



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ENFERMERÍA

**CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA COVID 19 DE UN HOSPITAL DEL MINSA, 2021**

**QUALITY OF NURSING CARE AND LEVEL OF SATISFACTION OF
USERS ATTENDED AT THE COVID 19 EMERGENCY SERVICE OF A
MINSA HOSPITAL, 2021**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

KATHERYNE ARACELLI ANDRADE CANO

ASESOR:

DANIEL CONDOR CAMARA

LIMA - PERÚ

2022

ASESOR DEL TRABAJO ACADÉMICO

ASESOR

MG. DANIEL CONDOR CAMARA

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: orcid.org/0000-0001-7131-6537

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mg. Daniel Flavio Condor Camara por haber contribuido con su capacidad, conocimiento, paciencia y apoyo incondicional para la realización de este trabajo de investigación.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

El proyecto de investigación fue autofinanciado.

DECLARACION DE AUTOR

La autora declara no tener conflicto de intereses

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA COVID 19 DE UN HOSPITAL DEL MINSA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	11% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%

INDICE

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVOS.....	14
Objetivo general:	14
Objetivos específicos:.....	14
MATERIAL Y MÉTODO.....	15
Diseño de estudio:	15
Área de estudio:.....	15
Población:	15
Muestra:	16
Criterios de inclusión.....	16
Criterios de exclusión	17
Operacionalización de variables.....	18
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
Procedimientos:	22
Instrumento.....	23

CONSIDERACIONES ÉTICAS	25
PLAN DE ANÁLISIS	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
PRESUPUESTO	33

RESUMEN

El propósito de la enfermera en el cumplimiento de la función asistencial es ayudar al paciente a recuperar la salud, hacerlo de manera cálida, oportuna y segura ayuda a conseguir la finalidad y otorga satisfacción a los pacientes. **Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID-19 de un hospital del MINSA, 2021. **Material y método:** El estudio es tipo descriptivo de corte transversal porque se describirá lo encontrado en un tiempo determinado y con una población definida. Diseño no experimental porque no hay grupos de comparación ni manipulación de variables. El estudio se llevará a cabo en el Hospital de San Juan de Lurigancho ubicado en av. Canto Grande s/n, distrito San Juan de Lurigancho, Provincia Lima. El área de estudio será el servicio de Emergencia COVID-19, es una sola planta con infraestructura de material noble, cuenta con 4 camas UCI COVID, 2 camas en shock trauma COVID, 16 camas de hospitalización y también tenemos servicios básicos durante el período de las 24 horas del día. Formaran parte del estudio por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Emergencia COVID, que salgan de alta en los meses de agosto, septiembre y octubre de este año.

Palabras Clave: Percepción, COVID-19, calidad, satisfacción y enfermería.

ABSTRACT

Nursing personnel have the fundamental characteristic of providing quality care to the user, evidenced by the satisfaction of the user received in the emergency service.

Objective: To determine the perception of the quality of nursing care and level of satisfaction of the users attended in the COVID-19 emergency service of a MINSA hospital, 2021. **Material and method:** The study is a descriptive type of cross-section because It will describe what was found in a given time and with a defined population. Non-experimental design because there are no comparison groups or manipulation of variables. The study will be carried out at the San Juan de Lurigancho Hospital located at av. Canto Grande s / n, San Juan de Lurigancho district, Lima Province. The study area will be the COVID-19 Emergency service, it is a single floor with noble material infrastructure, it has 4 ICU COVID beds, 2 beds in shock trauma COVID, 16 hospital beds, and we also have basic services during the period of the 24 hours of the day. It will be made up of all the patients hospitalized in the COVID Emergency Service, who are discharged in the months of August, September and October of this year.

Key Words: Perception, COVID-19, quality, satisfaction and nursing.

INTRODUCCIÓN

La calidad del cuidado en enfermería hace referencia a la apropiada aplicación de las intercesiones de protección eficiente que se han otorgado, la cual tiene que ser adecuada y disponible económicamente en la comunidad, además; debe ser lo suficientemente impactante para mostrar mejoría en la salud de los pacientes (1), para su evaluación están disponibles herramientas como el SERVQUAL, SERVQHOS o el SERVPERF, la primera evalúa la calidad de la asistencia por medio de cinco pilares que son la empatía, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y la confiabilidad. La segunda es una combinación de percepciones y expectativas para evaluar y valorar la calidad, y por último; la tercera herramienta cuantifica el grado de atención y desempeño proporcionada por el profesional de salud a la hora de ofrecer su servicio (2,3).

