



Universidad  
**Norbert Wiener**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

“Percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de las usuarias gestantes atendidas en emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2023”

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

Presentado por:

**Autora: Rodríguez Lopez Maria Guadalupe**


ORCID: 0009-0005-8584-6842

ASESOR: FERNANDEZ RENGIFO WETHER FERNANDO

ORCID:0000-0001-7845-9641

LINEA DE INVESTIGACION: SALUD Y BIENESTAR

Lima – 2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> <small>REVISIÓN: 01</small>

Yo, ... **RODRIGUEZ LOPEZ MARIA GUADALUPE** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**PERCEPCION DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DE LAS USUARIAS GESTANTES ATENDIDAS EN EMERGENCIA EN EL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, LIMA 2023**"

Asesorado por el docente: Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo.  
DNI ... 05618139 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> ..... tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:276124463 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 1

**RODRIGUEZ LOPEZ MARIA GUADALUPE**

DNI: .....06843253

.....  
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....



Firma

Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo.

DNI: .....05618139

Lima, ...13...de.....octubre..... de.....2023...

Percepción del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario atendido  
en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima – 2023

**Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis hijos con mucho cariño  
Y a futuros profesionales como guía de próximos  
Trabajos de investigación.

### **Agradecimiento**

A Dios porque ilumina mi camino

A continuar día a día

A nuestros docentes que nos

Brindan conocimientos para

Mejorar nuestra profesión

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problema específico.....	4
1.3 Objetivo de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivo específico.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodología.....	6
1.4.3 Práctica.....	7
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	8
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1.1 Antecedentes.....	8
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes nacionales.....	10
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1 Cuidados de enfermería.....	13
2.2.1.1 Definición conceptual y teóricas relacionadas.....	13
2.2.1.2 perspectivas del cuidado de enfermería.....	15

2.2.1.3 Dimensiones del cuidado de enfermería.....	16
2.2.2 Satisfacción del usuario.....	16
2.2.2.1 Definición conceptual.....	17
2.2.2.2 Dimensiones del nivel de satisfacción del usuario.....	17
2.2.3 Teorías de enfermería relacionadas.....	19
2.3 Formulación de la hipótesis.....	20
2.3.1 Hipótesis general.....	20
2.3.2 Hipótesis específica.....	20
<b>3. METODOLOGIA</b>	
3.1 Método de investigación.....	21
3.2 Enfoque de la investigación.....	21
3.3 Tipo de investigación.....	21
3.4 Diseño de la investigación.....	21
3.5 Población, muestra y muestreo.....	22
3.6 Variables y operacionalización.....	22
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.1 Técnica.....	24
3.7.2 Descripción del instrumento.....	24
3.7.3 Validación del instrumento.....	24
3.7.4 Confiabilidad.....	25
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9 Aspectos éticos.....	26
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
4.1 Cronograma.....	27
4.2 presupuesto.....	28
<b>5. REFERENCIAS</b> .....	29
<b>6. ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	37
Anexo 2: Instrumentos.....	38
Anexo 3; Consentimiento informado .....	45

## Resumen

**Introducción:** Los cuidados de enfermería en emergencia son fundamentales según necesidad del paciente ya que la enfermera debe ser conocedora del manejo clínico y del cuidado que proporciona en este servicio debido que los pacientes acuden con diferentes dolencias y la enfermera debe identificar las prioridades y estado de gravedad que ingresa para manejar diversas situaciones que garantice una buena atención. Por ello se espera que el paciente quede satisfecho en cada atención que se le brinda con los cuidados pertinentes. **Objetivo:** Determinar la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de la paciente gestante que acude a emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023. **Métodos:** estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional y transeccional, la muestra estará compuesta por 120 gestantes de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal. Se hará uso de la encuesta para utilizar dos cuestionarios en escala de Likert adecuados para los servicios de salud por Gonzales et al., para la población objetivo ambos instrumentos están validados por juicio de expertos para medir las variables del estudio. Dado que las variables son de naturaleza cuantitativa, las hipótesis se probarán mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman y se utilizará SPSS 25 para el procesamiento de datos.

**Palabras clave:** percepción, cuidados de enfermería, pacientes gestantes, satisfacción.



## Abstract

**Introduction:** Emergency nursing care is fundamental according to the patient's needs, since the nurse must be aware of the clinical management and the care provided in this service, since patients come with different ailments and the nurse must identify the priorities and state of gravity that enters to handle various situations that guarantee good care. For this reason, it is expected that the patient will be satisfied with each care that is provided with the relevant care. **Objective:** To determine the perception of nursing care and the satisfaction of the pregnant patient who attends the emergency room of the National Maternal Perinatal Institute Lima 2022. **Methods:** descriptive, quantitative, correlational, and cross-sectional study, the sample will consist of 120 emergency pregnant women of the National Maternal Perinatal Institute. The survey will be used to apply two Likert scale questionnaires adapted for health services by Gonzales, Sepulveda, Rojas, Cardenas, Guevara, and Castro, for the target population both instruments have been validated by expert judgment to measure the study variables. The data will be processed in SPSS 23 and the hypotheses will be tested using the statistical test of Spearman's correlation coefficient given the quantitative nature of the variables.

**Keywords:** perception, nursing care, pregnant patients, satisfaction.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La organización mundial de la salud (OMS) estimó que las muertes maternas por la estadística del 2020 llegó a alcanzar a 28700 casos de damas que perecen durante el embarazo o después del parto, siendo el 95% de casos que se presenta en naciones de ingresos bajos, es una problemática que se debió evitar debido a que sus complicaciones debieron ser tratadas, además también se suma la problemática del aumento de usuarios en el servicio de emergencia ya que el déficit de personal profesional y la infraestructura no abastece la demanda y cuando la paciente acude a una atención de emergencia y asumen los médicos internos que todavía no puede ser hospitalizada la regresan a casa a esperar y en el camino se complica y muchas veces regresa con mal pronóstico alterando su proceso del parto (1).

La intervención del cuidado de enfermería abarca todas las formas de tratamiento que se basan en el juicio y el conocimiento clínico. Abarca tanto la atención directa como la indirecta, incluidas las intervenciones autónomas realizadas por profesionales en función de su formación y experiencia. El fin primordial de la intervención asistencial de enfermería es atender las necesidades fundamentales de los afectados. Debido a la naturaleza del servicio, que se basa en emergencias, a menudo hay una gran demanda de atención al paciente y la escasez de recursos humanos da como resultado un tratamiento deficiente. Los pacientes se quejan con frecuencia de los prolongados tiempos de espera y la demora en la administración de los tratamientos, que se producen antes de ser llevados a otro servicio (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene como fin brindar una atención que cumpla con los estándares de intervención con seguridad comprobada y

fácil accesibilidad para la población. El objetivo principal es mejorar las tasas de morbilidad, discapacidad, desnutrición y mortalidad de las personas con un daño mínimo y una satisfacción máxima. Sin embargo, la atención de emergencia presenta un desafío ya que los pacientes pueden llegar sin exámenes ni controles previos. Esto hace que sea arduo brindar una atención de calidad ya que se requieren nuevas pruebas, lo que genera retrasos que incomodan a los pacientes durante la espera. Como resultado, están insatisfechos con la atención brindada (3).

En el Perú Minsa a través del centro nacional de epidemiología informo que ha reducido el número de muertes maternas en los primeros meses del año 2023 registrándose 89 casos mientras que en los años 2022 y 2021 fueron 106 y 209 respectivamente. realizado un trabajo arduo y en equipo con los profesionales de la salud se puede lograr cerrar las brechas a nivel nacional (4).

Según un estudio de investigación realizado por Ruiz et al. (5) en México acerca de la percepción de la calidad de la atención de enfermería desde la perspectiva de las usuarias hospitalizadas en instituciones públicas, el 67,8% de los participantes expresó satisfacción con la atención de enfermería, mientras que el 18,9% manifestó estar muy satisfecho. Los autores del estudio concluyeron que más de la mitad de las personas hospitalizadas percibieron como buena la calidad de la atención de enfermería (5).

