



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de atención y satisfacción con los cuidados de enfermería
percibido por el familiar del paciente atendido en observación-
emergencia de Hospital San José Chincha - 2023**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado Por:

Autora: Cabezas Galvan, Thais

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-0397-7625>

Asesora: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

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

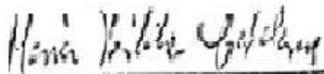
Yo, Cabezas Galvan, Thais, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención y satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de Hospital San José Chincha - 2023", Asesorado por la Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:259946993, 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(a)
 Cabezas Galvan, Thais
 DNI N° 70066613



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
 CE N° 114238186

Lima, 26 de Marzo de 2023

DEDICATORIA:

A mis Padres que son mis formadores con buenos sentimientos, hábitos y valores, son y serán mi motor para seguir creciendo .

A mi Hija Doménica por ser mi motivo y comprenderme en los momentos que mamá se ausento para seguir creciendo.

AGRADECIMIENTO:

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza y sabiduría para seguir adelante.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Asesora: Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

JURADO

Presidente : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria
Secretario : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth
Vocal : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	iv
	vii

Agradecimiento	iv
INDICE.....	ix
Resumen	xii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.5. Delimitaciones de la investigación	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Base teórica.....	21
2.3. Hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general.....	31
2.3.2. Hipótesis específicas	31
3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Método de la investigación:	32
3.2. Enfoque de la investigación:	32
3.3. Tipo de investigación:	32
3.4. Diseño de la investigación:.....	33
3.5. Población, muestra y muestreo:.....	34
3.6. Variables y operacionalización.....	36
3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
2.4.1. Técnica	38
2.4.2. Descripción de instrumentos	38
2.4.3. Validación	39
2.4.4. Confiabilidad	39
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	40
3.9. Aspectos éticos	40
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	41
4.1 Cronograma de actividades	41
4.2 Presupuesto.....	42
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	51

Anexo 2: Instrumentos.....	54
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	59
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.....	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del

paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023.

Metodología: Corresponde a un estudio bajo un método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental y de corte transversal, mientras el nivel fue correlacional, donde se contará con la participación como muestra 152 familiares; para recabar la información se empleó como técnicas la encuesta y como instrumento se hizo uso de un cuestionario, el primero para la variable calidad de atención y para la variable satisfacción, ambos validados y confiabilizados en el Perú, donde se refleja un nivel alto de aceptabilidad en el caso de la validez aplicada por juicio de expertos y la confiabilidad contó con valores de 0.835 y 0.800, demostrando que posee un nivel alto de fiabilidad para su respectiva aplicación. Los resultados se obtendrán en forma descriptiva de acuerdo a los objetivos planteados determinados de acuerdo al puntaje alcanzado según el nivel alto, regular y bajo para la variable calidad de atención y para la variable satisfacción buena, regular, mala, asimismo, se construirán tablas cruzadas y gráficos los cuales serán interpretados y se hará el contraste de hipótesis a través del estadístico de Rho Spearman. Las conclusiones se determinarán de acuerdo a los objetivos planteados.

Palabras clave: Atención de Calidad, Satisfacción Personal, enfermería de atención primaria.

Abstract

The objective of this research project is to determine how the quality of care is related to the satisfaction with the nursing care perceived by the relative of the patient treated in observation-emergency at the San José Chincha-2023 hospital. Methodology: It corresponds to a study under a hypothetical deductive method, with a quantitative approach, applied type, non-experimental and cross-sectional design, while the level was correlational, where 152 relatives will participate as a sample; To collect the information, the survey was used as techniques and a questionnaire was used as an instrument, the first for the quality of care variable and for the satisfaction variable, both validated and reliable in Peru, where a high level of acceptability is reflected. In the case of validity applied by expert judgment and reliability, it had values of 0.835 and 0.800, demonstrating that it has a high level of reliability for its respective application. The results will be obtained in a descriptive way according to the established objectives determined according to the score achieved according to the high, regular and low level for the quality of care variable and for the good, regular, bad satisfaction variable, likewise, cross tables will be built and graphs which will be interpreted and the hypothesis contrast will be made through the Rho Spearman statistic. The conclusions will be determined according to the objectives set.

Keywords: Quality of Health Care, personal satisfaction, primary Care Nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención se considera un componente esencial de los servicios de salud, puesto que, este elemento permite satisfacer las necesidades de los usuarios y cumplir con las expectativas del receptor del servicio, en este sentido, una buena calidad de servicio ocasiona que los servicios sean más efectivos, eficientes y económicos (1). De acuerdo con la OMS, a nivel mundial el 40% de los países en vías de desarrollo tiene una calidad de atención deficiente, donde no solo se carece de un trato humanizado tanto al paciente sino a sus familiares, y carecen a la vez de los elementos más básicos para la prestación de servicio, en este sentido, la satisfacción de los familiares o acompañantes va en declive (2).

Ahora bien, en un estudio realizado en Estados Unidos reveló que la calidad de atención fue calificada como deficiente en un 63.9% y la satisfacción se calificó como baja en un 67.2%, dado que las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería eran demasiado técnicas y no más acorde al usuario, además, el trato empático hacia los familiares era nulo y demasiado distante, así mismo, denota que estos no se sienten valorados y bien atendidos por el personal, donde no se les escucha y atiende como esperaban, lo que genera mayor estrés y ansiedad en los familiares del paciente (3).

Por otro lado, en un estudio realizado en México también se aprecia una situación similar, donde se demostró que la calidad de atención no cumple con los parámetros esperados, esta fue categorizada como regular en un 51%, mientras que la satisfacción se categorizó como regular en un 85%, dado que, la capacidad de atención no cubría las expectativas de los familiares, generando una percepción negativa (4). En consecuencia, para satisfacer las necesidades de los usuarios es necesario evaluar la prestación de la calidad de servicios que se brinda, dado que, esto permite tener un contacto más cercano tanto con el usuario y sus

familiares, generando que estos estén más tranquilos y confíen en la prestación de servicios (5).

Tal y como se aprecia en el ámbito global el sector de salud es uno de los más importantes en cuanto a la prestación de un servicio de calidad, dado que, el servicio prestado esta se orienta a salvaguardar no solo la salud física, sino la salud mental y la social mediante la atención a los usuarios y familiares, por ello, la actuación debe ser oportuna, integra, efectiva y clara (6). Sin embargo, en el Perú, la prestación de servicio no cumple con los parámetros de calidad esperados y ello se refleja en el alto grado de insatisfacción tanto de familiares como de usuarios, donde se evidencian niveles de hasta un 86.7%, puesto que, el servicio prestado no genera confianza, no es empático y mucho menos humanizado (7).

