



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN
PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2022”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. ASCAMA CALDERON PIERINA MARGARITA

<https://orcid.org/0000-0002-7483-6180>

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

[hptts://orcid.org/0000-0001-9942-0491](https://orcid.org/0000-0001-9942-0491)

LIMA – PERU

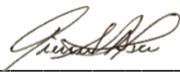
2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **PIERINA MARGARITA ASCAMA CALDERON** , con DNI **70280206**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2022”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **11%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023.



FIRMA DEL AUTOR
Pierina Margarita Ascama Calderón
DNI: 70280206



FIRMA DEL ASESOR
Maria del Pilar Fajardo Canaval
DNI: 25697604

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

Fecha de entrega: 14-mar-2023 09:09a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2037017536

Nombre del archivo: TRABAJO_ACADEMICO-_LIC._ASCAMA_CALDERON_PIERINA.docx (122.26K)

Total de palabras: 6318

Total de caracteres: 37763

ENTREGA 1		
INFORME DE ORIGINALIDAD		
11 %	6%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES
		9%
		TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS		
1	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	1%
7	victoriabru2021.sld.cu Fuente de Internet	1%
8	apps.who.int Fuente de Internet	1%
9	revistaitsl.itslibertad.edu.ec Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%
11	moam.info Fuente de Internet	1%
12	opac.wsb.torun.pl Fuente de Internet	1%
13	Noemí Obregón-Gutiérrez, Salut Puig-Calsina, Anna Bonfill-Abella, Laura Forrellat-González, Mireia Subirana-Casacuberta. ""Care left undone" and quality of care during the COVID-19 pandemic: Influential factors and modulating strategies", Enfermería Clínica (English Edition), 2022 Publicación	1%

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCION.....	6
II. MATERIAL Y METODOS.....	13
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	17
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	19
ANEXOS.....	26

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	27
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	28
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	30
ANEXO D. INFORME ORIGINALIDAD.....	

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención del profesional de Enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital regional de Ica, 2022

Material y método: El estudio utilizara un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental de corte transversal. La población estará conformada por 125 pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital regional de Ica durante 5 días. Para la recolección de datos se hará uso del cuestionario de SERVQUAL Modificado con 22 ítems, con una validez y confiabilidad de y o90 respectivamente. 0,85. **Resultados:** Los resultados se expresarán a través de tablas y gráficos que describirán la variable de estudio. **Conclusiones:** El estudio aportara información valiosa para que la institución de salud, pueda tomar acciones de mejoras en beneficio de todo el personal de enfermería del servicio de emergencia.

Palabras claves: atención, enfermera, calidad (DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of care of the Nursing professional in patients who come to the emergency service of the Regional Hospital of Ica, 2022

Material and method: The study will use a quantitative approach, descriptive level, non-experimental, cross-sectional. The population will be made up of 125 patients who attend the emergency service of the Ica regional hospital for 5 days. For data collection, the Modified SERVQUAL questionnaire will be used with 22 items, with a validity and reliability of and or 90 respectively. 0.85. **Results:** The results will be expressed through tables and graphs that will describe the study variable.

Conclusions: The study will provide valuable information so that the health institution can take improvement actions for the benefit of all nursing personnel in the emergency service.

Keywords: care, nurse, quality (MeCS)

I. INTRODUCCION

La 72ª Asamblea Mundial de la Salud designó, el 2020 como el Año Internacional del Personal de Enfermería y de Partería, en conmemoración al segundo centenario del natalicio de Florence Nightingale, y en reconocimiento a la contribución diaria del personal de enfermería y de partería, en la salud y bienestar de la población en todo el planeta (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2020, las enfermeras desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona. En diversos países, son líderes en los equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios, proporcionando servicios de salud en todos los niveles del sistema de salud. Y para alcanzar la meta de Salud universal los países deben garantizar calidad, cantidad y relevancia de la fuerza laboral de enfermería (2).