De igual forma, el personal que abarca la mayoría de atenciones directamente hacia los pacientes son los de enfermería, en ellos está la responsabilidad del brindado de una excelente atención de calidad, que radica desde una apropiada comunicación, seguridad y hasta el contar con un ambiente idóneo y agradable (4,5) estas cualidades están estrechamente asociadas con la satisfacción del paciente, y por ende; si el diagnóstico y el tratamiento con los correctos cuidados se obtendrán resultados positivos con la mejoría de la función vital y la desaparición paulatinamente de los síntomas (4). Por ello, se debe analizar la asociación que tiene la satisfacción del paciente con ciertos causantes supeditados por particularidades

de cada personal de enfermería, su preparación previa, expectativas, demanda del servicio, número de personal, condiciones de los pacientes y algunos elementos psicosociales (tiempo de vida, género, grado de instrucción) (6), por lo que en ciertas ocasiones el personal no concreta su función, dejando a un lado el verdadero significado del cuidar y velar por el/los paciente/s conllevando a un grado de insatisfacción por parte de los mismos (7,8).

Este grado de insatisfacción propicia una información de suma importancia para ser evaluado como táctica para lograr una agrupación de percepciones vinculados al tipo de servicio recibido y más aún en unidades críticas como emergencia, trauma shock y Unidades de Cuidados Intensivos, volviéndose en un indispensable instrumento para que el personal de enfermería pueda conceptualizar la perspectiva de calidad, a fin de poner en efecto los cambios imprescindibles para que se vean reflejados en la atención y el cuidado que se le brinda hacia la persona (9,10), pero que también puede verse afectado por factores diferentes como la limitada capacidad de recursos humanos, monetario, implementación tecnológica y material y la deficiente educación académica del personal (11).

Adicional a ello, se adjunta el hecho que actualmente nos encontramos viviendo en una pandemia, por lo que es menester determinar la calidad de cuidado de enfermería y cuál es el punto de origen de la insatisfacción con los servicios de atención, en razón que la probabilidad es más alta para que estos sigan al pie de la letra con el tratamiento. Por otro lado, el resultado de las necesidades insatisfechas de los clientes puede ser problemático, induce a una baja confianza hacia los profesionales de enfermería (12).

Adicionalmente, la pandemia por COVID-19 puede agravar la percepción que tiene el paciente respecto a la calidad del cuidado brindado por parte del personal de enfermería. Por consiguiente, el efecto que tiene esta patología sería la reducción a la adherencia al tratamiento, aumentando la insatisfacción de los pacientes. El resultado de las necesidades insatisfechas de estos puede ser problemático, por qué provoca una falta de confianza hacia los profesionales de enfermería (13).

Es por ello, por lo que la siguiente investigación se plantea como pregunta ¿Existe calidad en los cuidados de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del MINSA, 2021?

MARCO TEÓRICO

CONCEPTUALIZACIÓN GENERAL

CALIDAD

La conceptualización que se tiene sobre calidad de la salud guarda un grado de imprecisiones puesto que distintos autores mencionan que puede ser abstracto, subjetivo y objetivo. Se explica desde múltiples dimensiones, influenciadas por procesos culturales y representantes de poder. Por lo tanto, la calidad de la salud puede conceptuarse como la condición en el que está los servicios de salud para brindar a los usuarios los máximos beneficios con el mínimo de riesgo, lo que depende de los recursos disponibles y los valores sociales generales (14). El Organismo Mundial de Salud mencionó que la realización adecuada de las participaciones es la más optimizada y adecuada, pueden ser utilizadas por la sociedad de manera económica, de manera que se puedan evitar efectos secundarios y se pueda lograr el máximo bienestar de los pacientes (15).

Mientras que el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) declara que la calidad se interpreta como la habilidad/capacidad de una utilidad, asistencia o procedimiento, para cumplir con la satisfacción y expectativas de los pacientes. Comprendiendo por calidad a manera global, el flujo que involucra hacer correctamente las cosas y progresar con los cambios constantemente (14).

INDICADORES DE CALIDAD

Son instrumentos cuya finalidad es la constante auditoria de la calidad en la atención de los servicios de salud , y que se mencionan a continuación (15).

-Indicadores de Estructura: Realiza un escrutinio enfocado a los bienes físicos (instalaciones, equipamiento y estimación monetaria), humanos (cuantía y acreditación del personal) y otras dimensiones administrativas (distribución del personal de salud y sistemas evaluativos). El vínculo entre estructura y calidad proviene de que algunas restricciones del flujo pueden ser explicadas por problemas estructurales (16).

-Indicadores de Proceso: Valora la interrelación por parte de los profesionales de la salud con el paciente y con la tecnología de que se vale. De igual manera se evalúa asuntos ligados al ingreso de los pacientes al nosocomio, el grado de uso de las áreas u otras instalaciones, la pericia con la que el personal sanitario ejecuta acciones en los pacientes y todo lo que concierne al acción que toman los pacientes dentro del nosocomio para salvaguardarse a sí mismos (16).

-Indicadores de Resultado: Examina los logros que ha obtenido los pacientes por medio de los tratamientos y procedimientos, aunque también suele medirse las injurias y malos procedimientos en la asistencia tomada (16).