En un estudio realizado en Huancavelica se evidencia que la prestación de servicio debe mejorar considerablemente, puesto que los niveles de insatisfacción son altos en un 39.47%, debido a que la calidad de atención no es favorable un 44.74% (8), en este sentido, deben generarse estrategias que permitan brindan una atención de alta calidad que permita mantener en calma tanto a usuarios como familiares a fin de ofrecerles un trato digno y mantener alto los niveles de satisfacción (9), dado que, ello permite que la estancia hospitalaria sea menor y los niveles tanto de estrés como de ansiedad puedan disminuir considerablemente (10).

Ahora bien, entorno a la problemática local en el área de observación-emergencia del hospital San José Chincha mediante las prácticas laborales diarias y como acompañante a familiares se ha podido observar que la satisfacción de los familiares en relación a los cuidados brindados por el profesional de enfermería en los servicios de emergencia no logran un nivel favorable, dado que, muchos de los familiares acompañantes presentan quejas, pues es mínima la comunicación, muestran gestos de molestias frente a la insistencia de algunas interrogantes, es escasa las muestras de apoyo emocional frente al duelo y ansiedad que afronta el familiar al tener a su ser querido delicado de salud .

Además entre las manifestaciones de los familiares fueron las siguientes: “ no recibo un buen trato”; “No se conmueven con la angustia que tenemos porque nunca te dicen nada”; “no entiendo cuando pregunto y me responden por mi familiar acerca de su salud” , “no son amables y la mayoría de las veces ante un pedido la enfermera(o) manifiestan que están ocupadas”, “ la enfermera ni nos mira”; “ su expresión me da temor”, “no se ponen en el lugar del paciente ni del familiar”. Ante esta problemática surge la necesidad de llevar a cabo el presente estudio, dado que, de no abordarse esta podría acrecentarse y afecta la imagen institucional del hospital.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de atención se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión técnica se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia ?

¿Cómo la dimensión humana se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia?

¿Cómo la dimensión entorno se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer como la dimensión técnica se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.

Establecer como la dimensión humana se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.

Establecer como la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación se justifica de forma teórica, puesto que, se apoya en los postulados de la teoría del cuidado humanizado de Faye Glenn Abdellah que se centra en darle relevancia a la atención en el paciente y sus necesidades individuales, es decir, se trata de una perspectiva holística que considera no sólo los aspectos físicos de la atención, sino también los aspectos emocionales y psicológicos y de la teórica Hildegard E. Peplau quien sostiene que esta relación es un factor crítico en la atención de enfermería efectiva y satisfactoria donde se sostiene que la atención del profesional de enfermería debe ser una asistencia holística que no solo repercute en la mejora del paciente sino en la tranquilidad de los familiares, para ello, deben establecerse canales de diálogo que permita que los acompañantes se sientan escuchados, atendidos y sobre todos respetado; lo cual busca no solo cubrir una necesidad de atención sino mantener el nivel de calidad de la misma alto y con ello generar experiencias emocionales positivas que repercutan sobre la satisfacción de los mismos . Mediante el apoyo de esta teoría se cuenta con un sustento que permite la comprensión de las variables y los fenómenos a observar, ofreciendo así una perspectiva más clara y objetiva

1.4.2 Metodológica

Metodológicamente el estudio aportará visibilidad a una problemática presente no solo en el hospital de estudio sino en otras instituciones de salud y áreas de atención, lo cual permite dar relevancia a la misma para que las autoridades de los mismos tomen conciencia de ello y puedan tomar la investigación como un referente acerca de la vicisitud estudiada. Así mismo, se espera que el estudio sea publicado en el repositorio

institucional a fin que otros investigadores y terceros puedan consultar el mismo y emplearlo como un referente para sus investigaciones.

1.4.3 Práctica

El estudio se justifica de forma práctica, puesto que, los hallazgos servirán como un medio para que las autoridades del hospital puedan tomar acciones en la inmediatez posible, dado que, los resultados no solo se analizaran de forma inferencial, sino que se ofrecerá un análisis descriptivo de las variables, permitiendo conocer las posibles causas de la problemática observada y el grado de afectación del mismo. Además , Implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio. Así, un estudio enfocado en evaluar la calidad de atención y la satisfacción percibido por el familiar , servirá al nosocomio para saber cual es la debilidad del hospital sobre todo en el servicio de emergencia ; asimismo, la investigación podría proporcionar algunas necesidades específicas.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Temporalmente el estudio se delimita al abordaje de la problemática en el transcurso del año 2023 iniciando en el mes de enero y culminando el mes de julio.

1.5.2 Espacial

El proyecto de investigación con respecto a la delimitación espacial/geográfico, tiene de alcance y aplicación en el área de observación-emergencia de hospital San José Chincha, Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Población 250 familiares

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tizon et al. (11) tuvo como objetivo “determinar cómo se relacionada los cuidados de enfermería con la satisfacción del familiar”. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, relacional, transversal, la población fue integrada por 652 usuarios y la muestra por 312 participantes, se aplicaron cuestionarios para ambas variables (cuidados de enfermería y satisfacción). Los resultados reflejaron que los cuidados de enfermería presentaron un nivel regular en un 65.0% y una satisfacción regular en un 70.1%, se evidencia que estas variables se asociaron significativamente con un p.valor igual a 0.000. Concluyeron que los cuidados prestados repercuten sobre el grado de satisfacción que pueden desarrollar los usuarios, es necesario trabajar en elementos como una mejor calidad de información y empatía por parte d ellos profesionales.

Ulloa et al. (12) tuvieron como objetivo “determinar cómo se relacionada la calidad de del cuidado de enfermería con la satisfacción del familiar”. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, relacional, transversal, la población fue integrada por 217 usuarios y la muestra por la misma cantidad, se aplicaron cuestionarios para ambas variables (calidad de cuidado y satisfacción). Los resultados reflejaron que la calidad del cuidado fue buena en un 91.1%, mientras que la satisfacción fue buena en un 88.4%, se denota que estas variables presentaron una asociación significativa con un p.valor igua a 0.000. Concluyeron que las habilidades de cuidado humanizadas repercuten sobre la satisfacción de los usuarios.