Según Blanco et al. (6) en España, su pesquisa de investigación sobre "Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería" reveló que el 91,2% de los usuarios observaron cualidades de la práctica de enfermería, con el 81,4% de los pacientes reportando una experiencia positiva con las enfermeras. Además, el 87,8% de los pacientes notaron la disposición de las enfermeras para cuidar y la calificación de satisfacción de los pacientes recibió una puntuación promedio de 4,6 sobre 5, el

estudio concluye que los pacientes recibieron cuidados de enfermería humanizados (6).

En una pesquisa ejecutada en el servicio de urgencias del hospital de Belén de Trujillo por Ganoza (7), se reveló que casi la mitad de los pacientes atendidos (48%) recibía atención regular de enfermería, mientras que el 31% recibía atención de buena calidad. Con respecto a la satisfacción con la atención de enfermería, el 47,67% refirió estar satisfecho mientras que el 40% refirió estar moderadamente satisfecho (7).

Del mismo modo Zúñiga (8), en el hospital de Ilo Moquegua-Perú en el servicio de emergencia da a conocer en una investigación científica que la calidad del cuidado de enfermería es regular en un 90.5% y la satisfacción del paciente es regular e indiferente en un 72.8% (8).

En su investigación “Satisfacción del paciente con la atención de enfermería en la clínica Jesús del Norte los Olivos”, Roque et al. (9) hallaron que el 75,87% de los pacientes que acudieron a los servicios de urgencias estaban satisfechos con la atención que recibieron de los profesionales de la salud, mientras que el 24,13% refirieron sentirse insatisfechos (9).

Asimismo, Rodríguez et al. (10), realizaron un estudio sobre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias. Sus hallazgos revelaron que el 53,3% de los pacientes recibió atención de enfermería de alta calidad, mientras que el 46,7% recibió atención de calidad moderada. Además, el 87,7% de los pacientes expresó satisfacción con la atención recibida, mientras que el 13,3% manifestó estar insatisfecho (10).

Por esta problemática demostrada en diferentes hospitales internacionales, nacionales y regionales que la percepción del cuidado de enfermería y el nivel de

satisfacción del paciente no refleja un porcentaje alto que se acercan al 100% y por lo que se observa en algunos hospitales de las regiones que han demostrado una deficiencia en algunos aspectos frente al cuidado de enfermería y al nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia se realizara el estudio de investigación para medir como se presenta esta problemática en el Instituto Nacional Materno Perinatal Lima ya que aún no se realiza en este grupo de población gestante y poder mejorar algunos aspectos que satisfagan las necesidades de las pacientes gestantes que llegan en busca de una atención de calidad.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo la percepción del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario gestante atendido en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima – 2023?

### **1.2.3. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la dimensión del hacer de la enfermera del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de la gestante?
- b. ¿Cómo la dimensión de la apertura de la comunicación enfermera-paciente del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de la gestante?
- c. ¿Cómo la dimensión disposición para la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de la gestante?

### **1.3 Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

“Determinar cómo la percepción del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario gestante atendido en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima – 2023”.

#### **1.3.2 Objetivo específico**

- a. Identificar como la dimensión del hacer de la enfermera del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de la gestante.
- b. Identificar como la dimensión apertura de la comunicación enfermera-paciente del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de la gestante.
- c. Identificar como la dimensión disposición para la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de la gestante.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

La percepción implica la generación de patrones significativos a partir de datos sensoriales sin procesar, con el objetivo final de transformar las sensaciones en un todo cohesivo; Se cree que este proceso sustenta el surgimiento de la conciencia y puede tener lugar tanto dentro como fuera de los confines del organismo (11).

El fortalecimiento de la enfermería como campo profesional en 1860 por Florence Nightingale marcó el comienzo de una búsqueda unificada de conocimientos para priorizar al individuo en el centro de su práctica. En las últimas décadas, los conceptos de cuidado, individuo, medio ambiente y salud se han convertido en pilares fundacionales de la enfermería. La noción de cuidado siempre ha sido parte integral de la salud y está entrelazada con acciones e intervenciones. Brindar atención requiere una relación de apoyo mutuo, que constituye un momento distinto de conexión humana y existencia compartida (12).

Según Donabedian, la calidad de la atención médica tiene como objetivo maximizar el bienestar general de los pacientes, mientras que la satisfacción del paciente sirve como la validación final del nivel de atención recibida, lo que indica la eficacia con la que los profesionales de la salud han abordado las necesidades de los pacientes (13).

#### **1.4.2 Metodología**

La metodología empleada en la investigación es sólida y confiable, utilizando una combinación del enfoque deductivo hipotético y un diseño observacional cuantitativo que opera tanto a nivel descriptivo como transversal. Para medir variables en una determinada población, se utilizaron instrumentos de recolección de datos validados, que permitieron explorar científicamente la correlación entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de las gestantes atendidas por proveedores de salud estatales. Estos hallazgos se pueden comparar con otros estudios similares y pueden servir como modelo para futuras investigaciones sobre las preocupaciones actuales (14).

### **1.4.3 Practica**

La justificación práctica de este enfoque radica en el hecho de que se implementará dentro de una población de estudio que no ha sido examinada previamente. Adicionalmente, la atención del personal de enfermería se caracteriza por ser oportuna, eficiente y compasiva. Lo que es más importante, esta atención satisface las necesidades del paciente tanto en términos de recibir una atención de calidad como de estar informado de las áreas en las que se pueden mejorar los servicios de enfermería para brindar una atención óptima (15).

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Se delimita a los meses de setiembre a noviembre del 2023.

### **1.5.2 Espacial**

Se ejecutará en el Instituto Nacional Materno Perinatal ubicado en el Jr. Santa Rosa cuadra 9 Cercado de Lima.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

Madres gestantes que se atienden en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal.

## **2- MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes Internacionales**



Rivera (16) 2018 Ecuador, publicaron su estudio de investigación con el objetivo de “identificar los cuidados de enfermería en relación con el nivel de satisfacción de la mujer gestante en el centro de salud tipo C Quero”. El estudio de investigación fue cualitativo y cuantitativo con un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. Participaron del estudio enfermeras que trabajan en el área de emergencia y 100 mujeres gestantes que fueron atendidas en la unidad de salud de emergencia desde su ingreso hasta su alta después del parto ósea las 24 horas de su estadía, donde el personal de enfermería fueron evaluados por lista de chequeo por medio de la observación y el cuestionario a las madres púerperas, al realizar la asociación de las variables se determinó que las madres que recibieron el cuidado humanizado refirieron estar satisfechas y al aplicar la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrado se acepta la hipótesis. El estudio concluye que el cuidado humanizado de enfermería influye en el nivel de satisfacción percibido por las madres púerperas en  $0.12 < 3.84$  logrando sustentar su hipótesis la investigadora.

Ramon. Contreras. (17) 2022 Colombia, publico su tesis con el objetivo de determinar la percepción de la calidad en la atención y la satisfacción de las usuarias gestantes en una empresa social del estado en el atlántico 2022-2 utilizando la metodología descriptiva, cuantitativa y transversal con una muestra de 107 participantes en etapa de embarazo, para el estudio utilizo una encuesta de percepción del usuario diseñada para la empresa, en el cuyo resultado fue en pasos y/o documentación requerida que el 43% muy buena, el 41% buena y el 2% mala, en señalización requerida fue que el 57% buena el 27.1% muy buena, para comodidad de dichas instalaciones percibe como buena un 52% mala 6% y muy mala 5%, en la higiene y aseo general del lugar como buena el 57%, mala el 2.8% la alimentación se considera como 56% muy buena 24% y el 4% cree que es mala, en la seguridad como

buena en 58.9% muy buena 26.2% y mala o muy mala 0.9%. en los indicadores de satisfacción en general como buena el 50.8%, muy buena el 27.1% y el 1.9% manifestó que fue mala su experiencia.

Andrade (18) 2021 Bolivia, publico su tesis “Calidad y satisfacción del usuario en el 2do trimestre de gestación en el servicio de emergencia de la clínica Gaer en la ciudad de la Paz, con el objetivo de exponer la calidad de atención favoreciendo a la satisfacción del cliente cuyo resultado fue que si se cumple con los indicadores de la calidad de atención sin embargo en el nivel de satisfacción los resultados fueron de regular a bueno con cierto grado de insatisfacción en la atención brindada menos de la mitad de los usuarios presentaron insatisfacción global en un 7%, 22%, 16%, lo que demuestra que tienen que realizar medidas correctivas para mejorar los resultados.