Enfermería se encuentra ubicado en la primera línea de atención, y ha recibido mayor importancia en el 2021, debido a la actual situación de salud que se vive a nivel mundial iniciada con la pandemia Covid 19, donde se viene desempeñando una labor fundamental en el cuidado de la persona, familia y comunidad. Lo que día a día pone a prueba su preparación y capacidad. La situación de adaptación de los cuidados exigidos por la pandemia, las enfermeras han podido estar expuestas a factores que han afectado los cuidados prestados, implicando desarrollar conductas de adaptación positiva a la adversidad de la situación y encontrar acciones que permitan mantener la calidad de los cuidados enfermeros dentro de este difícil contexto (3).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el 2019, manifiesta que el profesional enfermero es la más extensa y mayor fuerza de trabajo sanitario, el cual representan más del 50% del total, agregando que, a pesar de ello, existe una escasez a nivel global de estos profesionales, que pone en riesgo la atención de salud en la población (4).

En el 2020, debido a la pandemia, se hace más notoria la precariedad de los sistemas sanitarios públicos de países subdesarrollados, la infraestructura y

logística son limitadas. El enfermero se expone a brindar cuidados en condiciones desfavorables con brechas de recurso humano altas, con el riesgo de afectar la dinámica y calidad de su labor (5).

En un artículo publicado en Cuba en el 2020 referente al desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19 los resultados demostraron el liderazgo de la profesión de Enfermería, referentes teóricos que sustentan tal hecho en la atención al paciente sospechoso o confirmado de esta enfermedad (6).

En España un estudio realizado en el 2020, con el objetivo determinar la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería humanizados recibido durante su estancia hospitalaria, los hallazgos mostraron que siempre lo realizan el 91.2% en la dimensión cualidades de la práctica de enfermería, el 81,4% en la dimensión apertura de la comunicación enfermera paciente y el 87,8% en la dimensión disposición al cuidado. A pesar del impacto negativo del COVID 19, los pacientes percibieron la atención de enfermería humanizada recibida como muy satisfactoria (7).

En un estudio realizado en África en el 2020, sobre la calidad de atención en establecimientos de salud en servicio de emergencia, se encontró que el 62.6% manifestó haber recibido una calidad de atención de enfermería alta, Sin embargo, la observación revelo diferencias evidentes en las dimensiones de estructura y proceso (8).

En Ecuador en el 2018, se realizó un estudio donde el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería, 51,49% califica el cuidado como bueno, y el 24,51% indica que la enfermera nunca se aproxima a ellos (9).

Otro estudio realizado en Ecuador en el 2019, sobre, “Satisfacción del usuario y calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Milagro” obtuvieron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad y la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Los usuarios no estuvieron satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62 sobre una media de 3.5 (10).

En México en una investigación de Calidad de atención de enfermería, realizada en el 2020, los resultados arrojaron una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción a nivel global. El 67.8% de los pacientes indicaron estar satisfechos con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos en el 18.9% (11).

Otra investigación en México, en el 2020, sobre calidad de atención de enfermería desde el enfoque de Donabedian, muestran calidad máxima evaluación estructura en 90,14%, proceso 92,97% y resultados 93,95%. Asimismo, se encontró que existe diferencias estadísticamente significativas entre calidad de atención de enfermería con la edad y nivel académico (12).

En Quito en el año 2019, se realizó un estudio con el objetivo de determinar los factores que influyen en la calidad de atención de servicio de emergencia, siendo los resultados el 96,8 % personas atendidas recibieron un trato amable; y el 47 % aceptan el tiempo que se demoraron para ser atendidos. En relación al cliente interno, 48,5 % refieren que el personal no es suficiente para atender las demandas (13).

En Colombia en el 2019, un estudio de calidad el cuidado de Enfermería el 62% manifestó calidad total de atención que brindo el personal de Enfermería, en su dimensión de seguimiento y monitoreo obtuvo un 73.2% en calidad y el 42% dijeron que no reconocen a la enfermera (14).

Investigación realizada en Perú en el 2021 hallaron que el 30% percibe un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería, el 42,9% nivel regular y el 27% un buen nivel de la calidad de atención. Y el 21.4% están altamente satisfechos (15).

En el Perú en el 2020, se realizó un estudio donde los hallazgos señalaron: que el 34% obtuvo una buena calidad del cuidado, seguido de regular y completamente buena con 23%. Tanto en la satisfacción y experiencias obtuvieron niveles buenos (16).

En otro estudio en el Cusco-Perú en el año 2018, tuvo como resultados en la variable Calidad de atención, que el 64,29% de los pacientes manifestó estar indiferente con la calidad de servicio, 14,29% indican que está en desacuerdo y 2,38% respondió que está nada de acuerdo con la calidad de servicio (17).