Konlan et al. (13) tuvieron como objetivo “determinar cómo se relacionada la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción de los familiares de un hospital en Ghana”. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, mixto, relacional, transversal, la población fue integrada por 16 usuarios y la muestra por la misma cantidad, se aplicaron cuestionarios para ambas variables (calidad de cuidado y satisfacción). Los resultados reflejaron que la calidad de cuidados fue calificada como baja en un 67% y la satisfacción de los usuarios baja en un 72%, demostrándose que las variables se asociaban significativamente con un p.valor igual a 0.000. Concluyeron que la competencia de los enfermeros en el cuidado en sus habilidades comunicativas, empáticos y fiabilidad repercuten sobre el grado de satisfacción de los usuarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales

García (14) tuvo como objetivo “determinar cómo se relacionada la calidad de cuidado de atención de enfermería con la satisfacción”. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, relacional, transversal, la población fue integrada por 150 usuarios y la muestra por la misma cantidad y para recabar datos se aplicaron cuestionarios para ambas variables (calidad de atención de cuidado y satisfacción). Los resultados reflejaron que la calidad de atención fue considerada buena en un 43.3%, y la satisfacción fue media en un 56.7%, se evidenció que estas variables presentaron una asociación calificada como significativa con un p.valor igual a 0.000. Concluyó que la calidad de atención de cuidado debe ser lo más humano posible brindando

empatía y seguridad a los usuarios a fin de acrecentar el grado de satisfacción de los mismo.

Pumarica (15) tuvo como objetivo “determinar cómo se relacionada la calidad de atención de cuidado de enfermería con la satisfacción”. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, relacional, transversal, la población fue integrada por 50 usuarios y la muestra por la misma cantidad y para recabar datos se aplicaron cuestionarios para ambas variables (calidad de atención y satisfacción). Los resultados reflejaron que la calidad de atención de cuidado fue considerada buena en un 56.3%, y la satisfacción fue media en un 50.7%, se evidenció que estas variables presentaron una asociación calificada como significativa con un p.valor igual a 0.000. Concluyó que la prestación de un cuidado de calidad permite que los usuarios se sientan satisfechos con la prestación de servicios.

Ponce (16) tuvo como objetivo “determinar cómo se relacionada la calidad de atención de cuidado del profesional del área de enfermería con la satisfacción en cada uno de los familiares”. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, relacional, transversal, la población fue integrada por 2873 usuarios y la muestra por 512 usuarios y para recabar datos se aplicaron cuestionarios para ambas variables (calidad de atención de cuidado y satisfacción). Los resultados reflejaron que la calidad de atención fue considerada buena en un 51.6%, y la satisfacción fue media en un 58.8%, se evidenció que estas variables presentaron una asociación calificada como significativa con un p.valor igual a 0.000. Concluyó que el cuidado del enfermero genera repercusiones sobre el grado de satisfacción del paciente, en consecuencia, deben mejorarse las prácticas para acrecentar la calidad.

2.2. Base teórica

Variable 1: Calidad de atención

El cuidado es el núcleo de la profesión de enfermería y el principal factor que distingue a la enfermería de otras profesiones relacionadas con la salud, donde la calidad de atención de enfermería significa la provisión de atención fácil y accesible por parte de enfermeras cualificadas y competentes (17) La calidad de atención del profesional de enfermería se refiere a la excelencia en el cuidado de la salud que se proporciona a los pacientes, esto implica un enfoque holístico que aborda tanto las necesidades físicas como emocionales de los pacientes para lograr esto, el profesional de enfermería debe ser competente en su campo, estar actualizado en las últimas prácticas de enfermería (18).

Teorías relacionadas a la calidad de atención

Dentro de las teorías consideradas se aborda la teoría centrada en el paciente, dado que, La implementación de un enfoque centrado en el paciente se ha convertido en un requisito fundamental en el entorno de atención clínica debido a la necesidad de abordar las necesidades específicas del paciente y crear un entorno positivo en el que la recuperación pueda ocurrir a un ritmo más rápido (19). La teoría fue planteada por Faye Glenn Abdellah se centra en darle relevancia a la atención en el paciente y sus necesidades individuales, es decir, se trata de una perspectiva holística que considera no sólo los aspectos físicos de la atención, sino también los aspectos emocionales y psicológicos (20).

Esta teoría sostiene que el cuidado centrado en el paciente debe ser un enfoque integral que involucre al paciente en el proceso de atención y se adapte a sus necesidades

individuales, esto implica considerar no sólo las necesidades médicas del paciente, sino también su entorno, su cultura, su estilo de vida y sus metas personales (21). El cuidado centrado en el paciente se basa en la empatía, la compasión y la comunicación efectiva entre el paciente y el profesional de enfermería, se trata de una perspectiva que reconoce que el paciente es un ser humano complejo y que su cuidado debe ser individualizado y personalizado (22).

Evoluciona histórica de la calidad de atención

La evolución de la calidad del cuidado de enfermería se ha producido a lo largo de la historia de la enfermería, y ha sido influenciada por varios factores sociales, culturales y tecnológicos. Algunos hitos importantes en la evolución de la calidad del cuidado de enfermería son los siguientes, en el siglo XIX: la enfermería comenzó a organizarse como una profesión y se siguió a las primeras escuelas de enfermería, siendo una de las pioneras Florence Nightingale con su obra "Notas sobre enfermería" confirmó los fundamentos de la enfermería basada en la evidencia y la atención centrada en el paciente (23).

En el siglo XX se experimentó una evolución importante, tanto en términos de tecnología como de organización, con la llegada de la Segunda Guerra Mundial y los avances médicos y tecnológicos que siguieron, como los antibióticos y la anestesia, llevaron a un cambio en la forma en que se prestó atención de enfermería, además también se produjo una mayor organización y profesionalización de la enfermería, y se produjeron organizaciones internacionales, como el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), que se centraron en la promoción de la calidad de la atención de enfermería. Década de 1980: En esta década, la calidad de atención de enfermería comenzó a ser una preocupación importante en los Estados Unidos. Se creó la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de

Atención Médica (JCAHO, por sus siglas en inglés), que estableció estándares de calidad y seguridad para la atención médica, incluida la atención de enfermería (24).

Definición conceptual de la calidad de atención

La calidad de atención del profesional de enfermería se refiere a la capacidad de brindar cuidados de salud integrales, eficientes y efectivos, que satisfagan las necesidades de los pacientes y sus familias, esto implica la aplicación de conocimientos y habilidades técnicas, así como la capacidad de establecer una relación de confianza y empatía con los pacientes, en este sentido, el profesional de enfermería debe ser respetuoso, compasivo y empático con los pacientes y brindarle un ambiente de cuidado seguro y confortable (25).

Técnica/Científico. Se refiere a la capacidad del enfermero para aplicar los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para proporcionar una atención de enfermería efectiva y de calidad al paciente, esta categoría incluye la eficacia y efectividad en la aplicación de las técnicas y procedimientos de enfermería, así como la seguridad en la ejecución de los mismos, la capacidad del enfermero para proporcionar atención técnica y científicamente efectiva, segura y basada en evidencia es esencial para la calidad de la atención de enfermería (26)

- ***Efectividad:*** Se refiere a la capacidad del enfermero para lograr los resultados deseados en el cuidado del paciente, utilizando los conocimientos, habilidades y recursos adecuados (26)
- ***Eficacia:*** Se refiere a la capacidad del enfermero para lograr los resultados deseados de manera oportuna y eficiente, utilizando los recursos de la manera más efectiva posible (26)

- **Seguridad:** Se refiere a la capacidad del enfermero para prevenir y minimizar los riesgos y daños al paciente, a través de la aplicación adecuada de los conocimientos y habilidades de enfermería, y la adopción de prácticas seguras (18).