Hernandez (19) 2018 Colombia público su tesis “percepción del cuidado de enfermería recibido por la mujer gestante durante el control prenatal en la unidad de salud ESE San Francisco de Asís” con el objetivo de describir el cuidado de enfermería percibido por la gestante durante el periodo de abril y junio 2018, el estudio fue cuantitativo descriptivo, de corte transversal fue realizado con una muestra de 264 gestantes que se encontraban en el 3er trimestre del embarazo demostrando que el 78% perciben el cuidado de enfermería como excelente, en cada una de las dimensiones el 68.9% considera al sanador compasivo como excelente mientras que el 79.2% considera al sanador competente como excelente. Al explorar la relación de percepción del cuidado de enfermería frente a las variables sociodemográficas de la mujer gestante se halló que la variable IPS y estado civil presentaron una asociación estadísticamente significativa obteniendo un valor de  $p < 0.005$ , con relación a la dimensión sanador compasivo y a la dimensión sanador competente se obtuvo una correlación positiva media en la que se correlaciona con la frecuencia de los controles prenatales a cargo

del personal de enfermería resultando una correlación directamente proporcional de fuerza moderada. Concluyendo que la percepción del cuidado de las gestantes frente al cuidado percibido por el profesional de enfermería es satisfactoria.

García (20) 2019 México publicó su tesis “Percepción de la embarazada del cuidado de enfermería en la atención del parto en el hospital Bernardo Sepúlveda Gutiérrez con el objetivo de determinar el cuidado humanizado de enfermería durante la atención del parto con la metodología cuantitativa, correlacional, descriptivo y transversal demostrando que las embarazadas refieren que las enfermeras les transmiten sensación de tranquilidad, atención humanizada utilizando técnicas de respiración para la relajación en el proceso del trabajo de parto llegando a la conclusión que las embarazadas consideran que las enfermeras poseen conocimiento que proporcionan mayor certeza, confianza en información orientación para aclarar dudas e inquietudes, en cualidades del hacer de enfermería, en apertura a la comunicación enfermera paciente, se establece buena comunicación y en la disposición para la atención brindan comodidad se preocupan por su estado de ánimo, las llaman por su nombre, reconocen la continuidad las 24 horas del día.

## **2.2 Antecedentes Nacionales**

Cano. Charapaqui (21) 2018. Huancavelica, publicó su tesis cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción en la atención de gestantes atendidas en el centro de salud Asención, Huancavelica-Perú”. La investigación fue realizada de tipo básica y nivel descriptivo, de método inductivo y diseño no experimental, transeccional descriptivo, la muestra estuvo conformada por 46 gestantes, la técnica utilizada fue psicométrica y el instrumento nivel de satisfacción de la escala de Likert. El resultado

de la investigación demostró que el 67.4% de gestantes se encuentran satisfechas con la atención brindada, el 15.2% están en complacencia frente a la atención brindada y el 17.4 % se encuentran insatisfechas a la atención brindada, concluyendo que el mayor porcentaje de las gestantes se encuentra satisfechas por la atención ya que se les brinda interés seguridad y confianza.

Barboza (22) 2022. Cajamarca, publico su tesis “Satisfacción de las púerperas inmediatas sobre la calidad de atención en el hospital Soto Cadenillas Chota 2022, cuyo objetivo fue determinar y analizar la satisfacción una muestra de 124 usuarias con la metodología de enfoque cuantitativo, observacional y transversal, utilizo el instrumento SERPEF, cuyo resultado en la dimensión atención que el 93.5% se encontraron estar satisfechas con la atención y el 6.5% quedaron insatisfechas con la atención, en la dimensión confianza el 66.9% se encuentran estar satisfechas y el 33.1% se encuentran estar insatisfechas, en la dimensión respuesta rápida el 95.2% se encuentran satisfechas y el 4.8% se encuentran insatisfechas, en la dimensión empatía el 100% se encuentran satisfechas, en la dimensión seguridad el 63.3% se encuentran satisfechas y el 34,7% se encuentran insatisfechas, en la dimensión elementos tangibles el 92.2% se encuentran satisfechas mientras que el 0.8% respondieron estar insatisfechas llegando a la conclusión que todo profesional debe fortalecer la calidad de atención de las gestantes a fin de promover una buena experiencia.

Benavides. Vasquez (23) 2019 Cajamarca publicaron su tesis “Calidad del cuidado de enfermería de la paciente púerpera en el servicio de hospitalización cuyo objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería, el estudio fue descriptivo de corte transversal, la muestra fue constituida por 120 usuarias utilizando el cuestionario para la recolección de datos cuyo resultado fue en la dimensión biológica el 35% quedaron satisfechas, en la dimensión emocional 21% quedaron satisfechas,

en la dimensión social el 43% quedaron satisfechas, y en la dimensión espiritual no registraron estar satisfechas.

Rivera (24) 2020 Trujillo, publico su tesis “cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de cuidados intensivos maternos cuyo objetivo fue determinar la relación entre el cuidado humanizado con la satisfacción del cuidado de enfermería en gestantes y/o puérperas por la atención recibida, el estudio fue descriptivo, correlacional, con 70 gestantes y/o puérperas con referencia del alta médica, se aplicó el instrumento PCHE del cuidado humanizado y el cuestionario sobre satisfacción SERVQUAL adaptados para su aplicación en pacientes con referencia al alta médica de la UCI materna, demostrando que el cuidado humanizado en el 77% fue bueno y el 90% estaban satisfechas con la atención recibida. Concluyendo que existe relación significativa ( $<0,001$ ) entre el cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de la gestante o puérpera; Existe relación ( $P <0,001$ ) entre las cualidades del hacer de la enfermera, la apertura en la comunicación enfermera-paciente y la disponibilidad para la atención, con la satisfacción de la gestante y/o puérpera con referencia del alta médica.

Candiotti (25) 2020 Lima, publico su tesis” factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos La Hoz Lanfranco Pte Piedra 2020 fue un estudio prospectivo, observacional. Analítico y transversal, la población estuvo constituida 231 gestantes, el instrumento que se uso fue el SERVQUAL modificado de calidad de atención del ministerio de salud, obtuvo como resultado que el 97.4% tuvieron insatisfacción en la atención, en las dimensiones fiabilidad presento el 93.1% de insatisfacción, en la dimensión capacidad y respuesta obtuvo 87.4% de insatisfacción, en la dimensión seguridad obtuvo el 54.1% de insatisfacción, e la dimensión empatía el resultado fue 51.5% de

insatisfacción, en la dimensión aspectos tangibles el resultado fue 65.4% de insatisfacción, y la percepción de la satisfacción tuvo como resultado el 40.7% sobre 90% que es el puntaje máximo llegando a la conclusión que el porcentaje de insatisfacción es alto.

## **2.2 Base Teórica**

### **2.2.1 Cuidados de enfermería**

#### **2.2.1.1 Definiciones conceptuales y bases teóricas relacionadas**

Las responsabilidades básicas de una enfermera en el cuidado del paciente abarcan una variedad de tareas cruciales. Estas tareas incluyen ofrecer apoyo, administrar tratamiento, promover la salud en general y prevenir enfermedades. Juntos, forman los componentes integrales del cuidado de enfermería (26).

A lo largo de la tradición, el cuidado se ha convertido en una acción central de enfermería que sigue un proceso sistemático y objetivo arraigado en el método científico, priorizando el equilibrio de las personas a través de las intervenciones de enfermería. Al capacitar a las futuras enfermeras, es crucial fomentar un liderazgo que vaya más allá de los niveles individual y social, teniendo en cuenta las necesidades, deseos y creencias únicas de las personas (27).

Según Gibson, el proceso de percepción es sencillo, donde el estímulo ya contiene la información requerida, sin necesidad de ningún otro proceso mental. Todo organismo posee claves intelectuales para percibir su entorno, lo que le sirve como mecanismo de supervivencia. En consecuencia, el organismo sólo percibe lo necesario para su supervivencia y lo que puede aprender. Por otro lado, la teoría de Neisser

propone que la percepción es un proceso activo y constructivo en el que el perceptor crea un esquema de información anticipatorio antes de procesar nueva información. Este esquema se construye a partir de datos almacenados previamente en su conciencia y les permite aceptar o rechazar el estímulo, en función de su atención al mismo y de la propuesta del esquema. La existencia del esquema se basa en el aprendizaje.