MODELOS Y TEORIAS RELACIONADOS A LA CALIDAD Y CUIDADO

Los modelos de evaluación que tienen mayor relevancia se encuentran el de A. Donabedian, de Grönroos, SERVQUAL, LIBQUAL presentado en 1966, 1984, 1985, 1987 y 2003 respectivamente. Todos los modelos deben de cumplir con especificaciones muy exactas y rigurosas en el ámbito científico para que sus resultados contengan una confiabilidad excelente para la solución a corto y mediano plazo, con esto se apreciaría una mejor calidad en los servicios otorgados con resultados recordable en la salud de los pacientes (17).

Referente a las teorías sujetas al cuidado representan la teoría de las necesidades cuyo enfoque está en el accionar del personal de enfermería, cuyos exponentes son Virginia Henderson, Dorotea Orem y Abdellah y Col. y. Otra teoría es la de interacción cuyo exponente es Paterson y Zedral y mencionan que se requiere analizar como el personal de enfermería lleva a cabo el cuidado del paciente. Y la teoría de resultados con exponentes como Sor Calixta Roy, Martha Rogers, Doroty Jonson y Levine, donde menciona que se debe centrar en los resultados del cuidado y en la naturaleza del receptor del cuidado (18). Tanto los modelos como las teorías tienen una misma finalidad y es que el personal de enfermería deberá efectuar un absoluto cuidado, cubriendo todas las necesidades que el usuario ~~es capaz de~~ pudiera manifestar (19).

CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Es un recurso central y el pilar insuplantable, que, rota en torno a la atención en salud, porque es el personal de enfermería quien continuamente se encuentra dispuesto a permanecer en contacto con el paciente antes, durante y después de un procedimiento, también en la resolución de problemas, prevención de complicaciones y cuidado de las respuestas humanas, quedando reflejados en la evaluación de los resultados como paquete de la atención integral. Por consiguiente, el rol de enfermería responde a retos de igualdad, eficacia, buena relación, confiabilidad, educación, información, perseverancia; formándose en los componentes para brindar una buena atención (20). Desde este punto de vista, se catalogan en seis dimensiones (21):

- **Accesibilidad:** hace alusión a comportamientos de cuidado que son básicos en una asociación entre el apoyo y la ayuda proporcionada a tiempo, como es el de apersonarse al usuario y el de concederle un espacio para ser escuchado.
- **Explica y facilita:** son todas las formas posibles que tiene el personal de enfermería para comunicarse con los pacientes y estos lo puedan comprender de una manera sencilla respecto a su patología de base, terapia o evolución.
- **Conforta:** son los cuidados que se otorga con la finalidad que el paciente, la familia o conocidos de este tengan confort, produciéndole una sensación anímica positiva y vigor, en un entorno que posibilite comodidad.
- **Se anticipa:** considera las necesidades del paciente precaviendo posibles complicaciones
- **Mantiene vínculo de confianza:** son las atenciones brindadas al paciente hospitalizado para que este tenga afinidad con el personal de enfermería. Ahora

bien, esta dimensión también evalúa el contacto próximo del personal de enfermería hacia el paciente.

- Monitorea y hace seguimiento: se refiere a la propia cognición aplicado al cuidado en enfermería.

SATISFACCIÓN

Es una reacción que se ha obtiene entre un asistencia con el usuario, y que puede presentarse de forma positiva o negativa (22). En lo referente al área sanitaria, es la disposición que toma el personal de enfermería para cumplir con el requerimiento y expectativas del paciente. Asimismo, a la actualidad la satisfacción se aprecia continuamente por ende, es dificultoso para las personas optar por una prestación determinada (23).

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción es la condición de agrado o bienestar que percibe el paciente al usar un servicio de salud, que implique entre procedimientos, tratamiento, etc. (24), asimismo, es uno de los estándares para evaluar la efectividad y eficiencia, ligada con la aportación de un servicio y atención de excelencia (25). Por lo tanto, la no insatisfacción del paciente es una característica que se toma muy en cuenta a la hora de cuantificar la calidad en la prestación del servicio, midiendo el éxito del profesional y de los hospitales, como también conocer las expectativas y percepciones de los pacientes hacia el centro asistencial y el personal (26). No obstante, este indicador está sujeto a condicionantes que aminoran la satisfacción

del paciente, como lo demuestra un estudio en Perú, indicando que el prevalecer en la ciudad sabiendo que existe un acumulo de personas, tener una patología de base y solo disponer de una lengua nativa, se relaciona con una insatisfacción mayor en las prestaciones de salud (27).

DIMENSIONES E INDICADORES DE SATISFACCION DEL PACIENTE

Se encuentra la dimensión relación interpersonal, que es la interrelación entre el personal de enfermería y el paciente, involucrando la actitud en la atención y la importancia por servir al mismo, delimitado en el respeto y cordialidad mutua; distinguiéndose la responsabilidad de actuación, igualdad en toma de decisiones, autenticidad en la comunicación y transparencia de lenguaje. La dimensión técnica hace alusión a la disposición de la ciencia y tecnología de tal manera que se produzca el máximo beneficio para la salud del paciente con el ínfimo riesgo. Y los indicadores tomados en consideración satisfacción, medianamente satisfecho e insatisfecho está relacionado a las expectativas que tiene el paciente de acuerdo a sus necesidades (28).