Humana. Se refiere a la capacidad del enfermero para brindar atención centrada en el paciente, tomando en cuenta las necesidades emocionales, psicológicas y sociales del paciente, esta categoría incluye la capacidad del enfermero para comunicarse de manera efectiva y empática con el paciente, así como para mostrar amabilidad y consideración hacia el paciente y su familia. La capacidad del enfermero para brindar una atención de enfermería humana, personalizada y centrada en el paciente es esencial para la calidad de la atención de enfermería (27).

- **Comunicación:** Se refiere a la capacidad del enfermero para establecer una comunicación efectiva con el paciente y su familia, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y mostrando empatía y escucha activa (27).
- **Amabilidad:** Se refiere a la capacidad del enfermero para mostrar un trato amable y respetuoso hacia el paciente y su familia, reconociendo su dignidad y valor como seres humanos (28).
- **Oportuna:** Se refiere a la capacidad del enfermero para proporcionar atención en el momento adecuado y de manera oportuna, respondiendo a las necesidades del paciente de manera rápida y eficaz (28).

Entorno. Se refiere a la capacidad del enfermero para proporcionar un ambiente de atención que contribuya a la satisfacción y comodidad del paciente. Esta categoría incluye la privacidad del paciente, la comodidad y la seguridad del durante su estadía en el entorno de atención de enfermería. La capacidad del enfermero para garantizar un

entorno cómodo, seguro y privado para el paciente es esencial para la calidad de la atención de enfermería (29).

– **Privacidad:** Se refiere a la capacidad del enfermero para proteger la privacidad y la confidencialidad del paciente, asegurando que las conversaciones y los procedimientos médicos se lleven a cabo en un ambiente privado y discreto (29).

– **Comodidad:** Se refiere a la capacidad del enfermero para proporcionar un ambiente cómodo y acogedor para el paciente, asegurando que sus necesidades físicas y emocionales sean atendidas de manera adecuada (30).

–**Libre de riesgos:** Se refiere a la capacidad del enfermero para proporcionar un ambiente libre de riesgos para el paciente, asegurando que se tomen las medidas necesarias para prevenir lesiones o complicaciones durante el cuidado (30).

–Variable 2: Satisfacción del familiar

Se conceptualiza como el grado de congruencia entre las expectativas del paciente sobre la atención de enfermería ideal y su percepción de la atención de enfermería real que recibe (31), en este sentido, se utiliza en muchos establecimientos de atención de la salud como un indicador importante de la atención de calidad y se incluye con frecuencia en la planificación y evaluación de la atención de la salud y también son las expectativas de las personas con respecto a los servicios de atención médica en función de la salud, la enfermedad, la calidad de vida y otros requisitos (32)

Teorías relacionadas a la satisfacción del familiar

Entre los modelos teóricos considerados se abordó la teoría de la interacción humana en enfermería, la cual fue desarrollada por la enfermera y teórica de enfermería Hildegard E. Peplau para el año 1952, la misma se centra en la relación interpersonal entre el enfermero

y el paciente, y sostiene que esta relación es un factor crítico en la atención de enfermería efectiva y satisfactoria (33). La misma sostiene que la calidad de la interacción interpersonal entre el enfermero y el paciente se relaciona con la satisfacción del cuidado de enfermería.

Esta teoría reconoce la importancia de las relaciones interpersonales en el proceso de atención y el impacto que estas relaciones tienen en la experiencia del paciente, en este sentido, cuando los pacientes perciben que el enfermero es un buen comunicador, que escucha y muestra interés en sus necesidades, se sienten más satisfechos con el cuidado de enfermería recibido (34), además, una buena interacción interpersonal puede contribuir a aumentar la confianza del paciente en el enfermero y a mejorar la adherencia a los tratamientos prescritos (35).

Evolución histórica de la satisfacción del familiar

La evolución de la satisfacción con el cuidado del profesional de enfermería ha sido un tema de interés continuo en la historia de la enfermería, a lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas teorías y enfoques que han contribuido al estudio de la satisfacción del cuidado de enfermería (36), a continuación, se presentan algunos hitos importantes en la evolución de la satisfacción con el cuidado del profesional de enfermería, principalmente, entre los años 50 y 60 la enfermería comenzó a centrarse en el paciente como persona y se desarrollaron las primeras teorías de enfermería centradas en el paciente, donde surge la teoría de la interacción humana de Hildegard Peplau es un ejemplo de esto, ya que se centra en la relación interpersonal entre el enfermero y el paciente y su impacto en la satisfacción del cuidado (37).

Mientras que en los 80 y 90 se comienza a medir la satisfacción del cuidado de enfermería mediante encuestas y otros métodos de evaluación. Además, se desarrollaron nuevas teorías de enfermería que se centraron en la satisfacción del paciente, como la teoría de la calidad del servicio de Donabedian y la teoría de la congruencia de Fayers y Hand;y (38), para 1990 a los 2000 la satisfacción del cuidado de enfermería se convirtió en un tema importante en la atención de la salud. Se establecieron estándares de calidad para la atención de enfermería, y se comenzó a utilizar la satisfacción del paciente como una medida de calidad. Además, se desarrollaron teorías de enfermería que se centraron en la satisfacción del personal de enfermería, como la teoría del empoderamiento del personal de enfermería de Laschinger (39).

Definición conceptual de la satisfacción del familiar

La satisfacción es la medida fundamental que proporciona información sobre en qué medida se cumplen los valores y expectativas de un paciente e indica la excelencia de la atención en la que la mayor autoridad es el paciente, en este sentido, se describe como la reacción de un receptor de atención médica a varios aspectos de su experiencia de servicio. La satisfacción del familiar con la atención de enfermería es un determinante clave de cuán satisfechos están con su experiencia hospitalaria en general (40).

Accesibilidad. Se refiere a la capacidad del enfermero para asegurar que el y su familia tengan acceso oportuno y fácil a los recursos necesarios para su atención, la accesibilidad desde la perspectiva de la satisfacción del familiar con el cuidado del enfermero se refiere a la capacidad del enfermero para asegurar que el paciente y su familia tengan acceso oportuno y fácil a los recursos necesarios para su atención, incluyendo información clara y accesible, disponibilidad, coordinación del cuidado y acceso a los recursos (41).

