0
Asesoría	800.00	
Personal de Apoyo	400.00	
ESTUDIO DE		1,050.0
GABINETE		0
Materiales de Oficina	400.00	
Materiales de Cómputo	150.00	
Impresiones de Material	350.00	
Encuadernaciones	150.00	
TRABAJO DE		1,700.0
CAMPO		0
Pasajes	900.00	
Hospedaje	300.00	
Viáticos	400.00	
Movilidad local	100.00	
GASTOS		
INDIRECTOS		400.00
Varios	435.00	
		4,350.0
TOTAL		0

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

1. Organización Panamericana de la Salud. Ampliación del acceso equitativo a los servicios de salud: recomendaciones para la transformación de los sistemas de salud hacia la salud universal [Internet]. Washington, D.C.: OPS; 2021 [citado 2025 jul 23]. . disponible desde: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55657>
2. Organización Mundial de la salud. La OMS. Calidad de atención [internet].Ginebra: OMS; 2021. [citado el 24 Julio del 2025]. disponible desde: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. Organización Mundial de la salud. La OMS. Calidad de atención [video en internet]. Ginebra: OMS; 2021. [citado el 24 octubre del 2024]. disponible desde: https://www.youtube.com/watch?v=NDXwrT92_rI
4. Organización Mundial de la Salud, Oficina Regional del Este del Mediterráneo. Client satisfaction [Internet]. Cairo: OMS EMRO; [citado 2025 jul 24]. Disponible en: disponible desde: <https://www.emro.who.int/child-health/health-systems/health-systems/Client-satisfaction.html>
5. Organización Panamericana de la Salud. Avances hacia la salud universal en la Región de las Américas: abordar las necesidades insatisfechas de atención de salud, las brechas en la cobertura y la falta de protección financiera mediante la atención primaria

de salud [Internet]. Washington, D.C.: OPS; 2024 [citado 2025 jul 24]. 108 p. Disponible

en: https://www.paho.org/es/noticias/12-12-2024-ops-subraya-necesidad-priorizar-atencion-primaria-salud-para-avanzar-hacia?utm_source=

6. World Health Organization. Patient safety [Internet]. Ginebra: WHO;. 2023. [citado el 27 de marzo del 2025]. disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>

7. Ipsos. Monitor de Educación 2024. Informe 1: Sistema educativo. Una encuesta Ipsos Global Advisor en 30 países [Internet]. Chile: Agosto de 2024 [citado el 08 de mayo

2025] disponible desde: [chrome-](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-09/Ipsos%20Monitor%20de%20Educaci%C3%B3n%202024%20-%20Sistema%20Educativo.pdf)

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-09/Ipsos%20Monitor%20de%20Educaci%C3%B3n%202024%20-%20Sistema%20Educativo.pdf)

[09/Ipsos%20Monitor%20de%20Educaci%C3%B3n%202024%20-](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-09/Ipsos%20Monitor%20de%20Educaci%C3%B3n%202024%20-%20Sistema%20Educativo.pdf)

[%20Sistema%20Educativo.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-09/Ipsos%20Monitor%20de%20Educaci%C3%B3n%202024%20-%20Sistema%20Educativo.pdf)

8. Usman S, Wardani E. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería: un estudio cualitativo en un hospital de Indonesia [Internet]. Ethiopian

Journal of Health Sciences. 2020 nov 1 [citado 2025 jul 25];30(6). Disponible en:

<https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.20>

9. Ipsos. Monitor Global de Salud 2024: percepción de los peruanos sobre el sistema de salud [Internet]. Lima: Ipsos Perú; 2024 sept 19 [citado 2025 jul 25]. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-pe/monitor-global-de-salud-2024>
10. Mendez MA. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, abril 2022 [Tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2023 [citado 2025 jul 25]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/13407>
11. Kilpatrick M. Teoría ambiental de Florence Nightingale [Internet]. Washington: The Washington Nurse; 2024 May 23 [citado 2025 Jun 30]. Disponible en: <https://www.wsna.org/news/2024/environmental-theory-of-florence-nightingale>
12. Jara KM. Satisfacción del paciente post-operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Miguel Arcángel – 2022 [tesis de segunda especialidad en Internet]. Lima (PE): Universidad de San Martín de Porres; 2023 [citado 2025 jul 25]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12743>
13. Holanda ER, Mamani N. Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del paciente post-quirúrgico del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2023 [tesis de segunda especialidad en Internet]. Lima

(PE): Universidad Nacional del Callao; 2024 [citado el 7 jun 2025]. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12952/9086>

14. Vargas P, Quispe Y, Maximiliano LK. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado inmediato en el Hospital Docente Materno Infantil

El Carmen Huancayo 2023 [tesis de segunda especialidad en Internet]. Lima (PE):

Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado 2025 jul 26]. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12952/9492>

15. Quiñónez J, Requena LK, Turín GE. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía

en el hospital de Huaycán, Lima – Perú 2023 [tesis de segunda especialidad en Internet].