SERVICIO DE EMERGENCIA

Es el entorno que mantiene dependencia con su nosocomio, donde se propician prestaciones de emergencia de manera temprana y permanente a las 24 horas a pacientes cuya condición de vida este en grave peligro. Sin embargo, la dificultad para solucionar los riesgos ocasionados se encentra supeditado a su infraestructura y complejidad (29).

SERVICIO COVID 19 DE EMERGENCIA

Es aquel ambiente designado a la atención de todos los pacientes que sospechosos y confirmado de acuerdo a su sintomatología por COVID 19 , donde se le brindará una terapia de apoyo indistintamente de su condición de forma rápida con una monitorización constante hasta que se llegue a su estabilización (29).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ministerio de salud de Perú refiere que la calidad de la atención es un derecho ciudadano, y sus resultados se concreticen en la satisfacción del paciente, consiguiendo que este, perciba que se le ha tratado adecuadamente con los servicios apropiados a través de una eficiente atención menguando cualquier clase de peligro e incrementar el grado de satisfacción. Por lo tanto, es imperativo que el personal de enfermería deba tener las competencias pertinentes, pues tendrá a su cargo al paciente hasta su próxima recuperación (30).

No obstante; en la actualidad existe una frecuente crítica sobre la deshumanización durante la atención que se otorga; donde se revela diferentes características como por ejemplo la indiferencia ante las necesidades básicas que se debe tener hacia el paciente y la falta de respeto a la autonomía cuyo inicio podría radicar en ciertos elementos como reorganizaciones del sistema sanitario, carencias en el funcionamiento de estas, falencias a nivel organizativo y administrativo al otorgar una prestación de salud, empleo de la informática, exceso de días laborados y cuantiosos trabajos administrativos, lo que conlleva a una gran insatisfacción por parte del paciente (31), generando molestias en la salud del mismo, con prolongación en la recuperación y hospitalizaciones, por consiguiente; la existencia de una menor conformidad, asociándose con la representación y patrimonio de las entidades de salud. Lo mencionado anteriormente es corroborado por el estudio a nivel nacional realizado por Cruz, R., donde el 48% de las personas se llevan una mala impresión por una deficiente condición en el cuidado otorgado por el personal

de enfermería, de igual forma Tejada, K., demostró que el 52% de los pacientes consideran que la asistencia otorgada por el personal de enfermería es deficiente (32,33).

Por lo tanto, es pertinente evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del Minsa, 2021.

JUSTIFICACIÓN

Dentro de la Ley N°27669 que se refiere a la Ley del trabajo de enfermería en el Artículo 2° y 5° menciona que el rol como profesional de enfermería debe ser integral, que implica tratar de aumentar el bienestar del paciente evitando que sufra, con una atención científica cuyo principio son la recolección de teorías y modelos de atención aplicados en el proceso de enfermería en el cual se proporciona un mecanismo de enfermería profesional a través del asesoramiento sobre acciones y habilidades para diagnosticar, proporcionar el servicio y efectividad de la atención, manteniendo permanentemente una interacción de enfermería y paciente mucho antes, durante y después de una enfermedad, reinsertándolo a la sociedad.

Por lo tanto, es fundamental realizar indagaciones para medir la excelencia que tiene el personal de enfermería como rol en los cuidados, dentro de entidades de salud, el estudio de esta variable puede aportar información sobre la satisfacción de usuarios en áreas específicas, como los de emergencia, debido a que estos servicios son muy dinámicos en la atención de pacientes, donde constantemente ingresan y salen de alta; además de conocer la situación sobre calidad y satisfacción que tienen ellos, ya que es pertinente porque nos encontramos una emergencia mundial como es la COVID-19, y este puede ser un factor predisponente que modifique o altere su percepción.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Determinar la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del MINSA, 2021.

Objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del MINSA, 2021.
2. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del MINSA, 2021.
3. Determinar la relación de la percepción entre la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del MINSA, 2021.

MATERIAL Y MÉTODO

Diseño de estudio:

El estudio será correlacional porque se va a determinar la existencia o no de una relación dentro de las variables de estudio como también el grado la misma, es transversal porque se ejecutará en un tiempo determinado y con una población definida.

Área de estudio:

La investigación se realizará en el nosocomio de San Juan de Lurigancho localizado en la Av. Canto Grande s/n, distrito San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima. El área de estudio será el de observación del servicio de emergencia COVID, el cual cuenta con una sola planta con infraestructura de material noble, cuenta con 4 camas UCI COVID, 2 camas en shock trauma COVID, 16 camas de hospitalización, y también servicios básicos. La atención se brinda las 24 horas del día.