- **Relación de apoyo:** Se refiere a la capacidad del enfermo para establecer una relación de apoyo con el paciente y su familia. Esto implica ofrecer un trato amable, respetuoso, empático y compasivo, y brindar información clara y oportuna sobre el estado de salud del paciente (41).
- **Acercamiento al paciente:** Se refiere a la capacidad del enfermero para acercarse al paciente y su familia de manera cercana y empática, reconociendo sus necesidades y preocupaciones, y ofreciendo apoyo emocional y psicológico en momentos difíciles (42).
- **Dedicación de tiempo:** Se refiere a la capacidad del enfermero para dedicar tiempo suficiente al paciente y su familia, brindando una atención personalizada y centrada en las necesidades individuales de cada paciente, esto implica estar disponible para escuchar y responder a las inquietudes de la familia, requiere una atención oportuna y efectiva (42).

Explica y facilita. Se define como un proceso que invita y alienta a los pacientes y sus familias a participar activamente y negociar en la toma de decisiones sobre sus necesidades de atención, la comunicación es crucial para promover la atención centrada en el paciente y requiere que los pacientes y sus cuidadores participen en el proceso de atención (43).

- **Información clara:** se refiere a la capacidad del enfermo para proporcionar información clara y precisa sobre la condición del paciente y su plan de tratamiento, en un lenguaje que el familiar puede entender fácilmente (43).
- **Información sin tecnicismo:** se refiere a la capacidad del enfermero para evitar el uso de tecnicismos y terminología médica compleja al comunicarse con el paciente y su familia, utilizando un lenguaje sencillo y accesible para facilitar la comprensión (44).

Confort. Se refiere a la capacidad del enfermero para asegurar que el esté cómodo y bien atendido durante su estancia en el hospital o durante su tratamiento, en otras palabras, es la capacidad del enfermero para asegurar que el paciente esté cómodo y bien atendido durante su estancia en el hospital o durante su tratamiento, a través de la provisión de cuidados, motivación y un ambiente favorable (44).

- **Cuidados:** Se refiere a la capacidad del enfermero para proporcionar cuidados y atenciones que contribuyen al confort y bienestar del paciente, atendiendo sus necesidades físicas, emocionales y psicológicas (45).
- **Motivación:** Se refiere a la capacidad del enfermero para motivar al paciente y su familia, promoviendo una actitud positiva hacia el tratamiento y brindando información clara y precisa sobre los beneficios y efectos del mismo (45).
- **Ambiente favorable:** Se refiere a la capacidad del enfermero para crear un ambiente agradable y acogedor para el paciente y su familia, asegurando que se sientan cómodos y seguros durante su estancia en el entorno de atención (46).

Se anticipa. Se refiere a la capacidad del enfermero para anticiparse a las necesidades del paciente y su familia, y tomar medidas proactivas para garantizar su comodidad y bienestar. Esto implica identificar y abordar las necesidades físicas, emocionales y psicológicas del paciente, antes de que surjan problemas o complicaciones (46).

- **Evaluación de necesidades:** Se refiere a la capacidad del enfermero para anticipar las necesidades del paciente y su familia, mediante una evaluación cuidadosa y sistemática de su estado de salud y sus necesidades de atención (47).
- **Prevención de complicaciones:** Se refiere a la capacidad del enfermero para identificar y prevenir las complicaciones potenciales del tratamiento o de la enfermedad del paciente, adoptando medidas preventivas oportunas (47).

Mantiene una relación de confianza. Se refiere a la capacidad del enfermero para establecer una relación de confianza y respeto mutuo con el paciente y su familia, lo cual permite que estos se sientan seguros del trato recibido, del profesionalismo de los enfermeros y de la seguridad que estos tienen (48).

- ***Empatía:*** se refiere a la capacidad del enfermo para mostrar empatía y compasión hacia el paciente y su familia, reconociendo sus sentimientos y necesidades emocionales (48).
- ***Seguridad:*** se refiere a la capacidad del enfermero para proporcionar un ambiente seguro y confiable para el paciente y su familia, garantizando que se tomen todas las medidas necesarias para prevenir lesiones o complicaciones durante el cuidado (49).

Monitorea y hace seguimiento. Se refiere a la capacidad del enfermero para monitorear el estado de salud del paciente y su progreso durante el tratamiento, y para ajustar el plan de atención de acuerdo con las necesidades cambiantes del paciente. Esto implica la evaluación regular del estado de salud del paciente, la documentación precisa de su progreso y la comunicación efectiva con el paciente y su familia (49).

- ***Conocimientos profesionales:*** se refiere a la capacidad del enfermero para aplicar sus conocimientos y habilidades profesionales para monitorear el estado de salud del paciente y su progreso durante el tratamiento (50).
- ***Planes de acciones:*** se refiere a la capacidad del enfermero para desarrollar planes de acción efectivos y personalizados para el paciente, basados en la evaluación de cuidadosa de sus necesidades y la planificación de cuidadosa del tratamiento (50).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023

Ho: No Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Ha1: Existe relación significativa entre la dimensión técnica con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023.

Ha2: Existe relación significativa entre la dimensión humana con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023.

Ha3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

Para el desarrollo del estudio se aborda el método hipotético deductivo, puesto que, parte de lo general a lo particular; es decir, se parte del planteamiento de un supuesto que busca ser comprobado mediante la recopilación de información teórica y de campo que permita la comprobación de la falsedad o veracidad de la misma (51). De acuerdo a ello, se busca obtener conclusiones específicas del supuesto planteado mediante la recopilación previa de información

3.2. Enfoque de la investigación:

Se afirma que el enfoque cuantitativo será el empleado en esta investigación, ya que permitirá alcanzar los principales objetivos propuestos, este enfoque es emplear enfoques teóricos y métodos numéricos para abordar una realidad y poder comprenderla (52) En coherencia a ello, este enfoque permitirá el abordaje de las variables la calidad de atención con la satisfacción con los cuidados de enfermería desde las teorías existentes y luego se procederá con la recolección de datos numéricos para su respectivo análisis, estas estrategias permitirán dar una respuesta a la pregunta de investigación.