Estudio realizado en Iquitos Perú en el 2020, hallaron que el 76.5% manifestaron que la calidad de atención de enfermería es buena, el 21.1% regular y el 2.4% manifiesta mala la calidad de atención de enfermería. Y con respecto a la satisfacción del cuidado el 76.2% de pacientes estuvieron satisfechos (18).

De lo revisado, podemos decir que la calidad de atención de enfermería, es un problema de salud público a nivel mundial, América latina y nacional. Se evidencia muchas investigaciones basadas a la calidad que percibe el paciente respecto a la atención que brinda el personal de enfermería, pero no todos muestran resultados buenos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente. Asimismo, estos servicios deben ser eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes (19).

Por otro lado, la Calidad de atención en salud, es definida por Donabedian como: una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso. Informa acerca de “lo que se hace” es decir con la atención misma y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, esto es los recursos, los procesos de atención, incluyendo el desempeño del personal y los resultados de la atención. Son básicamente aspectos objetivos y usualmente se mide a través de indicadores y estándares (20).

El colegio de Enfermeros del Perú refiere que la atención de enfermería de calidad, se logra cuando desde el primer momento de relación enfermero paciente, hay una buena comunicación basada principalmente en la entrevista, información recolectada, que orienta al enfermero a realizar un diagnóstico preciso, procedimientos que serán evaluados permanentemente para asegurar responsabilidad por la calidad (21).

Las dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería según el cuestionario de SERVQUAL Modificado, considera la Fiabilidad, referida a la competencia que tiene el profesional y el interés para resolver problemas con la

aplicación de sus conocimientos científicos. Capacidad de Respuesta: referida a las habilidades del profesional y el actuar de inmediato para dar solución a la emergencia e inquietudes del usuario. Otra dimensión es la Seguridad: La destreza en sus acciones. La empatía: se valora los sentimientos y emociones en forma individual para entender la necesidad del paciente. Como ultima dimensión tenemos los aspectos Tangibles: valora el entorno físico, sus condiciones, infraestructura, equipamiento e insumos que permiten al personal de salud brindar una atención de calidad y confort al usuario (22)

La teoría de enfermería de Hildegard E. Peplau, orienta la práctica de enfermería como un proceso interpersonal terapéutico entre una persona que necesita ayuda y un profesional de enfermería capaz de reconocer y responder a la necesidad de ayuda, satisfaciendo su necesidad, establecer relaciones interpersonales con la finalidad de garantizar cuidados de calidad y ayudarlo en la satisfacción de sus necesidades (23).

Torres y colaboradores (24) en México en el 2021, realizó su investigación con el objetivo de “Determinar la calidad percibida sobre la atención de enfermería por los pacientes del servicio de cardiología”. Estudio descriptivo, transversal, con una muestra de 60 pacientes, a quienes se les aplicó el cuestionario de SERVQHOS-E. Resultado el 85% manifestó satisfactoria la calidad de atención de enfermería. Conclusión, más de la mitad de los pacientes perciben la calidad de atención de enfermería mejor de lo que esperaban.

Ruiz-Cerino y colaboradores (25) en México en el 2021, en un estudio con el objetivo “identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”. Estudio descriptivo, transversal, se aplicó un instrumento de SERVQHOS-E a una muestra de 90 pacientes. Se hallaron una media de 1.97 puntos (DE=0.626) de satisfacción global de la calidad de cuidados de enfermería y el 67.8% refirieron estar satisfechos con el cuidado de enfermería. Más de la mitad de los pacientes percibieron buena calidad de cuidado de enfermería.

Gutiérrez y colaboradores (26) en Venezuela en el 2019 realizó una investigación con el objetivo de Determinar la calidad de atención de enfermería según la opinión

de los pacientes hospitalizados en una clínica traumatológica. Estudio de campo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue 32 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Likert. Resultando que el 75% está en desacuerdo en las dimensiones valoradas de estructura, proceso y resultado. En conclusión, la calidad de atención de enfermería oscila entre regular a mala.

Condori-Barreto y colaboradores (27) en Perú en el 2022, en su investigación realizada con el objetivo de “Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue”. Estudio descriptivo, de corte transversal de enfoque cuantitativo, con una muestra de 60 pacientes a quienes aplicaron un cuestionario tipo Likert. Obtuvieron que el 70% de los pacientes manifestaron calidad favorable en el componente interpersonal y el 51.7% medianamente favorable en el componente confort. Concluyeron que más de la mitad (58.3%) de los pacientes tienen percepción favorable de la calidad del cuidado de enfermería.