Población:

El hospital reportó el segundo semestre del 2020 que aproximadamente 300 pacientes adultos que estuvieron solo en el servicio de emergencia, específicamente en el área de observación COVID. Por consiguiente, se consideró solo a los pacientes que fueron dados de alta observados en su historia clínica de esa respectiva área.

Muestra:

Basado en la población reportada de aproximadamente 300 pacientes de alta, la muestra obtuvo 169 participantes a reclutar para un nivel de confianza de 95%, bajo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población

K= 1,96 para un nivel de confianza de 95%

e =error muestral del 5%

p =proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio (0.5)

q= proporción de individuos que no poseen esa característica (1-p)

n= tamaño de la muestra

Por consiguiente, se reemplazan los valores a continuación:

$$n = \frac{1,962 * 0.5 * 0.5 * 300}{(0.052(300-1)) + 1,96 * 0.5 * 0.5} = 169$$

Criterios de inclusión

- Pacientes positivos al COVID-19 en condición de alta domiciliaria.
- Pacientes mayores de edad. 18 años a más.
- Pacientes que se encuentren de alta del servicio de emergencia COVID-19.
- Pacientes en condiciones físicas y mentales adecuadas para responder las preguntas.
- Pacientes que deseen participar de forma voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes que estuvieron bajo efectos de sedación.
- Pacientes que pasaron a la UCI.
- Pacientes de alta con referencia a otro hospital.

Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Items	Categoría/Puntuación	Medición	Escala
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA	Agrupación de características y acciones que posibilitan la restauración de	Aplicación del cuestionario del comportamiento del cuidado humanizado de Enfermería	Cuidados del hacer de enfermería	1,2,6,7,8,15 y 17	Excelente 27-28 puntos Bueno 25- 26 puntos Regular 20- 24 puntos Malo 7 – 19 puntos	Nunca=1 Algunas veces=2 Casi siempre= 3 Siempre= 4	Ordinal
LOS PACIENTES	restauración de	Enfermería	Apertura a la	4,5,9,10,11,12,14 y 19	Excelente 30 32 puntos		

ón del	Aplicación	comunica		Bueno 27- 29
paciente.	del	ción		puntos
Resultado	cuestionario	enfermera		Regular 21- 26
basado en	SERVQUA	(o)-		puntos
las	L	Paciente		Malo 8 – 19
experienci	modificado			puntos
as de su		Disposici	3,13,16,18,20,21,22,23,24,25,26,27,	Excelente 65-
atención e		ón para la	28,29,30,31 y 32	68 puntos
influye de		atención		Bueno 58- 64
manera				puntos
determina				Regular 50 -58
nte al				puntos
momento				Malo 17- 49
del alta				puntos

SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Resultado basad en las experienci as de su atención e influye de manera determinat e al momento del alta	Aplicación del cuestionario SERVQUA L modificado	Confiabilidad Capacidad de Respuesta Empatía Seguridad	Preguntas del 01 al 05 Preguntas del 06 al 09 Preguntas del 10 al 13 Preguntas del 14 al 18	Bajo 5 – 15 pts. Regular 16- 25 pts Alto 26- 35 pts Bajo 3 – 9 pts. Regular 10- 15 pts Alto 16- 21 pts Bajo 5 – 15 pts. Regular 16- 25 pts Alto 26- 35 pts Bajo 4 – 12 pts. Regular 13- 19 pts	Siempre= 7 Casi siempre= 6 Con frecuencia= 5 Regular= 4 Alguna vez=3 Casi nunca=2 Nunca=1	Radi cal
-------------------------------	--	--	--	---	--	---	----------

		Alto 20- 28 pts
Aspectos	Preguntas del 19 al 22	Bajo 4– 12 pts.
Tangibles		Regular 13- 19 pts Alto 20- 28 pts

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Procedimientos:

- Fase 1: Aprobación de la comisión de ética de la casa de estudio y el permiso de la comisión de ética del hospital público del MINSA en donde se va a realizar el estudio.
- Fase 2: Se coordinará con la jefatura del servicio para informarle sobre la investigación, el tiempo y fecha de la aplicación del cuestionario.
- Fase 3: Se realizará un listado sobre las personas que podrían participar en la investigación, y que cumplan con los criterios exclusivos e inclusivos de la misma.
- Fase 4: Se les informará y solicitará el consentimiento informado a las personas que se encuentren solo en el servicio de emergencia, donde se aplicará los cuestionarios, recalcándoles que los datos y resultados recaudados serán rigurosamente reservados
- Fase 5: Se procederá a que cada persona del área correspondiente realice los dos cuestionarios, con una duración cercano a los 25 minutos. Cabe

mencionar que, en la interacción con el paciente, se contara con EPP (equipo de protección personal).