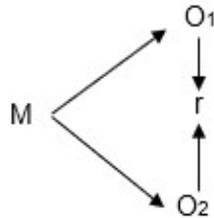
3.3. Tipo de investigación:

El estudio que se llevará a cabo es de carácter aplicada, debido a que, busca la solución de un problema que afecta a la sociedad mediante la revisión de diversas teorías que permite la comprensión de la realidad y mediante ello generar nueva información (53) Sobre esa premisa el actual estudio busca generar nueva información relacionada las variables de

interés, debido a que, a través de ello se puede profundizar en el análisis del problema, identificando sus causas y consecuencias

3.4. Diseño de la investigación:

El diseño que se abordará para el desarrollo de la investigación corresponderá al no experimental, puesto que, parte de la observación de los fenómenos para recabar la información relacionada al mismo y analizarla sin alteración alguna (54). Por otro lado, el nivel que seguirá la investigación será el correlacional, donde se busca analizar como las variables se relacionan entre ellas (55) Y, el corte que seguirá el estudio será el transversal, puesto que, los datos serán recabados en un solo momento (56) En concordancia a lo indicado el estudio abordado será no experimental porque busca la observación de las variables la calidad de atención con la satisfacción con los cuidados de enfermería con el fin de recabar datos y determinar si se relacionan, lo cual será realizado en el transcurso del año 2023; así mismo, se tiene por esquema el siguiente



Donde:

M = muestra

O1 = Calidad de atención

O2 = Satisfacción con los cuidados

r = relación

3.5. Población, muestra y muestreo:

3.5.1. Población:

La población se consolida como un conjunto de individuos que presentan semejanzas en sus características y que son considerados relevantes para el estudio en cuestión (57). Para fines del estudio la población estará conformada por 250 familiares.

3.5.2. Muestra

La muestra se conforma por una proporción de la población total, esto significa que está conformada por elementos que están asociados tanto al total como al problema de estudio (57). Para fines del estudio el tamaño de la muestra será delimitado en base a lo siguiente:

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

Donde:

n = muestra

N= población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 250}{0.0025 * 249 + 0.9604}$$

$$n = \frac{240.1}{1} = 240.1 \approx 152$$

En base a lo anterior, la muestra quedará integrada por 152 familiares.

3.5.3. Muestreo

Para fines del estudio se empleará un muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, es decir, para determinar el tamaño se recurre al empleo de un procedimiento matemático que permite la reducción del tamaño de la población en un grupo de mejor acceso para la recolección de datos, así mismo, estos deben ser escogidos al azar porque corresponden a un muestreo de tipo aleatorio simple (57).

3.5.4. Criterios de Inclusión:

- Familiares de pacientes atendidos en observación-emergencia de hospital San José Chincha.
- Familiares de ambos sexos.
- Familiares que acepten ser parte del estudio de forma voluntaria.

3.5.5. Criterios de Exclusión:

- Familiares que no deseen participar en la investigación
- Familiares que se nieguen firmar el consentimiento informado.
- Familiares que por motivos de licencia no puedan ser parte del estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Calidad de atención	La calidad de atención del profesional de enfermería se refiere a la capacidad de brindar cuidados de salud integrales, eficientes y efectivos, que satisfagan las necesidades de los pacientes y sus familias, esto implica la aplicación de conocimientos y habilidades técnicas, así como la capacidad de establecer una relación de confianza y empatía con los pacientes, en este sentido, el profesional de enfermería debe ser respetuoso, compasivo y empático con los pacientes, requerido un ambiente de cuidado seguro y confortable (26).	La variable calidad de atención será medida en base a un cuestionario que mida técnico/científico, humana y entorno	Técnica/Científico Humana Entorno	Efectividad Eficacia Seguridad Comunicación Amabilidad Oportuna Privacidad Comodidad Libre de riesgos	Ordinal	Alto 76-100 Moderado 48-75 Bajo 20-47
V2: Satisfacción con los cuidados	La satisfacción es la medida fundamental que proporciona información sobre en qué medida se cumplen los valores y expectativas de un paciente e indica la excelencia de la atención en la que la mayor autoridad es el paciente, en este sentido, se describe como la reacción de un receptor de atención médica a varios aspectos de su experiencia de servicio. La satisfacción del familiar con la atención de enfermería es un	La satisfacción será evaluada en base a la accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene una relación de confianza	Accesibilidad Explica y facilita Confort	Relación de apoyo Acercamiento al paciente Dedicación de tiempo Información clara Información sin tecnicismo Cuidados	Ordinal	Buena 170-230 Regular 108-169 Mala 46-107

determinante clave de cuán satisfechos están con su experiencia hospitalaria en general (37).

y monitorea y hace seguimiento

Se anticipa

Mantiene una relación de confianza

Monitorea y hace seguimiento

Motivación
Ambiente favorable
Evaluación de necesidades
Prevención de complicaciones

Empatía
Seguridad

Conocimiento profesional
Planes de acciones

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

2.4.1. Técnica

La técnica de recolección de datos será la encuesta, la cual permitirá obtener información de manera ágil y sencilla a través de preguntas dirigidas a una muestra específica (57). En este sentido, la técnica empleada es la encuesta y como instrumento se empleará un cuestionario para ambas variables.

2.4.2. Descripción de instrumentos

Como instrumento se empleará el cuestionario, puesto que permitirá recoger datos de forma rápida mediante una serie de preguntas construidas en función de las variables (57). El instrumento de recolección de datos será un cuestionario para cada variable, por ello se presenta la ficha técnica de cada instrumento

Cuestionario 1: Calidad de atención

Autores: Rocío Maritza Rodríguez López y Rodolfo Amado Arevalo Marcos (25)

Adaptación Perú: 2023

Aplicación: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 10 a 20 minutos

Objetivo: Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería

Descripción del instrumento: El instrumento para la variable calidad de cuidado de atención del profesional de enfermería fue dispone de 20 ítems distribuidos en tres dimensiones: Técnico científica, humana y entorno. El mismo posee una escala Likert que parte desde 1 para nunca hasta 5 para siempre.

Cuestionario 2: Satisfacción

Adaptado en el Perú por: Pisco, J. (58)

Año: 2021

Aplicación: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 10 a 20 minutos

Objetivo: Determinar la satisfacción de la atención prestada por el enfermero

Descripción del instrumento: El instrumento para la variable calidad de satisfacción de la atención prestada por el profesional de enfermería fue dispone de 46 ítems distribuidos en seis dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene una relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. El mismo posee una escala Likert que parte desde 1 para nunca hasta 5 para siempre.

2.4.3. Validación

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, donde el instrumento para la variable calidad del cuidado de atención fue validado por Rodriguez y Arevalo en el año 2022 (25) mediante juicio de expertos con un valor de $r:1.0$, demostrando que poseía un valor alto para su aplicación, mientras que para la variable satisfacción del cuidado del enfermero fue validado por parte de Pisco en el año 2017 mediante juicio de expertos con un valor de $r:1.0$, demostrando que poseía un valor alto para su aplicación (58).