En la psicología contemporánea, la percepción se refiere a un contiguo de procedimientos y acciones que se conectan con los estímulos que reciben los sentidos. Esto permite a las personas recopilar detalles sobre su entorno, sus acciones dentro de él y sus estados internos. La definición de percepción se puede dividir en dos segmentos separados: la naturaleza de la información adquirida y la forma en que se obtiene. La imagen mental que nos formamos a través de la experiencia y las necesidades se conoce como percepción, la cual es el resultado de una secuencia de procesos que involucran la selección, interpretación y corrección de sensaciones (28).

En el pasado, la satisfacción del paciente no se consideraba un factor crucial para determinar la probabilidad de que un paciente utilizara los servicios de salud en el futuro. En la década de 1970, los Estados Unidos vieron un aumento en los movimientos que abogaban por la satisfacción de los usuarios, lo que llevó a un enfoque en la satisfacción del paciente como la última medida de la calidad brindada por las unidades de salud, las clínicas y los hospitales. Según Koss y Donabedian, la satisfacción del paciente es el resultado de las interacciones entre los profesionales sanitarios y los pacientes. Incluso después de cuatro décadas desde que Donabedian habló por primera vez sobre la satisfacción del paciente, el concepto sigue siendo relevante, ya que se sigue considerando como una medida de garantía de calidad. Esto se debe a la pronta asistencia brindada por enfermeras y médicos. Otros expertos, como Hulka y sus colegas, creen que la satisfacción del paciente comprende varios factores

de satisfacción, incluida la competencia profesional de los sanitarios y sus cualidades personales, como la capacidad de interactuar con respeto mutuo y empatía (29).

### **2.2.1.2 Perspectivas del cuidado de enfermería**

Para evaluar la seguridad y el estado general de un paciente, es vital tener en cuenta su perspectiva personal sobre la calidad de la atención que recibió durante su estadía en el hospital, así como la naturaleza de la interacción con ellos y la enfermera.

La prestación de servicios de salud debe ser indicativo de avances en la implementación con procedimientos que permitan el cumplimiento oportuno de los requerimientos de la salud de los pacientes. El equipo de enfermería debe poseer conocimientos y habilidades tanto técnicas como interpersonales para garantizar que la atención se administre de manera eficaz (30).

### **2.2.1.3 Dimensiones del cuidado de enfermería**

#### **Dimensión 1 cualidades del hacer de enfermería:**

Los profesionales de enfermería que tienen a su cargo la gestión del cuidado del paciente están marcados por características y valores particulares. Uno de ellos es la capacidad de fomentar un sentimiento de tranquilidad y confianza en el paciente, que es esencial para crear una relación positiva y respetuosa entre la enfermera y el paciente. Este aspecto del cuidado de enfermería subraya la importancia de garantizar que los pacientes estén tranquilos y tengan confianza en sus cuidadores (31).

#### **Dimensión 2 apertura a la comunicación enfermera/o-paciente**



El acto de enfermería requiere un proceso fundamental y dinámico que fomente el crecimiento, la variación y el comportamiento positivo del paciente por medio de habilidades de comunicación competentes. El responsable del cuidado debe ser receptivo a este proceso, permitiendo un intercambio comunicativo que involucre la escucha activa, el diálogo y la comprensión desde la perspectiva del paciente (31).

### **Dimensión 3 disposición para la atención**

Cuidar no se limita a la observación, sino que requiere sumergirse de lleno en la realidad de la persona cuidada, para comprender sus necesidades y construir un vínculo de cuidado más fuerte a partir de la solicitud de la persona (31).

## **2.2.2 Satisfacción del usuario**

### **2.2.2.1 definición conceptual**

El concepto de satisfacción se refiere a la sensación de respaldo por el cuidado de enfermería que recibe el paciente. A través de este procedimiento, los pacientes pueden comprender el valor de la atención en sus vidas. Para lograr esta comprensión, se debe establecer una relación entre la enfermera y el paciente. Uno de los principales temores dentro del equipo de salud es la despersonalización de la atención cuando se administra en las áreas de emergencia (32).

### **2.2.2.2 Dimensiones de satisfacción**

#### **Dimensión 1 es accesible**

Ante la llegada de un sujeto a la emergencia, el contacto inicial de la enfermera es fundamental, ya que marca la pauta para el apoyo y la asistencia que ella brinda, al tiempo que alude a la conducta de cuidado esperada de enfermería (33).

### **Dimensión 2 explica y facilita**

El personal de enfermería tiene un papel crucial al brindar a los pacientes la información necesaria para comprender su condición. Este intercambio de información no solo mejora la relación entre la enfermera y el paciente, sino que también resuelve cualquier duda que el paciente pueda tener con respecto a su enfermedad y el curso de acción posterior que se debe tomar durante su estadía en la sala de emergencias (33).

### **Dimensión 3 conforta**

El paciente puede experimentar una sensación agradable al ser abordado por la enfermera en urgencias, ya que la enfermera establece comunicación y contacto físico, escucha atentamente al paciente y elabora un plan de cuidados integral durante su estancia (33).

### **Dimensión 4 se anticipa**

El rol de la enfermera es brindarle consuelo y discutir el tratamiento en los momentos apropiados, todo ello estando atento a sus necesidades para evitar cualquier cambio en su condición clínica. En caso de una situación de riesgo, la enfermera debe estar lista para actuar rápidamente (33).

### **Dimensión 5 mantiene relación de confianza**

Mediante una comunicación asertiva e involucrando a la familia del paciente en su cuidado, el proveedor de atención médica puede infundir confianza en el

paciente, al tiempo que respeta su identidad cultural y brinda un trato amable y respetuoso, lo que en última instancia promueve una pronta recuperación (33).

### **Dimensión 6 monitorea y hace seguimiento**

El profesional enfermero demuestra su organización y dominio a través de diversas actividades involucradas en la prestación del cuidado de enfermería, tales como planes de seguimiento, procedimientos necesarios, tratamientos, coordinación con áreas auxiliares de examen y derivación a salas de hospitalización después de concluida la atención de emergencia (33).

### **2.2.3 Teorías de enfermería relacionadas**

Florence Nightingale es largamente reconocida como la pionera de la enfermería profesional. Sus contribuciones al campo la establecieron como la primera teórica del cuidado. Uno de sus rasgos notables fue la educación sobre la naturaleza de las enfermedades; obtuvo el conocimiento a través de la experiencia, la observación y la reflexión. Nightingale desarrolló la teoría de enfermería que ahora se conoce como la teoría del medio ambiente. Esta teoría enfatiza la importancia del control de la enfermera sobre los elementos ambientales como la luz, la ventilación, el ruido, el aire fresco, el agua limpia y la disposición adecuada de los desechos para promover la salud. Se identificó como positivista, depositando su creencia en el conocimiento científico derivado de métodos experimentales. Por lo tanto, Nightingale creía que la experiencia era la base del aprendizaje y la formación, guiada por la observación meticulosa, el examen físico y el análisis estadístico de los datos para sacar conclusiones (34).

La teoría de Madeleine Learning profundiza en el concepto de cuidado que es a la vez universal y diverso. Su firme creencia es que las personas de diversas culturas pueden aportar información valiosa que puede guiar a los profesionales a brindar la atención adecuada. Los patrones y estilos de vida de diferentes culturas pueden determinar cómo las personas toman decisiones, razón por la cual la teoría de Learning tiene sus raíces en la enfermería transcultural. Su objetivo final es brindar atención profesional que se alinee con los valores culturales, las creencias y las prácticas del sujeto que la recibe (35).

La teoría del cuidado humano de Jean Watson subraya la importancia de brindar un cuidado centrado en la persona, que se enfoca en la humanización de la atención en el ámbito hospitalario. Esta teoría se desarrolló para cambiar el enfoque de un enfoque técnico del cuidado a uno centrado en la persona que recibe el cuidado. Tiene sus raíces en tres conceptos principales: persona, salud y medio ambiente. Al brindar un cuidado transpersonal, se establece una conexión entre la enfermera y el paciente, fomentando un sentido de equilibrio entre el cuerpo, la mente y el alma, que es esencial para el bienestar del paciente. El objetivo de Watson es promover el cuidado como una forma de vida que trasciende nuestro estado actual y fomenta el cuidado genuino (36).