- Fase 6: Por último, se procederá a recaudar la información de los cuestionarios para ingresarlos a una base de datos en Microsoft Excel y al programa estadístico para la evaluación de la información, haciendo hincapié la confidencialidad en todo momento en el manejo de los datos.

Técnicas

Se usará la encuesta como técnica recolectora de datos y el cuestionario validado por Ruíz, S y Uceda, K. (34) como instrumento a emplear.

Instrumento

- Para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería se aplicará el instrumento elaborado y adaptada por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), con la RM N°527-MINSA, en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo” en el año 2011. Fue sometido a la prueba de juicio de 2 expertos (enfermeras) y cuya confiabilidad se obtuvo por medio de un alfa de Cronbach de 0.85 (35).
- El instrumento está constituido por 40 ítems dividido en cinco dimensiones: Aspectos Tangibles compuesta de 4 ítems (del 1 al 4), Fiabilidad compuesta

de 4 ítems (del 5 al 8), Capacidad de Respuesta compuesta de 3 ítems (del 9 al 11), Seguridad compuesta de 5 ítems (del 12 al 16) y Empatía compuesta de 4 ítems (del 17 al 20); donde se formularon preguntas para los dos momentos, los cuales miden las expectativas (20 Ítems o preguntas) y percepciones (20 Ítems o preguntas), con opciones de respuestas codificadas, se les asigna valores de 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde se considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación, respondiendo marcando con una “X”, de modo de facilitar el procesamiento matemático de las estimaciones (36,37). Por lo tanto, Calificando a las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que el usuario externo le otorga a la atención que espera recibir de Enfermería y a las Percepciones, que se refieren a como el usuario externo **HA RECIBIDO**, la atención de Enfermería.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para la ejecución de la presente investigación se obtendrá el Consentimiento Informado, que deben firmar las personas que autoricen intervenir en la investigación. Además, se considerarán los principios bioéticos, siguientes:

Beneficencia: Los participantes al reportar su percepción sobre la calidad de atención podrán colaborar con el servicio de emergencia COVID 19 para la mejora en los cuidados que reciben de parte de la enfermera. Así mismo, los participantes recibirán información sobre los cuidados que deben seguir en el hogar.

- **No maleficencia:** Con el desarrollo de esta investigación no se ocasionarán daños y/o perjuicios en la población de estudio.
- **Justicia:** Este principio será respetado porque todos los participantes recibirán igual trato en atención a sus derechos.
- **Autonomía:** Se respetará la libre decisión de los pacientes para participar en esta investigación.

PLAN DE ANÁLISIS

Se usará el programa Microsoft Excel 2019 para la creación del conjunto de datos con sus respectivas codificaciones y posteriormente se exportarán al programa estadístico SPSS versión 25. Se determinarán distribución de frecuencias y porcentaje de las variables estudiadas, las cuales se presentarán en cuadros y gráficos, para su interpretación y elaboración del análisis. Se utilizará la correlación

de Spearman con el propósito de describir el grado de correlación entre las dos variables de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carrasco C, Isabel M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 2 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
2. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med.* 2016;64(4):715.
3. Ramos E, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. 2020;12(2):417-23.
4. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open.* 2019;6(2):535-45.
5. Santos M, Sardinha A, Santos L, Santos M, Sardinha A, Santos L. User satisfaction with the care of nurses. 2017;38(1).
6. Flores C, Ponce R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2015;23(3):143-8.
7. Gishu T, Weldetsadik A, Tekleab A. Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nursing.* 2019;18(1):37.

8. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. 2012;29(4):483-9.
9. Freitas J, Silva A, Minamisava R, Bezerra A, Sousa M. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev Latino-Am Enfermagem. 2014;22(3):454-60.
10. Umoke M, Umoke P, Nwimo I, Nwalieji C, Onwe R, Emmanuel N, et al. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. SAGE Open Medicine. 2020;8.
11. Verdugo A. Factores que influyen en la calidadde atención de enfermería enpacientes con carcinoma mamario. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2011;19(1):15-9.
12. Deriba B, Geleta T, Beyane R, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities. Patient Prefer Adherence. 2020; 14:1923-34.
13. García E, Gil M, Murillo D, Prats R. Farmacia comunitaria, adherencia al tratamiento y COVID-19. Farmacéuticos Comunitarios. 2020;12(3):51-6.
14. Colegio de enfermeras (os) del Perú. Consejo Nacional. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. 2008.