Martino (28), en Trujillo –Perú en el 2021, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente y calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia”. Investigación descriptiva, correlacional de corte transversal, con una muestra de 73 pacientes a quienes se les aplicó 2 encuestas uno que mide la satisfacción y otro mide la calidad de atención. Hallazgo que el 57.53% se encuentra satisfecho y el 73.33% de pacientes refieren haber recibido una buena calidad de cuidado de enfermería. Concluyen que existe relación entre ambas variables.

Zapata (29), en Perú en el 2019 Perú, realizó un estudio “Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de Cuarto nivel”. Estudio descriptivo, no experimental, cuantitativo de corte transversal, muestra de 100 pacientes, utilizó el instrumento CUCACE. En los resultados el 46% de los pacientes percibieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; 37% completamente buena, 17% buena. La mayoría de los pacientes hospitalizados percibieron la calidad de atención de enfermería muy buena.

La justificación teórica del presente trabajo nos permitirá conocer la situación actual del cuidado brindado por el profesional de enfermería, considerado como un indicador de calidad la atención que recibe el usuario externo. Los resultados permitirán evaluar las fortalezas y reforzarlas, así como las debilidades para actuar y buscar plantear estrategias de mejora con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia. La teoría de enfermería de Peplau nuestro marco científico nos orienta a una relación de enfermera paciente, un paciente que busca ayuda y un profesional que garantice cuidados de calidad.

Desde el punto de vista práctico, los resultados permitirán a las autoridades conocer la situación actual y el nivel de atención de calidad que se brinda institucionalmente, así como sensibilizar y socializar con los actores principales las enfermeras, con el propósito de plantear alternativas viables de mejora y lograr el cambio.

Referente a nivel social, se justifica por una exigencia y demanda de atención humanística basada en respeto a la persona, trato amable, asistencia técnica, profesional y responsable, que se debe reflejar en la atención que se brinda a los pacientes.

Metodológicamente se aplica los pasos del método científico y contribuirá como documento de consulta para futuras investigaciones similares.

El objetivo general del presente trabajo académico es: Determinar la calidad de atención del profesional de Enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2022

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

La presente investigación, tiene un enfoque cuantitativo, porque utilizara tablas estadísticas para señalar los hallazgos de la variable estudiada. De diseño no experimental, porque la variable será estudiada en su forma natural, sin ser manipulada. Es descriptivo, de corte transversal porque se realizará en un tiempo determinado (30).

2.2 POBLACION Y MUESTRA

La población estará conformada por pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital regional de Ica, durante una semana del mes de febrero del 2023. Según la estadística del servicio, acuden un promedio de 25 pacientes diarios, mensualmente un promedio de 750. Considerándose en 5 días una población de 125 participantes.

Criterios de inclusión

Pacientes mayores de edad

Que voluntariamente deseen participar

Que estén en condiciones de responder el cuestionario

Criterios de Exclusión

Pacientes que no firmen el consentimiento informado

Pacientes con sensorio comprometido

2.2.1 Muestra

El presente estudio trabajará con el total de la población que es atendida en 5 días, que cumpla los criterios de inclusión, denominándose muestra censal. La técnica de muestra será no probabilística intencional (31).

VARIABLE DE LA INVESTIGACION

Definición Conceptual: la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (19)

Definición Operativa: La calidad va ser aplicada en sus cinco dimensiones, en fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles se hará uso de la encuesta del Modelo SERVQUAL modificado, y que consta de 22 ítems, para dicha evaluación.

2.4. TECNICA E INSTRUMENTO

La técnica a utilizarse para la recolección de datos, es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

Instrumento

El instrumento que se usará, será el cuestionario de SERVQUAL Modificado, donde nos permitirá conocer la percepción del usuario sobre la calidad de atención que recibe por parte del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022. El cuestionario de SERVQUAL Modificado, conformado por 22 ítems, y distribuidos en cinco dimensiones que son fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles.(30)

Validez y Confiabilidad:

El cuestionario SERVQUAL fue establecido en el año 1989, por Parasuraman, Ziethaml y Berry, la adaptaron en el año 1998 para establecer una idea más clara de que significa, una herramienta para medir la calidad de atención frente al usuario que percibe y observa. En el Perú en el año 2014 de lo cual fue llevada a validación

por juicio de expertos, obteniendo una aceptación de 0,85 y la confiabilidad fue realizada a través de Alpha de cron Bach con 0.90 de puntuación, por ello es confiable el instrumento para su aplicación. su calificación oscila entre 22 como puntaje mínimo y 110 como máximo, eso quiere decir a mayor puntuación mejor calidad de atención percibida por el usuario. La escala de valoración se estima en calidad de atención media, calidad de atención baja y calidad de atención alta (32).