2.4.4. Confiabilidad

Para la evaluación de la confiabilidad se empleó Alfa de Cronbach para el instrumento para la variable calidad de atención conto con un valor alfa de 0.835 evidenciando un valor alto de fiabilidad (25), mientras que para la variable satisfacción de atención con un valor obtenido de 0.800 demostrando que el valor obtenido fue alto, demostrando precisión y confianza (58).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la elaboración del estudio será necesario solicitar el permiso de las autoridades del hospital y luego a los familiares, por tanto, será necesario pedir un permiso de autorización y solicitar una reunión para exponer los intereses del estudio y beneficios relacionados. Tras ello, se procederá a aplicar los cuestionarios a fin de recabar la información relacionada a las variables a fin de poder crear una base de datos en Excel de acuerdo a la construcción de las variables, lo cual permitirá generar los resultados descriptivos de las variables mediante tablas de frecuencias. Posteriormente la información será traspasada al programa estadístico SPSS en su versión 26, donde se deberá ejecutar un análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov a fin de conocer cómo se comportan los datos y determinar el estadístico a emplear, siendo el de Rho Spearman a fin de comprobar los supuestos del estudio y dar cabalidad a la investigación realizada.

3.9 Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación considerará en todo momento el respeto de los principios éticos como el respeto al derecho intelectual, en el cual se vela por dar crédito a los planteamientos de otros autores mediante la citación de los mismos, también se considera como criterio el respeto al autonomía, donde ningún participante será coaccionado para que sea parte del estudio este tendrá la posibilidad de participar de forma voluntaria, de igual forma se ofrece un trato digno e igualitario, donde cada uno de los familiares será tratado dignamente y sin discriminación alguna.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023						
	E	F	M	A	M	J	J
Elección del problema a investigar	X						
Búsqueda de bibliografía	X						
Planteamiento del problema y/o situación problemática		X					
Formulación del problema		X					
Justificación de la investigación		X					
Marco teórico		X					
Formulación de hipótesis			X				
Metodología			X				
Enfoque, tipo y diseño			X				
Población, muestra y muestreo				X			
Operacionalización de las variables				X			
Matriz de Consistencia					X		
Validación y Confiabilidad						X	X
Aspectos Administrativos							X
Redacción del trabajo							X
Sustentación							X

4.2 Presupuesto

	REC. HUMANOS	Unidades	S/.
POTENCIALES HUMANOS	Enfermera	-	-
	Asesores	-	-
	Apoyo técnico	1	500.00
RECURSOS MATERIALES SERVICIOS	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Libros de consulta	1	100.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	LAPTOP	1	2500.00
	Impresiones		500.00
	Fotocopias		50.00
	USB		30.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Lapiceros		50.00
	Hojas Bond		20.00
	Mascarillas		15.00
	Mandilones		15.00
	SERVICIOS		
	Internet		200.00
SERVICIOS			
Llamadas a Celular		100.00	
Total	Alimentos	200.00	
Imprevistos	4280.00		
(10%)	420.00		
TOTAL	4700.00		

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Yusefi A, Sarvestani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing*. 2022; 21(131).
2. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. 2020.
3. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019; 6(2): p. 535-545.
4. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev. Enferm Mex Seguro Soc*. 2020; 28(1): p. 5-14.
5. Ruiz J, Tamariuz M, Mendez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*. 2020; 14: p. 1-9.
6. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*. 2022; 30(1-2).
7. Rodriguez R, Arevalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. ; 7(1): p. 5045-5059..
8. Dextre S, Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Rev Cient cienc Med*. 2022; 25(1): p. 21-25.
9. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación*. 2021; 1(2): p. 163-171.

10. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 2022; 38(3).
11. Tizón E, Camiña M, Lopez M, Gonzales A, Piñeiro N, Tenreiro I. Satisfacción de los pacientes y familiares con los cuidados enfermeros en una unidad de hospitalización. *Tesela*. 2022;(27).
12. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*. 2021; 12(1).
13. Konlan L, Armah M, Aryee R, Akua T. Expectation and Satisfaction with Nursing Care among Hypertensives Receiving Care at a Resource-Constrained Hospital in Ghana. *Nursing Research and Practice*. 2020; 1(1).
14. García M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario en el servicio de cirugía Hospital II Jorge Reategui ESSALUD, Piura, 2022. Tesis de Maestría Ciencias de la Enfermería. Universidad Católica de los Angeles Chimbote; 2022.
15. Pumarica V. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico de la unidad de cuidados intensivos en un hospital de Lima Norte 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.
16. Ponce M. calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico servicio de emergencia hospital Rezola Cañete, Lima - 2018. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019.
17. Rezaee N, Ghaljeh M, Salar A. Barriers to Providing High-Quality Nursing Care in Intensive Care Units: A Qualitative Study. *Medical - Surgical Nursing Journal*Medical. 2020; 9(3).
18. Osunde N, Olorunfemi O, Chukwuka L, Oyewole O, Olawale M. Quality of nursing care assessment in the context of coronavirus disease (COVID-19) pandemic in the University

- of Benin teaching hospital, Benin-City, Nigeria: Patients' perspectives. *Nigerian Journal of Basic and Clinic Sciences*. 2020; 17(2): p. 84-90.
19. Calle C. Percepción de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción del familiar del paciente crítico, uci cardiológica del Hospital 2 De Mayo 2018. Univerisdad Nacional Federico Villareal; 2019.
 20. Mehraeen P, Nazarpour P, Ghanbari A. Designing a Nursing Care Plan Based on Faye Glenn Abdellah Model in Patients with Diabetes Type 2: A Case Study. *International Journal of Caring Sciences*. 2020; 13(3).
 21. Fite R, Assefa M, Demissie A, Belachew T. Predictors of therapeutic communication between nurses and hospitalized patients. *Heliyón*. 2019; 5(10).
 22. Ekman I, Swedberg K. Person-Centred Care, Theory, Operationalisation and Effects. *Intelligent Systems for Sustainable Person-Centered Healthcare*. 2022;: p. 23–33.
 23. Da Silva R, Ferreira M. Nursing and society: Evolution of Nursing and of capitalism in the 200 years of Florence Nightingale*. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2021; 29.
 24. Reinking C. Nurses transforming systems of care The bicentennial of Florence Nightingale's legacy. *Nursing Management (Springhouse)*. 2020; 51(5): p. 32-37.
 25. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 7(1): p. 5045-5059.
 26. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*. 2020; 7(25): p. 64-72.
 27. Ruiz J, Tamariz M, Mendez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020; 5(14).