## **2.3 Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general.**

HI= Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023

HO= No existe relación estadísticamente significativamente ente le percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de la paciente atendida en el servicio de emergencia Lima 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería con la satisfacción del paciente atendido por el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermera-paciente con la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disposición para la atención con la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023.

## **3. Metodología**

### **3.1 Método de la investigación**

El estudio sigue un método hipotético-deductivo que implica identificar y examinar las variables relevantes, determinar la naturaleza de la relación entre ellas como se describe en las hipótesis y controlar las variables necesarias (37).

### **3.2 Enfoque de investigación**

Esta pesquisa se considera cuantitativo ya que tiene como objetivo medir la variable de estudio. Stephen Robbins define el método cuantitativo como la utilización de técnicas para mejorar la toma de decisiones, comúnmente conocida como investigación de operaciones. Involucra herramientas estadísticas y se emplea para dilucidar fenómenos a través de datos precisos y cuantificables (38).

### **3.3 Diseño de investigación**

El diseño de este estudio es transversal, observacional y descriptivo, este estudio se considera observacional porque el investigador está a la espera de los efectos de la exposición en los sujetos del estudio, o la correlación entre los factores de riesgo y el resultado final. El estudio es descriptivo porque se limita a describir los eventos que se estudian. Además, es transversal porque el estudio solo se llevará a cabo dentro de un marco de tiempo limitado (39).

### **3.4 Población muestra y muestreo**

#### **3.4.1 Población y muestra**

##### **Población**

La población está compuesta por 150 gestantes del tercer trimestre que acudan al servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal atendidas de agosto a noviembre del 2023.

##### **Muestra**

Mediante muestreo probabilístico para proporciones finitas, se obtuvo un tamaño de muestra de 108 pacientes embarazadas en el tercer trimestre de gestación.

Formula de muestra finita:

n= cantidad de elementos a encuestar

N= tamaño de la población.

Z= nivel de confianza.

$$Z^2 (N)(p)(q)$$

p= probabilidad a favor

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

q= probabilidad en contra

$$e^2 (N-1) + (Z^2)(p)(q)$$

e= margen de error

$$n = \frac{1.96^2 (150) (0.50) (0.50)}{(0.005)^2 (150 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)} = \frac{144}{0.36 + 0.96}$$

$$n = 109$$

### 3.5 Criterio de inclusión, Criterio de exclusión

#### 3.5.1 Criterio de inclusión

- usuarias en el tercer trimestre de gestación de 20 a 44 años
- Usuarias del tercer trimestre de gestación que estén de acuerdo en firmar el consentimiento informado
- Usuarias del tercer trimestre de gestación que son atendidas en el servicio de emergencia en el INMP.

#### 3.5.2 Criterio de exclusión

- Usuarias del tercer trimestre de gestación menores de 20 años
- Usuarias del tercer trimestre de gestación mayores de 45 años.

- Usuarías que acuden por un legrado uterino (AMEU)
- Usuarías que no estén de acuerdo en firmar el consentimiento informado.

### **3.6 Variables y operacionalización de las variables**

Variable 1: "Percepción del cuidado de enfermería en pacientes gestantes"

Variable 2: "Nivel de satisfacción de las pacientes gestantes"



## Tablas de la operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Nivel rango</b>
<b>V 1</b> <b>Percepción del cuidado de enfermería</b>	La percepción es la imagen mental que se forma con la ayuda de experiencia Los cuidados de enfermería son las actividades que realiza la enfermera en el proceso de apoyo y tratamiento de los pacientes	Se usará el cuestionario PCHE que mide percepción del cuidado de enfermería	-Prioriza el sujeto de cuidado -Apertura la comunicación -Cualidades del hacer de la enfermera	-Entrega del cuidado por parte de las enfermeras. -Fortalecimiento del cuidado por parte de la institución	Cuantitativa ordinal	Bueno 61 a 90 Regular 31 a 60 Malo 1-30
<b>V 2</b> <b>Satisfacción del cuidado Recibido durante la estancia hospitalaria</b>	La satisfacción es definida como el sentimiento de aprobación de los cuidados que recibe del profesional de enfermería en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida	Se utilizará el cuestionario CARE-Q que mide la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería recibido.	-accesibilidad -Explica y facilita -Conforta -Se anticipa -Mantiene relación de confianza -Monitorea y hace seguimiento	-Calidad técnica Referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables acordes con lo científico -Calidad funcional es la manera de brindar servicio y la manera cómo percibe la persona al ser atendida.	Cuantitativa ordinal	Satisfecho 61 - 90 Medianamente satisfecho 31 - 60 Insatisfecho 1 - 30

do humanizado de enfermería en escenarios hospitalarios (40).

En el Perú se utilizó el instrumento PCHE en un estudio de investigación de Mendoza titulado “Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia en un hospital Guillermo Díaz de la Vega Abancay - Apurímac 2022 (41).

**Variable 2 “Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería”.**

El instrumento que se usara es el cuestionario CARE-Q elaborado por Patricia Larson y adaptado en el 2009 por Sepúlveda et al, para la población colombiana consta de 6 dimensiones y 47 ítems que evalúa las características del nivel de satisfacción de cuidado de enfermería.

- a- Dimensión de accesibilidad con 5 ítems en un rango de 5 – 20 puntos
- b- Dimensión explica y facilita con 4 ítems con un rango de 4 – 16 puntos
- c- Dimensión conforta con 6 ítems con un rango de 6 – 24 puntos
- d- Dimensión de anticipa con 4 ítems con un rango de 4 a 16 puntos
- e- Dimensión mantiene relación de confianza con 8 ítems un rango de 8 – 32
- f- Dimensión monitorea y hace seguimiento con 8 ítems un rango de 8-32

el instrumento se usa para medir la satisfacción del paciente en escenarios hospitalarios (42).

El instrumento CARE-Q se usó en un estudio de investigación por Anahua y Mamani titulado “Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada en el hospital Goyeneche III Arequipa Perú (43).

### **3.7.3 Validación y confiabilidad**

#### **Validación variable 1**

En Cuba en un grupo de mujeres gestantes que percibieron el cuidado humanizado de enfermería durante el parto eutócico como indicador de calidad del cuidado de enfermería por Buga et al. en el 2019 con la participación de 121 usuarias post natales hospitalizadas en el servicio de puerperio hospital Ciro Redondo de Artemisa, Cuba, la evidencia de su aplicación en el contexto cubano precisó su validación a través de la valoración de expertos con un índice total de la escala de 0.92 de igual manera se obtuvieron resultados por encima de 0,9 demostrando su validez de constructo, los resultados del alfa de Cronbach fueron de 0,96 evidenciándose la validez y alta confiabilidad (44).

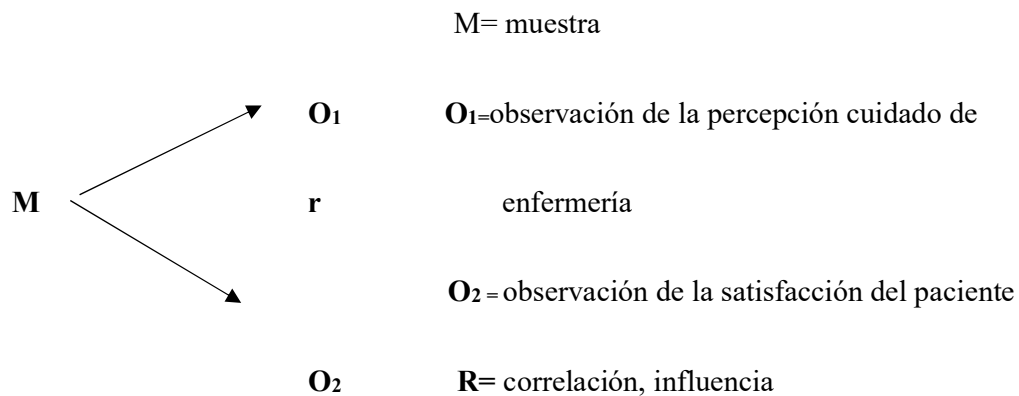
#### **Validación variable 2**

Para asegurar la validez interna, se realizó un examen detallado del instrumento a través de un análisis factorial exploratorio de componentes principales, que reveló una estructura de 6 componentes con una varianza del 52% y un alfa de Cronbach de 0,868. La validez de dominio fue analizada y accesible puntuada en 0.627, explica y facilita en 0.57, conforta en 0.79, anticipa en 0.566, mantiene una relación de confianza en 0.591 y monitorea y da seguimiento en 0.907.