2.5. PLAN DE RECOLECCION DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para el desarrollo del trabajo de campo se solicitará a la Dirección de la Universidad maría Auxiliadora una carta de presentación, para ser presentada y gestionar el permiso de acceso al director del Hospital Regional de Ica, para poder realizar la encuesta a los participantes considerando el consentimiento informado y los criterios de inclusión y exclusión señalados.

2.5.2 Aplicación del Instrumento de recolección de datos

La recolección de la información, se realizará en el mes de febrero del 2023, en 5 días consecutivos de la semana, se les dará el cuestionario, les tomará un tiempo de 10 a 15 minutos como promedio, luego se procederá a verificar las fichas, valorando su llenado, y sumatoria del puntaje.

2.6. METODOS DE ANALISIS ESTAISTICO

Para la realización del análisis estadístico de la variable principal de la investigación, se hará uso de las pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencia central. La información se procesará con el paquete estadístico SPSS versión 24.

2.7 ASPECTOS ETICOS

Para la investigación se hará uso de los siguientes principios éticos

Principio de Autonomía:

Este principio esta referido a la capacidad que tiene cada persona para elegir voluntariamente sus propias decisiones. En la investigación, no se revelará el nombre de los participantes ni sus respuestas (33).

Principio de Beneficencia:

Este principio señala que se realizara el bien, actos en beneficio de todas las personas sin causar ningún daño. En la investigación, este principio se tomara en cuenta, porque será beneficioso para tomar los resultados en bien de los usuarios (34).

Principio de no maleficencia:

En cuanto a este principio se relaciona con, no producir ningún daño a la persona y en prevenir, si está en nuestra disposición de realizarlo. Se les informara a los participantes que el presente estudio no les causara ningún tipo de daño a sum salud (35).

Principio de Justicia:

Este principio está relacionado con la ética profesional que debe existir en el desarrollo de la investigación. Se les tratara a los participantes con respeto y todos por igual sin discriminación alguna (36).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2022																							
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO 2023				FEBRERO 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios		■	■	■	■																			
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■																	
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			■	■	■	■	■																	
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.			■	■	■	■	■		■															
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación						■	■	■	■	■														
Determinación de la Población, muestra y muestreo										■	■	■	■											
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos										■	■	■	■											
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos										■	■	■	■											
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										■	■	■	■											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										■	■	■	■											
Elaboración de los anexos													■	■										
Evaluación anti plagio – Turnitin													■	■	■	■	■	■						
Aprobación del proyecto																			■	■	■			
Sustentación del proyecto																						■	■	

3.1 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2022					TOTAL
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	s/.
Equipos						
1 laptop	4,000					4,000
Disco duro externo 1 Tb		250				250
Materiales de escritorio						
Lapiceros		5				5
Hojas bond A4			10			10
Material Bibliográfico						
Libros		60	60	10		130
Fotocopias e impresiones		80	40	10	40	170
Espiralado		7	10		10	27
Otros						
Movilidad		50	50	100	300	500
Viáticos		50	50	50	100	250
Comunicación		60	20	10		90
Recursos Humanos						
Asesor estadístico		200				200
Imprevistos		200	100	100	100	500
TOTAL		2,632	340	180	550	5,827

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización mundial de la salud. Enfermería [internet] 2020. [acceso el 16 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
2. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra: Biblioteca de la OMS; c2020. Situación de la Enfermería en el Mundo 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo. 07 de abril de 2020 [acceso el 16 de diciembre de 2022]; [2 pantallas]. Disponible en:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
3. Risco de Domínguez G. Educar por competencias a los profesionales de la salud para transformar la salud. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica [Internet]. 2018. [acceso el 16 de diciembre del 2022]; 31(3):1. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000300001#:~:text=una%20s%C3%B3lida%20formaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica,para%20aprender%20en%20forma%20aut%C3%B3noma
4. Organización Panamericana de la Salud. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal: informe de científicos de la OPS [internet]. Ginebra-Suiza: OPS; 2019 [acceso 17 de diciembre 2022]. Serie de informes técnicos 221. Disponible de:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es
5. Comisión de Ética y Deontología del Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana. Aspectos Éticos de la Enfermería en la crisis de pandemia por Covid-19 [Internet]. Informe de la Comisión de Ética y Deontología Cecova; 2020. [acceso 17 de diciembre 2022]. Disponible de:
<http://portalcecova.es/noticias/notas-de-prensa/cecova-confecciona-primer-informe-realizado-en-espana-sobre-etica-enfermera-en-relacion-con-pandemia-provocada-por-covid-19>