28. Rodriguez RAR. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 7(1).
29. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista "Conecta Libertad"*. 2019; 3(1): p. 1-11.
30. Menendez T, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado D. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. 2020; 6(4).
31. Skhvitaridze N, Lobjanidze T, Papidze A, Barjadze E, Landia N. Patient satisfaction with the quality of nursing care: A cross-sectional study. *European Journal of Public Health*. 2020; 30(5).
32. Karaca A. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2022; 1(1).
33. Wasaya F, Shah Q, Carroll K. Peplau's Theory of Interpersonal Relations: A Case Study. *Nursing Science Quarterly*. 2020; 18(5).
34. Schimmels J, Gebara J, Owen R, Lewis T, Wallace E. The Service Theories and Healing Leadership of Florence Nightingale and Hildegard Peplau: Their Central Importance for Military Psychiatric Nurse Practitioner Education. *Journal of Health and Human Experience*. 2019; 40(1).
35. Hopper S, Segerer R, Nikitin J. The Six Components of Social Interactions: Actor, Partner, Relation, Activities, Context, and Evaluation. *Front. Psychology*. 2022; 12(1).
36. Folami O, Odeyemi O. Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching Hospital (LUTH). *Biomedical Journal of Scientific & Technical Research*. 2019; 17(1): p. 12489-12497.
37. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *Health services research*. 2020; 10(9).

38. Coleman Y, Desai R. The effects of a clinical ladder program on professional development and job satisfaction of acute care nurses. *Clinical Journal of Nursing Care and Practice*. 2019; 3(1).
39. Arofiati F, Apriliyanti P. The Family Satisfaction on Nursing Services at the Intensive Care Unit. *Open Access Maced J Med Sci* [. 2021; 9(4).
40. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri A. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open*. 2022.
41. Rodriguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico*. 2022.
42. Tuanama I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S Pimentel. 2016. *Revista Científica Curae*. 2020; 3(1).
43. Rojas J, Ticcla D, Gonzalez L, Arias C. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del covid-19. Hospital regional docente Las Mercedes-2020. *Revista Científica Curae*. 2022; 5(2).
44. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSalud*. 2020; 4(7): p. 11-22.
45. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoyo M, Gonzalez P. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. *Lux Médic*. 2019; 14(40): p. 73-80.
46. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*. 2019; 6(1): p. 55-71.

47. Rivera F, Suarez G, Guerrero G, Yancha C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Herramientas Tecnológicas*. 2019; 3(3).
48. Jaramillo C, Fabara G, Falcon R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 2020; 5(1): p. 4-23.
49. Melarde M. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. *Rev. per. med. integr.* 2022; 7(1).
50. Winter V, Dietermann K, Schneider U, Schreyögg J. Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: a cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. *BMJ Open*. 2021; 11(11).
51. Arias J, Covinos M. *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). Perú: Enfoques Consulting EIRL.. 2021.
52. Basias N, Pollalis Y. Quantitative and qualitative research in business & technology: Justifying a suitable research methodology. *Review of Integrative Business and Economics Research*. 2018; 7: p. 91-105.
53. Baimyrzaeva M. *Beggins' guide for applied research process: what is it, and why and how to do it?* [Guía para principiantes para el proceso de investigación aplicada: ¿qué es y por qué y cómo hacerlo?]. Occasional paper. 2018;(4).
54. Patel M, Patel N. Exploring Research Methodology: Review Article. *International Journal of Research and Review*. 2019; 6(3): p. 48-55.
55. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
56. Bleske A, Morrison K, Hiedtke L. Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*. 2015; 142(1): p. 48-70.

57. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Primera ed.: McGraw Hill.; 2018.
58. Pisco J. Percepción de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería percibida por los familiares del paciente con insuficiencia respiratorio-aguda, en el servicio de emergencia del hospital Nacional de lima-Perú -2020 al 2021. Univerisdad Maria Auxiliadora ; 2021.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la calidad de atención se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha-2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe relación significativa relación entre la calidad de atención con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha-2023</p>	<p>V1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-</p> <p>Técnica/Científico</p> <p>-Humana</p> <p>- Entorno</p> <p>V2: Satisfacción con los cuidados</p> <p>-Accesibilidad</p> <p>-Explica y facilita</p> <p>-Confort</p> <p>-Se anticipa</p>	<p>Tipo:</p> <p>Aplicado</p> <p>Diseño:</p> <p>No Experimental</p> <p>Descriptivo</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Transversal</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Población:</p> <p>250 familiares</p> <p>Muestra:</p> <p>152 familiares</p> <p>Muestreo:</p> <p>Probabilístico</p> <p>aleatorio simple</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión técnica se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer como la dimensión técnica se relaciona con la satisfacción con los</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Ha1: Existe relación significativa relación entre la dimensión técnica con la</p>		

<p>hospital San José Chinch- 2023?</p>	<p>cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.</p>	<p>satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.</p>	<p>-Mantiene una relacion de confianza -Monitorea y hace seguimiento Explica y facilita</p>
<p>¿Cómo la dimensión humana se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chinch- 2023?</p>	<p>Establecer como la dimensión humana se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.</p>	<p>Ha2: Existe relación significativa relación entre la la dimensión humana con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia.</p>	<p>Confort Se anticipa Mantiene una relacion de confianza Monitorea y hace seguimiento</p>
<p>¿Cómo la dimensión entorno se relaciona la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chinch- 2023?</p>	<p>Establecer como la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar</p>	<p>Ha3: Existe relación significativa relación entre la Establecer como la dimensión entorno s con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del</p>	

del paciente atendido en paciente atendido en
observación-emergencia . observación-emergencia.

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para medir la calidad de atención

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023, por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Técnico científico						
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 (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6.	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
Dimensión 2: Humana						
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					
Dimensión 3: Entorno						
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17	La enfermera 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 familia como debe tomar su medicamento en casa.					

Cuestionario para medir la satisfacción

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chíncha- 2023, por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Accesibilidad						
1.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos a su familiar					
2.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo a su familiar					
3.	La enfermera visita con frecuencia para verificar el estado de salud de su familiar					
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado					
5.	La enfermera le pide que la llame si su familiar siente mal					
Dimensión 2: Explica y facilita						
6.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad de su familiar					
7.	La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación actual de su familiar					
8.	La enfermera le enseña cómo cuidar a su familiar					
9.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al doctor de su familiar cuando lo necesite					
10.	La enfermera es honesta con usted en cuanto a la condición médica de su familiar					

Dimensión 3: Confort					
11	La enfermera se esfuerza para que su familiar pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos del tratamiento de su familiar				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es alegre				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17	La enfermera lo escucha con atención				
18	La enfermera habla con usted amablemente				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
Dimensión 4: Se anticipa					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
Dimensión 5: Mantiene una relación de confianza					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud				

33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.					
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.					
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento						
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal					
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.					
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo					
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
43	La enfermera es calmada.					
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.					
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted					
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título:” **Calidad de atención y satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chincha- 2023**” Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionadas líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Calidad de atención y satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chincha- 2023”.

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Cabezas Galvan, Thais

Propósito del estudio: Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción con los cuidados de enfermería percibido por el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chincha- 2023

Participantes: el familiar del paciente atendido en observación-emergencia de hospital San José Chincha

Participación: Si

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad.....

Correo electrónico personal o institucional.....