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En 2023 se iniciará el procesamiento de datos, sujeto a la disponibilidad del participante, así como los permisos necesarios de la institución, área de investigación y jefe del servicio de emergencia. Una vez recopilados los datos, se integrarán en una tabla matriz creada mediante el uso del software estadístico SPSS 23. Como se trata de un estudio descriptivo, se utilizará estadística descriptiva, que incluirá el uso de tablas de frecuencia y gráficos. También se usará el análisis estadístico inferencial que servirá para hacer las medidas de correlación de las variables mediante la aplicación del coeficiente de relación de Spearman con el símbolo RHO mediante el valor de  $p < 0.05$

En el diagrama se puede visualizar la correlación de las variables



### 3.9 Aspectos éticos

El estudio se llevará a cabo cumpliendo las pautas éticas que son obligatorias para todos los profesionales. Los grupos de estudio con participantes humanos se guiarán por cuatro principios bioéticos. El primer principio, la autonomía, se respetará durante toda la investigación. Los participantes deben ser voluntarios de buena gana y pueden retirar su participación en cualquier momento. El segundo principio, la caridad, también se mantendrá. Los pacientes han sido informados sobre los beneficios indirectos que se derivarán de los resultados del estudio. A través de la identificación de riesgos potenciales asociados con sus procesos de toma de decisiones actuales, el estudio proporcionará nuevas estrategias y educación para mitigar los riesgos durante el embarazo. Esto permitirá a los pacientes transformar sus estilos de vida y salvaguardar su salud y la de sus fetos. En el ámbito de la justicia, todo participante en el estudio de investigación tiene derecho a recibir información sin sesgos basados en su raza o posición social. Serán tratados de manera justa y todos los resultados se mantendrán confidenciales y anónimos. Del mismo modo, se mantendrá la no maleficencia y no se producirá ningún daño físico, emocional o social por la participación. Los datos se obtendrán a través de dos cuestionarios: el cuestionario PCHE, que estima la percepción de los cuidados de enfermería, y el cuestionario CARE-Q, que valora la satisfacción del usuario (42).

#### 4.1 Cronograma de actividades

No	Ejecución del proyecto	marz	abril	may	jun	jul	agost	entrega
1	Caracterización del problema	x						Propósito idóneo
2	Exploración de literaturas	x						Códice de revisión
3	Enunciación del planteamiento de objetivos		x					Informe de avance
4	Presentación de propuesta al CIE		x					Acta de aquiescencia
5	Proceso y análisis de los datos			x				Reporte mensual
6	Diseño del mecanismo del análisis no paramétrico				x			Informe estadístico
7	Redacción del manuscrito de la indagación					x		Reporte final
8	Presentación de la pesquisa					x		Conformidad final

#### 4.2 Presupuesto administrativo

<b>Componentes</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Notebook	3,000.00	1	3000.00
Editora	800.00	1	800.00
USB	40.00	1	40.00
Ratón	100.00	1	100.00
Internet	150.00	150 X 6 meses	900.00
Matiz de impresora	100.00	1	100.00
Útiles de clases	200.00	1	200.00
Duplicados en ofimática	100.00	1	100.00
<b>Asesoría</b>			
Consejería metodológica	2500.00	1	2500.00
Consejería estadística	2300.00	1	2300.00
<b>Total</b>			10,440.0

## **REFERENCIAS**



1- OMS 2023 Nuevos datos muestran importantes retrocesos para la salud materna en el mundo. {internet} feb. 2023 (citado marzo 2023) disponible en:

<https://www.who.int/es/news/item/23-02-2023-a-woman-dies-every-two-minutes>

2- Hernandez Pérez R, Ávila Sánchez M, Espinoza Aguilar A, Hernandez A, Lemus Lima E. Satisfacción del profesional de enfermería con una intervención de cuidados como vía para la gestión del conocimiento. Rev. Cubana Enfermería {Internet} abr 2022 {citado 4/1/2023} 38 (2) disponible en:

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=arttext&pid=S0864-0319202 Epub 01-Jun- 2022>

3- Santiago Mijangos A, Jiménez Zúñiga E, Pérez Fonseca M, Hernandez Martínez A Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia enfermería. {internet} 2020 {citado 6/1/23} (26) disponible en: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>. Epub22-dic-2020.

4-MINSA Casos de muertes maternas a nivel nacional, plataforma digital única del estado peruano. {internet 2023} (citado en julio 23) [www.gob.pe/institución/minsa/boletín/informativo/759371](http://www.gob.pe/institución/minsa/boletín/informativo/759371).

5- Ruiz J, Mendes M, Torres L, Durand L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas de una institución pública Rev. Mexicana SANUS 2020 {internet} (citado abril 2023) 14 (1-9) disponible en:

<https://sanus.unison.mx/index.php/sanus/article/view/174/159>.

6-Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis covid-19 Rev. electrónica trimestral de enfermería 2021 {internet}(citado en abril 2023) no-64 disponible en: <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>.

7- Ganoza L. Satisfacción del paciente frente a la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Belén {tesis de especialidad} Trujillo universidad Nacional de Trujillo (citado abril 2023) disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU.pdf>

8- Zúñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia {tesis de especialidad}2020 (citado marzo 2023)  
Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4459>

9- Roque Ramos J, García Zúñiga B, Reategui Rivera M. Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte junio 2020 { tesis de 2da especialidad de enfermería en emergencias y desastres} Perú universidad del Callo 2020 disponible en: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6289/tesis\\_2daesp\\_roque\\_garcia](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6289/tesis_2daesp_roque_garcia).

10- Rodriguez R. Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Lima-Perú Rev. cienciaslatina

Vol.7 no 1 {internet}2022 (abril 2023) disponible en:

<https://ciencialatina.org.>cienciala>article>new>.

11- Morris C, Maisto A. Introducción a la psicología. España: Pearson Educación, {internet} 2005. (Citado en 20 dic 2022) (514) disponible: <http://booksmedicos.org>.

12- Almeida M. Gama de Sousa P. de Dios M. Gomes S. Pinaqueiros P. Modelo teórico de enfermero Florence Nigthingale una transmisión de conocimientos {internet} Rev. Scielo 25 Brasil revista gaucha enferm 42 spe 2021 (citado mayo 23) disponible en: <https://www.scielo.br/doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>

13- Lopez E. Sifuentes M. Rodriguez R. Aguilar S. Evaluación de la calidad del servicio de las clínicas metodología de SERVPERF Donabedian. {internet} Rev. Scielo Vol. 9 no 23 2022 (citado mayo 23) disponible en: <https://doi.org/10.2201/esesl.20078064e.2021.23.77710>.

14- Diccionario EL SEVIER MOSBY 6ta edición pág. 1278.

15- Hernandez R. Fernancez C. Baptista M., Metodología de la investigación. 6ª ed. Mexico: MCGRAW-GIL;2014. 632p.Sampiere (citado 22 enero 2023)

16- Rivera C. 2018 Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante {internet} 2018(citado en abril 2023) Universidad de Ambato Ecuador disponible en: <file:///Users/Maria/Destop/Rivera20N%C3%9a%C3%91EZ.pdf>.