6. Blanco-Nistal MM, Tortajada Soler M, Rodríguez-Puente Z, Puente-Martínez MT, Méndez-Martínez C, Fernández-Fernández JA. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enf Global* [Internet]. 8 de octubre de 2021 [citado 19 de diciembre de 2022];20(4):26-60. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441>
7. Ogunlade AA, Ayandiran EO, Oyediran OO, Oyelade OO, Olaogun AA. Quality of emergency nursing care in two tertiary healthcare settings in a developing Sub-Saharan African Country. *African J Emerg Med* [Internet]. 2020;10(May):S73-7. [Acceso 24 diciembre 2022] Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2020.05.008>
8. Paspuel IS. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. [Tesis de pregrado internet]. Ecuador: Universidad técnica del norte; 2018. (acceso 17 de diciembre 2022). 5p. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8226>
9. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yanca Moreta CA. 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. CD [Internet]. 6 de julio de 2019 [citado 19 de diciembre de 2022];3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
10. Tribeño C. Calidad de atención en los servicios de salud en la provincia de Manabi- Ecuador *Pol. Con.* (Edición núm. 40) Vol. 4, No 12 Diciembre 2019, pp. 135-148 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v4i12.1197 [Acceso el 6 de diciembre 2022] Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLaAtencionEnLosServiciosDeSaludEnLaProv-7183626.pdf>
11. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de

- personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2022 Dic 19] ; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
12. Mijangos Alma Delia Santiago, Jiménez Zuñiga Esther Alice, Pérez Fonseca Martha, Hernández Martínez Amisaday. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [citado 2022 Dic 19] ; 26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es. Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
13. Castro-Montenegro DA, Chamorro-Cabrera EY, Rosado-Onofre LM, Miranda-Gómez LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Rev. Criterios* [Internet]. 16 de junio de 2021 [citado 19 de diciembre de 2022];28(1):196-218. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/2597>
14. Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. cienc. ciudad.* [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado 24 de diciembre de 2022];16(2):108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
15. Quispe P. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernaldes [tesis licenciatura en internet]. Perú: Universidad Ciencias y Humanidades, 2020. [citado 12 octubre 2021] 122p. Disponible de: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/530/Quispe_J_P_tesis_enfermeria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Bocangel B. Evaluación de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente Post. Operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional del Cusco. [Tesis de pregrado internet]. Cusco: Universidad Cesar Vallejo; 2018.

- [Consulta 19 de diciembre 2022]. 3p. Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33839>
17. Torres M. Calidad de atención de enfermería y Calidad de satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José Cusco. [Tesis de pregrado internet]. Cusco: Universidad Autónoma de Ica;2021. [Consultada 24 de diciembre 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
 18. Alván M, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital de Apoyo de Iquitos. [Tesis de pregrado internet]. Iquitos: Universidad Científica del Perú;2020. [Consultada 24 de diciembre 2022] Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
 19. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Ginebra-Suiza: OMS; 2020 [Acceso 24 de diciembre 2022] Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
 20. Ortega M, et al; Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index enferm [Internet]. 2018 [consultado el 24 de diciembre 2022]; vol.27no.1-2. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025#:~:text=Seg%C3%BAn%20Avedis%20Donabedian%20C%20la%20calidad,partir%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica
 21. Huatuco G. La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el servicio de geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de noviembre – diciembre 2008 [Tesis de pregrado en internet]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2009 [Consultada 24 de diciembre 2022]. Disponible en:
<http://htg://cybertesis.urQ.edu.ge/browse?tyge=author&value=Huatuco+Hernandez+Guisella+Jennifer>
 22. Paredes Claudia, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería [Internet] Perú 2020. [Acceso el 24 de diciembre 2022] Vol. 9 N° Disponible

en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVCEP_4a93fe3b1229a15fc871d176c68ef2bf