15. Ramírez- J, Mendoza J, Moraga A. Development of a quality service indicator for measuring technical efficiency of Family Healthcare Centers. *Ingeniería y Desarrollo*. 2015;33(2):238-59.
16. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 2015;18(35):57-76.
17. Sánchez I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *MEDISAN*. 2016;20(4):546.
18. Figueredo N, Ramírez M, Nurczyk S, Diaz V. Modelos y teorías de enfermería: sustento para los cuidados paliativos. *Enfermería (Montev)*. 2019;8(2).
19. Hernando A. La gestión del cuidado. *Rev enferm CyL*. 2015;7(2).
20. Coltters C, Güell M, Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizado. *Rev Med Clin Condes [Internet]*. 2020;31(1):65-75. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301154>
21. Salazar E, Amaris G, Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev cienc cuidad*. 2019;16(2):108-19.
22. Mena D, Cántaro S. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, enero-marzo 2020 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Lima - Perú]: Universidad María Auxiliadora; 2020 [citado 12 de

- septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/287>
23. Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibañez J. Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *Int J Odontostomat.* 2016;10(1):129-34.
24. Conrad M. Definition of Patient [Internet]. MedicineNet. 2021 [citado 24 de abril de 2021]. Disponible en:
<https://www.medicinenet.com/patient/definition.htm>
25. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah S. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(18).
26. Prakash B. Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg.* 2015;3(3):151-5.
27. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2019;36(4):620-8.
28. Barrientos R, Quezada L, Verástegui M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la clínica virgen del rosario. enero - 2015, lima [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Callao - Perú]: Universidad Nacional del Callao; 2015 [citado 9 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4208>

29. Pisfil R. Revisión crítica: perfil del profesional de enfermería que realiza el triaje en el servicio de emergencia hospitalaria [Internet] [Tesis para optar el título de especialista]. [Chiclayo - Perú]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019 [citado 5 de julio de 2021]. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2087>
30. Gabriel F. Calidad del cuidado de enfermería en ventilación mecánica, pacientes del Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica - 2016 [Internet] [Tesis para optar el grado de doctor]. [Arequipa - Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018 [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6871>
31. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Lima - Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
32. Tejada K. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna - 2012 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Tacna]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012 [citado 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/296>

33. Cruz R. Calidad de cuidado de enfermería e interrelación enfermera-paciente hospital leoncio prado Huamachuco – 2017 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Trujillo - Perú]: Universidad Nacional de Trujillo; 2017 [citado 12 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12306>
34. Ruíz S, Uceda K. Satisfacción percibida del usuario externo de la atención de enfermería en las estrategias sanitarias, Hospital distrital de Laredo, 2015 [Tesis para optar el título profesional]. [Trujillo - Perú]: Universidad Nacional de Trujillo; 2015.
35. González O. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión”. Aquichan. 2015;15(3):381-92.
36. Véliz C. Calidad del Cuidado de Enfermería, en Pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2019 [citado 3 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3443#:~:text=Conclusi%C3%B3n%3A%20Se%20ha%20determinado%20que,Cuidado%20de%20Enfermer%C3%ADa%20es%20regular.>
37. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012;23(2):88-95.

PRESUPUESTO

	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S.)	COSTO TOTAL (S.)
RECURSOS HUMANOS			
Investigadora	1	0	0
Estadístico	1	2000	2000.00
SUBTOTAL			2000.00
RECURSOS MATERIALES			
Hoja Bond	1000	0.10	100.00
Lapiceros	100	1.00	100.00
Folder Manilas	100	1.00	100.00
SUBTOTAL			300.00
RECURSOS LOGÍSTICOS			
Internet	100 horas	1.00	100.00
Telefónica	20 horas	4.00	80.00
Impresiones	100	0.10	10.00
Copias	100	0.10	10.00
Refrigerios	50	5	250
SUBTOTAL			450
TOTAL			2750

CRONOGRAMA DE GANTT

Actividades	Periodo 2021									
	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Elaboración del proyecto de investigación: - Formulación del problema de investigación y objetivos. - Búsqueda de Antecedentes. - Recopilación de la Base teórica. - Diseño del proyecto.	X	X	X	X						
Presentación y aprobación del					X					

proyecto de tesis.										
Coordinación con las autoridades.						X				
Aplicación del proyecto: Recolección de datos							X			
Elaboración del informe final:										X
Presentación del Informe Final										X



ANEXO 1: CUESTIONARIO SERVQUAL

Introducción:

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir de Enfermería. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
	Que la estrategia cuente con equipos disponibles y materiales de							
	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean claros							
	para orientar a los usuarios a llegar a la estrategia que brinda							
	Que la instalación de la estrategia se encuentre limpia, cuidada y							
	Que la enfermera presente una apariencia pulcra en sus actividades							
05	E Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras							
06	E Que la atención de enfermería se realice en orden y respetado el							
07	E Que la atención brindada por enfermería se realice según el horario							
08	E Que las enfermeras demuestren estar capacitadas para							
09	E Que la atención en admisión sea rápida.							
10	E Que el tiempo de espera para ser atendido en la estrategia sea corto.							
11	E Que la estrategia cuente con mecanismos para resolver cualquier							
12	E Que durante la atención por enfermería en la estrategia se respete							
	Que la enfermera que le atenderá le realice la entrevista, examen							
	Que la enfermera que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para							
	Que la enfermera que le atenderá le inspire confianza y seguridad.							
	Que la enfermera demuestre capacidad de organización de la							
	Que la enfermera comprenda sus necesidades específicas y le							
	Que la enfermera que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y							

	Que usted comprenda la explicación que le brindara la enfermera							
	Que usted comprenda la explicación que le brindará la enfermera							

Estimado señor (a, ita) reciba usted un saludo cordial, soy investigadora de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, estoy realizando un trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID-19 de un hospital del MINSA, 2021” Por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención de enfermería. Sus respuestas son totalmente confidenciales, este cuestionario es anónimo, no lo firme ni escriba una identificación.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X), la respuesta correcta según crea conveniente.