Callao (PE): Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado 2025 jul 26]. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12952/9087>

16. Flores MI, Rodriguez AJ. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería

y la satisfacción del paciente post operado en un Hospital de Chao, 2023 [tesis en

Internet]. Trujillo (PE): Universidad Nacional de Trujillo; 2023 [citado 2025 jul 26].

Disponible en: **<https://hdl.handle.net/20.500.12692/133078>**

17. Asitimbay BP. Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, Quito – Ecuador 2022 [tesis de maestría en Internet]. Quito (EC): Universidad Internacional del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas; 2022 [citado 2025 jul 26]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5297>
18. Congo LP. Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023. tesis de especialidad [Internet] Argentina. [Citado 19 de octubre 2024]. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15495>
19. Espinoza JB. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el Área Quirúrgico en un hospital público de Quevedo-Ecuador 2023. tesis de especialidad [Internet] Ecuador. [Citado 19 de octubre 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122228>
20. Tapia MA, Figueroa PA. Satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad del cuidado de enfermería [tesis de maestría en Internet]. Jipijapa (EC): Universidad Estatal de Suma; 2024 [citado 2025 jul 26]. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6646>

21. Antonio L Y, Rivera Z L, López LZ (2025). Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 5327-5344.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16221

22. Pasaia Port. Calidad [Internet]. Pasaia: Autoridad Portuaria de Pasaia; 2015 [citado 2025 may 19]. Disponible en:
https://www.pasaiaport.eus/images/CALIDAD_N1.pdf

23. International Organization for Standardization. ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario [Internet]. Ginebra (CH): ISO; 2015 Sep [citado 2025 jul 26]. Disponible en:
<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/04/54/45481.html>

24. Lizarzaburu ER. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Univ Empresa [Internet]. 2016 [citado 2025 jul 26];18(30):33–54. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

25. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Washington, D.C.: OPS; 2021 [citado 2025

May 19]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

26. Observatorio de la Calidad en la Atención en Salud – OES. La calidad de atención en salud [Internet]. Bogotá: OES; [citado 2025 jul 27]. Disponible en: <https://oes.org.co/la-calidad-de-atencion-en-salud/>

27. Ramos BN. Control de calidad de la atención de salud [Internet]. 2ª ed. La Habana: Editorial Ciencias Médicas (ECIMED); 2011 [citado 2025 jul 27]. Disponible en: http://s2.medicina.uady.mx/observatorio/docs/ss/li/SS2011_Li_Ramos.pdf

28. **Colegio de Enfermeros del Perú.** Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima: Colegio de Enfermeros del Perú; 2015. [internet] [Citado 20 de mayo 2025]. Disponible en: **chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO_PARTE_FINAL_2025.pdf**

29. Ernstmeyer K, Christman E, editores. *Health Alterations*. Capítulo 2.5: Cuidado de enfermería postquirúrgico. Eau Claire (WI): Chippewa Valley Technical College; 2024. Disponible en: <https://wtcs.pressbooks.pub/healthalts/chapter/2-5-postoperative-nursing-care/>

30. Castaño S. Calidad en la atención en salud. Acta Médica Colombiana [Internet]. Bogotá, D.C.: Johnson & Johnson Medical; 2005 Oct 18 [citado 2025 Jul 27]. Disponible en: <https://oes.org.co/download/que-tan-importante-es-la-gestion-de-la-cultura-en-el-proceso-de-la-calidad/>
31. Perdomo Y, Prieto R. El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. 2009;6(2):30–48. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/en/revista/cicag/articulo/el-liderazgo-como-herramienta-de-competitividad-para-la-gerencia-del-servicio>
32. . Zavaleta EI, García LS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota, Chiclayo, Perú. [Tesis para optar el grado Maestría en los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>
33. Donabedian A. La investigación sobre la calidad de la atención médica. Salud Pública Méx [Internet]. 1986 mayo-jun;28(3):324-327. [citado 2025 jul 27]. Disponible en: **portal de LILACS**

34. Ledesma Pérez MC. Fundamentos de enfermería [Internet]. México: Editorial Limusa; 2004 [citado 2025 Ago 7]. Disponible en:

[https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos de Enfermeria/AhRuHG](https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_Enfermeria/AhRuHG0pp4C)

[0pp4C](https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_Enfermeria/AhRuHG0pp4C)

35. Donabedian A. Los resultados finales de la atención sanitaria: la contribución de Ernest Codman a la evaluación de la calidad y más allá. *Milbank Q.* 1989;67(2):233-256.