17-Diaza C. Contreras S. Percepción de la calidad en la atención recibida según las usuarias gestantes en una empresa social del atlántico {internet}2022 (citado en abril 2023) tesis doctorado Universidad Simón Bolívar barranquilla Colombia disponible: [file:///C:/Users/Mara/downloads/percepción\\_calidad\\_atencion\\_usuarias\\_gestantes\\_empresa\\_seguro\\_social20% pdf](file:///C:/Users/Mara/downloads/percepción_calidad_atencion_usuarias_gestantes_empresa_seguro_social20% pdf)

18- Andrade A.2021 Calidad y satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencias de la clínica Gaer de la ciudad de la Paz en el 2do trimestre de gestación 2021 tesis de grado {internet} 2023 (citado en abril 2023) disponible en:

<https://repositorioumsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf>

19- Hernandez L. 2019 Percepción del cuidado profesional de enfermería recibido por la mujer gestante durante el control prenatal en la unidad de salud ESE San Francisco de Asís Sincelejo Colombia Tesis de grado Magister en enfermería universidad nacional de Colombia {internet 2019} (citado en mayo 2023) disponible:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handre/unal/76219.pdf>

20-Garcia M. 2019 Percepción de la embarazada del cuidado humanizado de enfermería en la atención del parto hospital Bernardo Sepúlveda Gutiérrez universidad Michoacana de San Nicolas México {tesis grado 2019} (citado en junio 23) disponible <https://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/pdf>

21- Cano Q. Charapaqui E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de la gestante que se atiende en el centro de salud Asencion Huancavelica 2018{Tesis pregrado} Perú. Universidad autónoma de Huancavelica. Disponible en <http://>

apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/89f77613-0b56-4cc7-b281-64b9ad41ed94/content.

22- Barbosa H. 2022 Satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto Hospital Jose Soto Cadenillas chota "tesis pregrado universidad Nacional de Cajamarca-Perú {internet 2022} (citado en mayo 2023) disponible:<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5367.pdf>

23- Benavides I. Vasquez SH.2019 Calidad del cuidado de enfermería de la paciente puérpera en el servicio de hospitalización del hospital II E Simón Bolívar Cajamarca, tesis pregrado Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo Cajamarca-Perú {internet 2019} (citado en mayo 2023) disponible:

<https://repositorio.upagu.edu.pe/bistream/handle/UPAGU/1085.pdf>

24- Rivera B. 2020 Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de cuidados intensivos maternos en el hospital Belén Universidad Nacional de Trujillo {tesis pregrado} (citado junio23) disponible:

[file:///C:/users/Maria /desktop/cuidado\\_humanizado\\_trujillo.pdf](file:///C:/users/Maria /desktop/cuidado_humanizado_trujillo.pdf)

25-Candiotti E. Factores Asociados a la Insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2020 Pte Piedra Lima, tesis de grado {internet 2020} (citado en junio 2023) disponible:

<https://repositorio.umsp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8173.pdf>

26- Andrade, M. Definición de Cuidados de enfermería {internet jul 2013} (citado feb 2023) disponible en: <https://www.definicionabc.com/ciencia/cuidado-de-enfermería.php>.

27- Campiño S. Duque P. Cardozo V. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. {Internet} 2019 Rev. Scielo (citado feb 2023) vol.21 no.3 disponible en: <https://doi.org/10.22267/rus.192103.158>

28- Vargas L. Concepto de Percepción {internet} 1994 (citado feb 2023) Alteridades vol. 4 no 8 universidad autónoma metropolitana unidad Iztapalapa distrito federal, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

29- De los Ríos J. Avila T. Consideraciones en el concepto de satisfacción del paciente {internet} sep. 2004 (citado feb. 2023) revista de investigación y educación en enfermería vol. XXII no 2 universidad de Antioquia Medellín Colombi. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

30- Ruiz J. Tamariz M. Mendez L. Torres L. Durand T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes hospitalizados. Rev. Scielo artículo de investigación {internet} jun 2020 (citado abril 2022) vol. 5 no 14 disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>

31- Hermosilla, Mendoza, Contreras. Instrumento para la valorización del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. {internet} Rev. scielo index enfermería vol.25 no 4 oct.2016 (cita mayo 23) disponible en: <https://scielo.isciii.es/sci.arttex&pid=s1132-12962016000300011>.

32- Ortega G. Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia {tesis de especialidad} 2019 (citado abril 2023) disponible en : <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6367>

33-Parrado M. Reyes I. Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud {internet} Re. Unillanos vol. 2 julio 2020 (citado en mayo 23) disponible en: <https://revista.unillanos.edu.co/index.php/article/552>.

34- Santillan M. Florence Nightingale: Teorías del cuidado y la enfermería {internet} agost. 2020 (citado feb.2023) rev. cienciauman universidad Nacional Autónoma de Mexico. Disponible en: <https://ciencia.unam.mx/leer/1027/florence-nigthingale-teorica-del-cuidado-y-la-enfermeria>

35- Mairal M, Palomares V. del Barrio N, Atares A, Piqueras M. <Miñes T. artículo monográfico {internet}2021 (citado abril 2023) disponible en: <https://revistassanitariasdeinvestigacion.com/madeleine-leininger-articulo-monografico/>

36- Urra E. Jana A. Garcia M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jena Watson y su teoría cuidados traspersonales {internet} dic. 2011 (citado marzo. 2023) rev. Scielo ciencia y enfermería XVII no 3 disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/so717/95532011000300002>

37- Garduño S. Enfoques metodológicos en la investigación {internet}2002 (citado abril 2023) disponible en: <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/0/art2.pdf>

38- Stephen Robbins metodología de la investigación {internet}2019 (citado en abril23) disponible en: <https://tesisplus.com/método-cuantitativo/segunautores>.

40-. González O. Validez y confiabilidad del instrumento de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3era versión {internet} julio 2015 (citado en abril 2023) disponible en: <https://Aquichan.unisabana.edu.co>

7index.php/aquichan/article/view/4806/htm/IV.

41-Mendoza R.” Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital regional Guillermo Diaz de la Vega Abancay-Apurímac 2022 {tesis de especialidad} universidad nacional del callao (citado en julio 2022) disponible <https://repositorio.unac.edu.pe/20.500.12952/7768/tesis.pdf>.

42- Revista Colombiana de enfermería vol. (4). Estudio piloto del cuestionario CARE-Q versión al español en la población colombiana {internet} 19-08-2016 (citado abril 2023) disponible en: <https://doi.org/10.18270/rce.v4/4.1408>

43- Anahua P. Mamani W. “Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche Arequipa 2019 tesis de pregrado universidad nacional de San Agustín {internet 2019} (citado en julio 23) disponible: <https://repositorio.unasa.edu.pe/4f903ef8-0017-43a7-98f1/pdf>.

44- Borges L, et al “Percepción de las mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención del parto Rev. Cubana enfermería vol.37 {internet 2021} citado en julio 2023) disponible [hppt://scielo.sld.cu/so864-03192021000200018](http://scielo.sld.cu/so864-03192021000200018)

45-Conceptos y principios de la bioética secretaria de salud. Congreso.gob.pe. {internet} (citado mayo 23) Disponible en: <https://www.congreso.gob.pe.>sicr>ceboax-0105pdf>.



# **ANEXOS**

Anexo 1

**Matriz de consistencia**

Título: Percepción del cuidado de enfermería y la Satisfacción de la usuaria gestante atendidas en emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la percepción del cuidado de enfermería en relación con la satisfacción de la gestante en el Instituto Nacional Materno Perinatal Lima, 2023?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cómo la dimensión del hacer de la enfermera se relaciona con la satisfacción de la gestante? ¿Cómo la dimensión de la apertura de la comunicación enfermera-paciente se relaciona con la satisfacción de la gestante? ¿Cómo la dimensión disposición para la atención se relaciona con la satisfacción de la gestante?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la percepción del cuidado de enfermería en relación con la satisfacción de la gestante</p> <p><b>Objetivo específico</b> -Identificar como la dimensión del hacer de la enfermera se relaciona con la satisfacción de la gestante -Identificar como la dimensión apertura de la comunicación se relaciona con la satisfacción de la gestante -Identificar como la dimensión disposición para la atención se relaciona con la satisfacción de la gestante</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023</p> <p><b>Hipótesis específica</b> -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería con la satisfacción del paciente atendido por el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023 - Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermera-paciente con la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023. -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disposición para la atención con la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023.</p>	<p><b>V1: Percepción del cuidado de enfermería.</b></p> <p><b>Dimensiones</b> -Prioriza el sujeto de cuidado -Apertura la comunicación -Cualidades del hacer de la enfermera</p> <p><b>V2:Satisfacción de la usuaria gestante</b></p> <p><b>Dimensiones</b> -Accesibilidad -Explica y facilita -Conforta -Se anticipa -Mantiene relación de confianza -Monitorea y hace seguimiento</p>	<p><b>Método:</b> hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> descriptivo de corte trasversal</p> <p><b>Muestra</b> será 100 pacientes gestantes que serán atendidas en emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal en los meses de setiembre a noviembre 2023</p>