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención de Enfermería. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor														
N°	PREGUNTAS						1	2	3	4	5	6	7	
	P	¿La estrategia donde fue atendido, contó con equipos disponibles y materiales de apariencia moderna para su atención?												
02	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron claros para orientar a los usuarios a llegar a la estrategia que le brindo la												
03	P	¿La instalación de la estrategia se encuentra limpia, cuidada y												
04	P	¿La enfermera presento una apariencia pulcra en sus												
05	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras												
06	P	¿La atención de enfermería se realizó en orden y respetado el orden												
07	P	¿La atención brindada por enfermería se realizó según el horario												
08	P	¿Las enfermeras demuestran estar capacitadas para responder a sus preguntas?												
09	P	¿La atención en admisión fue rápida?												
10	P	¿El tiempo de espera para ser atendido en la estrategia fue corto?												
11		¿La estrategia cuenta con mecanismos para resolver cualquier												
	P	¿Durante la atención por enfermería en la estrategia se respetó su												
	P	¿La enfermera que le atendió le realizo la entrevista, examen completo y minucioso?												
	P	¿La enfermera que le atendió le brindo el tiempo suficiente para												
15	P	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza y seguridad?												
	P	¿La enfermera demuestra capacidad de organización de la												
	P	¿La enfermera comprendió sus necesidades específicas y le brindó												
	P	¿La enfermera que le atendió le trato con amabilidad, respeto y												
	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre												
	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre												



Anexo N°2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

(Adultos)	
Título del estudio:	Percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del Minsa, 2021.
Investigadora:	
Institución:	Universidad Peruana Cayetano Heredia

Lo estamos invitando a participar en un estudio para determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia COVID 19; a través de la aplicación de un cuestionario al personal de enfermería. Así mismo se espera que con los resultados se aporte información actual y relevante a las autoridades del hospital de San Juan de Lurigancho, con la finalidad que el personal directivo pueda establecer medidas correctivas que garanticen la satisfacción de los usuarios atendidos en la emergencia COVID 19. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, de la facultad de Enfermería de Segunda especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres.

Esta investigación brindará evidencia sobre la Percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, siendo este un grupo vulnerable que se encuentra en contacto directo con el SARS-CoV - 2, recalcando que el servicio de emergencia es una área sumamente crítica y compleja, ya que se encuentran expuestos a constante peligro.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le aplicará un cuestionario, el cual será de naturaleza anónima.

Durante el desarrollo del cuestionario, usted no podrá nombrar a personas, facultades, instituciones y/o cualquier información que pudieran afectar o dañar la honra de terceros, en caso de que esto sucediera, tendremos que eliminar esa información del archivo en presencia de usted.

Una vez que se realice la transcripción, el cuestionario será borrado, quedando solamente el registro transcrito (formato virtual), en la base de datos.

Riesgos:

Existe la posibilidad de que alguna de las preguntas pueda generarle alguna incomodidad, usted es libre de contestarlas o no.

Beneficios:

Los resultados permitirán que se desarrollen medidas por parte de los directivos del hospital, para mejorar la satisfacción de los usuarios a través de los cuidados de enfermería ante el SARS-CoV – 2.

Costos y compensación

No se le ocasionará gasto alguno. No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Sólo los investigadores tendrán acceso a las bases de datos. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Uso futuro de información

Deseamos almacenar los datos recaudados por cinco años los cuales podrán ser usados para investigaciones futuras. Estos datos almacenados no tendrán nombres ni otro dato personal, sólo serán identificables con códigos. Si no desea que los datos recaudados en esta investigación permanezcan almacenados ni utilizados posteriormente, aún puede seguir participando del estudio. En ese caso, terminada la investigación sus datos serán eliminados. Previamente al uso de sus datos en un futuro proyecto de investigación, ese proyecto contará con el permiso de un Comité

Institucional de Ética en Investigación.

Autorizo a tener mis datos almacenados para un uso futuro en otras investigaciones.

(Después de este periodo de tiempo se eliminarán).

SI () NO ()

Derechos del participante

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio o llame a la Lic.

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar a la Dra. Frine Samalvides Cuba, presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico:

duict.cieh@oficinas-upch.pe

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombres y Apellidos

Participante

Fecha y Hora

Investigadora

Fecha y Hora