36. Pino W. Dimensiones de la calidad en salud [Internet]. 2014 [citado 2025 May 27]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/slideshow/dimensiones-de-la-calidad-en-salud/32940287>

37. Alejo JL, Arias AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Rev Cient Memoria Posgrado.* 2022;3(2):47-58. Disponible en: <https://doi.org/10.53287/vfwa5376jn37k>

38. **Guardia AY.** La calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los pacientes en el programa “Vuelve a sonreír” en la Microred Hualmay, 2016 [tesis de maestría]. Huacho (PE): Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3170>

39. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado: Reflexiones teóricas. Rev Arbitr Cienc Soc [Internet]. 2017 dic;12(2):127–41. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

40. Real Academia Española. Satisfacción. En: Diccionario de la lengua española [Internet]. 23.^a ed. Madrid: RAE; 2014 [citado el 28 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>

41. Bleich SN, Özaltın E, Murray CJL. ¿Cómo se relaciona la satisfacción con el sistema de salud con la experiencia del paciente? Boletín de la Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2009 [citado 30 jul 2025];87(4):271–278. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401/es/>

42. De León M, Ábrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta. 2022. [Internet]. [citado el 29 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412#citations>

43. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria [Internet]. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia;

2019 [citado 2025 Jul 31]. Disponible en:

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_la_calidad_en_l/gtvXJ_vogLYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=satisfaccion+del+paciente+en+los+servicios+de+salud&pg=PA65&printsec=frontcover

44. Castelo WP, Cueva JL, Castelo AF. Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? Polo del Conocimiento. 2022;7(6):176-198. Disponible en:

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>

45. Moreta LF, Manzano DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura. Enferm Cuid. [Internet]. 2024 [citado 29 de mayo de 2025];7. Disponible en:

<https://enfermeriacuidandote.com/article/view/6859>

46. Yomayusa GN. Cuidado centrado en las personas y métricas informadas por el paciente: un desafío para garantizar la calidad [Internet]. Rev Med Sanitas. Año desconocido [citado 2025 Jul 31]; Disponible en:

<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/637>

47. Márquez JF, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Aten

Primaria. 2008. [Internet] [citado 29 de mayo de 2025];7. Disponible en:

<https://www.revistafarmaciahospitalaria.es/es-evaluacion-satisfaccion->

[insatisfaccion-pacientes-atendidos-articulo-](#)

[S1130634308728174#:~:text=Podemos%20definir%20la%20insatisfacci%C3%B3n](#)

[%20como,final%20del%20servicio%20sanitario%20recibido.](#)

48. SurveyMonkey. The complete guide to the 5 service quality dimensions.

Disponible en: **<https://www.surveymonkey.com/mp/how-to-measure-the->**

[dimensions-of-service-quality/](#)

49. Tesis Doctorales Online. En qué consiste el método hipotético-deductivo

[Internet]. 2024 Jul 10 [citado 2025 Jun 10]. Disponible en:

<https://tesisdoctoralesonline.com/en-que-consiste-el-metodo-hipotetico-deductivo/>

50. Villar JB. La investigación cuantitativa [Internet]. Bogotá, D.C.: Corporación

Universitaria de Asturias; 2024 [citado 2025 Jun 10]. Disponible en:

<https://www.centro->

[virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion_cuantitativa/unidad1_pdf1.pdf](#)

51. Hernández R, Collado CF, Pilar L. Metodología de la investigación. 5a ed.

México DF: McGraw-Hill Interamericana; 2010 [citado 2025 Jun 10]. Disponible en:

<https://catalogo.endeporte.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=11295>

52. Concepto.de. Investigación no experimental [Internet]. 2023 [citado 2025 Jun 10]. Disponible en: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

53. Zendesk México. Método transversal: 4 ventajas del estudio observacional [Internet]. 2024 [citado 2025 Jun 10]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/metodo-transversal/>

54. López PL. Población muestra y muestreo [Internet]. Punto Cero. 2004 [citado 2025 Jun 17];09(08):69–74. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es

55. Ramírez CA, Perdomo AY, Perdomo. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. av.enferm. [Internet]. Junio de 2013 [consultado el 17 de junio de 2025]; 31(1): 42-51. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en.

56. López E, Sifuentes MC, Rodríguez L, Aguilar SL, Perea GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento. 2021 Jun 15;9(23). doi: 10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710.

57. Satisfacción del cliente. ¿Qué es y cómo medirla? [Internet]. El viaje del cliente. [fecha de acceso: 19 jun 2025]. Disponible en:

<https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>

58. Casas J, Repullo JR, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria. 2003 May;31(8):527–38. doi: 10.1016/S0212-6567(03)70728-8. Disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738>

59. Rosales GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016 [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 2025 jun 27].

Disponible en: **<https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>**

60. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. Communication and control processes in the delivery of service quality. J Mark. 1988 Apr;52(2):35–48.

doi:10.1177/002224298805200203. Disponible en:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298805200203>

61. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. [Internet].

Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado: 2025, junio] disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/54fa1c85-5061-417a-a6ee-f4e945b55c7f>.

62. Morales EC. Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022 [tesis de bachillerato en Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 Dec 4 [citado 27 Jun 2025].

Disponible en: **<https://hdl.handle.net/20.500.13053/8064>**

Anexos

Anexo 1 matriz de consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES INTERVENIDAS DE CESÁREA DE EMERGENCIA EN SALA DE HOSPITALIZACIÓN DEL INMP DE LIMA PERÚ EN EL PERIODO DE JULIO DEL 2025 A JULIO DEL 2026.	Problema General ¿Cual es la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026?	Objetivo General Determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.	Hipótesis General HI: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026. HO: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.	Variable Independiente Calidad de Atención Dimensiones Interpersonal Técnico Entorno	Método de investigación: Hipotético-deductivo Enfoque de la investigación: Cuantitativo Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal Población: 100 pacientes con patologías ginecólogas Muestra: 80 pacientes intervenidas de cesárea de emergencia
	Problema específico ¿Cual es la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026? ¿Cual es la dimensión técnico de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026? ¿Cual es la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP Lima Perú en el periodo de julio del 2025 a julio del 2026?	Objetivo específico Describir la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026. Identificar la dimensión técnico de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026. Examinar la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026.	Hipótesis específico Existe relación entre la dimensión interpersonalde la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP de Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026. Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de enfermería técnico y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio de 2026. Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de enfermería entorno y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del INMP Lima Perú en el periodo de Julio del 2025 a Julio del 2026	Variable Dependiente Satisfacción del usuario Dimensiones Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

✓ **Presentación**

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio donde se determinará la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en el INMP Lima. Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

✓ **Instrucciones:**

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

- TA: Totalmente de acuerdo.
- A: De acuerdo
- I: Indiferente.
- D: En desacuerdo.
- TD: Totalmente en desacuerdo.

✓ **Datos generales:**

1. Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

2. Estado civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()

3. Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

N	Preguntas	TD	D	I	A	TA
TECNICO						
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
5	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
HUMANO						
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
ENTORNO						
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

CUESTIONARIO 2: CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

N	PREGUNTAS	ADECUADO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
ELEMENTOS TANGIBLES				
1	¿El ambiente donde es atendido como es?			
2	¿Las instalaciones del centro de salud como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y las sillas del centro de salud?			
5	¿Como es la atención de los pacientes que ingresan al centro de salud?			
FIABILIDAD				
6	¿Como es la atención en el centro de salud?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respeto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Como considera Uds., que el centro de salud registra adecuadamente las historias de los pacientes?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
9	¿Como considera que los tramites en el centro de salud es rápido y sencillo?			
10	¿Como considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Como considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Como considera que el personal muestre rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Como Uds. observa apoyo y cooperación entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Como son resueltas sus inquietudes, es atendida de manera eficiente?			
SEGURIDAD				
15	¿Como Uds. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Como considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Como considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Como considera que el personal que labora en el centro de			

	salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se la he designado?			
19	¿Como considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
EMPATIA				
20	¿Como se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman en el centro de salud?			
21	¿Como considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Como son las orientaciones brindadas por el profesional son claras y precisas?			
24	¿Como considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud. posee?			

Anexo N° 3:**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION****UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER****Investigador: Licenciada Calles A. Wendy M.**

Apreciado usuario, lo animamos a unirse a este investigación que pertenece al ámbito de la salud. Para confirmar su participación es necesario que primero entienda y comprenda cada uno de los indicadores mencionados a continuación

Título del proyecto:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES INTERVENIDAS DE CESÁREA DE EMERGENCIA EN SALA DE HOSPITALIZACIÓN DEL INMP LIMA PERÚ EN EL PERIODO DE JULIO DEL 2025 A JULIO DEL 2026.

Objetivo del estudio: Determinar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes intervenidas de cesárea de emergencia en sala de hospitalización del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima.

Costos por participar: “No se realizará pago alguno por su participación.

Renuncia: “Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.”

Participación voluntaria: “La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.”

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO Declaro haber sido informado del nombre, “los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.”

Nombre y apellidos del participante



Firma o Huella

Documento de identificación

Anexo 4: Informe del asesor de turnitin




16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet		
	repositorio.uwiener.edu.pe	6%	
2	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-10-11	2%	
3	Internet		
	es.studenta.com	1%	
4	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2024-10-05	<1%	
5	Internet		
	alicia.concytec.gob.pe	<1%	
6	Internet		
	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%	
7	Internet		
	hdl.handle.net	<1%	
8	Internet		
	repositorio.uleam.edu.ec	<1%	
9	Internet		
	repositorio.uide.edu.ec	<1%	
10	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-02-12	<1%	
11	Trabajos entregados		
	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14	<1%	