## Anexo 2

### Instrumento 1

Estimada señora a continuación le presentamos un cuestionario que describe los comportamientos del cuidado de enfermería de acuerdo a cada afirmación marque con una X marque la respuesta según su percepción corresponde a la forma que se presentaron estos comportamientos durante su hospitalización

<b>Prioriza el sujeto de cuidado</b>	<b>siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>nunca</b>
1- le hacen sentir como persona			
2- le tratan con amabilidad			
3- le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con ud			
4- el personal de enfermería le hace sentir tranquilidad cuando esta con ud.			
5- le genera confianza cuando lo cuida			
6- le explican los cuidados con un tono de voz suave			
7- le demuestran respeto por sus creencias y valores			
<b>Apertura la comunicación</b>			
8- le miran a los ojos cuando le hablan			
9- le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes			
10- le facilitan el dialogo			
11- le explican brevemente los procedimientos			
12- le responden con claridad y seguridad a sus preguntas			
13- le indican su nombre y cargo antes de realizar los procedimientos			
14- le dan indicaciones sobre su autocuidado, los cuidados que ud debe seguir de manera oportuna			
15- le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud			
<b>Cualidades del hacer de enfermería</b>			

16-le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización			
17-le dedican el tiempo requerido para su atención			
18- le llaman por su nombre			
19-le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación intestinal u orina)			
20-le manifiestan estar pendiente de ud.			
21-le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento			
22-responden oportunamente al llamado			
23-identifican sus necesidades de tipo físico psicológico y espiritual			
24-le escuchan atentamente			
25- le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo			
26-le brindan un cuidado cálido y delicado			
27-le ayudan a manejar el dolor físico			
28-le demuestran que son responsables con su atención			
29- le respetan sus decisiones			
30- le indican que cuando requiera algo usted les puede llamar			
31- le respetan su intimidad			
32- le administran a tiempo los medicamentos formulados por el médico			

**Instrumento 2**

Marque con una (X) en la alternativa que considere que mejor expresa su opinión en cuanto a la satisfacción del cuidado de enfermería que sintió al ser atendida en el servicio de emergencia.

Cuestionario modificado versión español CARE –Q

<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>satisfecho</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>insatisfecho</b>
1- la enfermera se aproxima para ofrecerle medidas que alivien el dolor			
2- la enfermera le da los medicamentos le da medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo			
3- la enfermera frecuenta su habitación para verificar su estado de salud			
4- la enfermera acude de inmediato al llamado			
5- la enfermera le pide que la llame si usted se siente mal			
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>			
6- la enfermera le informa de los grupos para el control y seguimiento de la enfermedad			
7- la enfermera le da información clara y precisa de de su enfermedad			
8- la enfermera le enseña cómo cuidarse			
9- la enfermera le enseña cómo cuidarse			
10- la enfermera le sugiere preguntas que debe hacerle a su médico acerca de su enfermedad			
11- la enfermera es honesta con Ud. con respecto a su condición medica			
<b>CONFORTA</b>			

12- la enfermera se esfuerza para que pueda descansar cómodamente			
13- la enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento			
14- la enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles			
15- la enfermera es alegre			
16- la enfermera se sienta con Ud. Para entablar una conversación			
17- la enfermera establece contacto físico cuando Ud. necesita consuelo			
18- la enfermera lo escucha con atención			
19- la enfermera habla con Ud. Amablemente			
20- la enfermera involucra a su familia en su cuidado			
<b>SE ANTICIPA</b>			
21- la enfermera presta mayor atención en las horas de la noche			
22- la enfermera busca la oportunidad adecuada para hablar con Ud. Y su familia acerca de su enfermedad			
23- cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con Ud. Un nuevo plan de intervención			
24- la enfermera está pendiente de sus necesidades para evitar posibles alteraciones de su salud			

25- la enfermera comprende que esta experiencia es difícil para Ud. le presta especial atención durante este tiempo			
26- cuando la enfermera realiza un procedimiento se concentra únicamente con Ud.			
27- la enfermera continúa interesada con Ud. aunque haya pasado por una crisis o fase crítica			
28- la enfermera le ayuda a establecer metas razonables			
29- la enfermera busca oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
30- la enfermera concilia con Ud. Antes de iniciar un procedimiento o intervención			
<b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>			
31- la enfermera le ayuda aclarar sus dudas con respecto a su situación			
32- la enfermera acepta que es Ud. Quien más se conoce y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado			
33- la enfermera lo anima para que formule preguntas a su médico con respecto a su estado de salud			



34- la enfermera lo pone en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.			
35- la enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados			
36- la enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento			
37- la enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con Ud.			
38- la enfermera lo identifica y lo trata como una persona individual			
39- la enfermera se identifica y se presenta ante Ud.,			
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>			
40- el uniforme y carnet que porta la enfermera coincide como tal			
41- la enfermera se asegura de la hora de los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento			
42- la enfermera es organizada en la realización de su trabajo			
43- la enfermera realiza los procedimientos con seguridad			
44- la enfermera es calmada			
45- la enfermera le proporciona buen cuidado físico			
46- la enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan como cuidarlo a Ud.			

47- la enfermera identifica cuando llamar al medico			
---	--	--	--

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Maria Guadalupe Rodriguez Lopez

Título: Percepción del cuidado de enfermería y la Satisfacción de la usuaria gestante atendida en emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal Lima 2023

---

La invitamos a participar en un estudio Titulado: "PERCEPCION DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE LAS USUARIAS GESTANTES ATENDIDAS EN EMERGENCIA EN EL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, LIMA 2023". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, siendo un estudio para la atención de la salud. El propósito es determinar la relación de la percepción del cuidado de enfermería y la relación con la satisfacción de la usuaria que es atendida en el servicio de emergencia. Su ejecución permitirá mejorar la calidad de atención en el servicio.

**El procedimiento**, si usted decide participar en el estudio será lo siguiente:

- se le entregará un bolígrafo con dos cuestionarios el primero de 32 preguntas que evalúa los cuidados de enfermería, en el responderá de acuerdo como a percibido el cuidado de enfermería proporcionado en el servicio de emergencia.

- un segundo cuestionario con 47 preguntas que evalúa la satisfacción que percibe la usuaria frente a los cuidados de enfermería brindado en el servicio.

- cada encuesta puede demorar unos 20 minutos, solo leerá las preguntas y marcará con un chek la alternativa de su preferencia, el tiempo de desarrollo de las 2 encuestas será 40 minutos.

**Riesgo**, el estudio no presenta ningún riesgo que dañe la salud ni la integridad de la persona por ser preguntas relacionadas a la atención prestada y solo dará su respuesta.

**El beneficio** Tiene la posibilidad de conocer los resultados por medio adecuados si ud. lo desea, sino es el caso se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Costos e incentivos**, Ud no pagara nada `por su participación, no recibirá ningún incentivo económico por su participación, no recibirá ningún medicamento a cambio, Su participación en el estudio será voluntaria no es obligatoria es su decisión si desea participar o no en el estudio y puede retirarse en el momento que desee.

**Confidencialidad**, se guardará la información con códigos y no con nombres, si los resultados son publicados no se mostrará ninguna información que permita su identificación, sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente**, Si ud se sintiera incomodo durante el proceso podrá retirarse en el momento que desee o no participar en no parte del estudio sin perjuicio alguno, si tiene alguna inquietud o molestia no dude en preguntar al personal del estudio, si se siente vulnerado en sus derechos llamar al comité de ética de la universidad Wiener teléfono +51924569790, E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

**CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en el estudio, comprendo lo que pasaría si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado, que

puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia del consentimiento firmada.

Participante

-----

Nombres

-----

DNI

Investigador

-----

Nombres

-----

DNI