23. Guevara L. Calidad de la interrelación Enfermera - Paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Dos de mayo 2004 [Tesis de grado en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005 [Consultada el 24 de diciembre del 2022]. 85p. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323348839.pdf>
24. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. 2020;28(1):5-14. [citado 24 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>
25. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2022 Dic 25]; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
26. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad [Internet]. 29 de abril de 2019 [citado 25 de diciembre de 2022];3(1):1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
27. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investig. innov. [Internet]. 18 de mayo de 2022 [citado 24 de diciembre de 2022];2(1):33-9. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
28. Martino Y. *Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD*. [Tesis de

- segunda especialidad] [internet]2021 [citado 24 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16820>
29. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de Cuarto nivel [Tesis de pregrado en internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019 [consultada el 24 de abril del 2022]. Disponible en:
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3046/TE SIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3046/TE%20SIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 4ta ed. McGraw-Hill, editor. México; 2014. 302 p.
31. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta ed. McGraw-Hill, editor. México; 2018. 268 p.
32. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet] Perú 2015 [Citado el 20 de diciembre 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>
33. Castaño A. El concepto de justicia y su fundamento. Un análisis de los consensos en J. Rawls desde la perspectiva del nuevo derecho natural en Carlos Massini. [Internet] 2013 [acceso 12 de diciembre del 2022]; 13(24): 63-78. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v13n24/v13n24a05.pdf>
34. Molina Ramírez, Nelson, La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. Revista Colombiana de Bioética [Internet]. 2013 [acceso 8 de noviembre del 2022]; 8(2):18-37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189230852003>
35. Martín Manjarrés, S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación, Rev. Enfermería en cardiología [Internet] 2013 [Acceso 18 setiembre 2021]; vol. 1 pág. 27-30. [Citado el 2 de diciembre 2022] Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58_59_02.pdf
36. Álvarez V. Aspectos éticos: Investigación Científica [Revista en Internet]. 2019 [acceso el 30 junio 2021]; 13(4):65–80. [Citado el 5 de diciembre 2022] Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-pdf>.

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	Tipo de variable: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	"la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (19)	Definición Operativa: La calidad debe ser aplicada en sus cinco dimensiones tanto en fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles se hará uso de la encuesta del Modelo SERVQUAL modificado, y que consta de 22 ítems, para dicha evaluación.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención -Continuidad y orden -Interés en la resolución de problemas -Cuidado en el registro de información	Ítems: 1,2,3,4,5.	Baja (22-51) Media (52-81) Alta (82-110)	Nunca = (1) Casi nunca= (2) A veces = (3) Casi siempre = (4) Siempre= (5).
				Capacidad respuesta	-Tiempo de espera -capacidad resolutive -atención oportuna	Ítems: 6, 7, 8, 9, 10, 11,12.		
				Seguridad	-Vocación - Profesionalismo -Credibilidad	Ítems: 13, 14,15.		
				Empatía	-Amabilidad en la atención -atención individualizada -comprensiva	Ítems: 16,17,18,19, 20,21.		
				Aspectos tangibles	- Comodidad de camas -Presentación personal -Estado físico de instalaciones -Limpieza de instalaciones	Ítems: 19,20,21,22.		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION SERVQUAL

MODIFICADO(QUALITY SERVICE)

I. PRESENTACIÓN.

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en emergencias y desastres de la Universidad María Auxiliadora, necesito de su colaboración en facilitarme ciertos datos que me permitirán conocer la Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES.

El cuestionario tiene 22 preguntas y para lo cual deberá usted de marcar con una X, la respuesta que elija. Donde la puntuación se detalla a continuación: Nunca: 1

Casi nunca: 2 a veces:3 casi siempre. 4 siempre: 5

DATOS GENERALES:

Sexo:

Edad.

Estado civil:

Dimensión fiabilidad		1	2	3	4	5
1	El personal de enfermería le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención de la consulta.					
2	La atención realizada por el profesional de enfermería, se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando el orden de la programación y llegada.					
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad					
Capacidad respuesta		1	2	3	4	5
6	La atención en el staff de enfermería es rápida					
7	La indicación del personal de enfermería para los análisis de laboratorio es entendible					
8	La información respecto a exámenes externos es entendible por parte del personal de enfermería					
9	La atención en los consultorios es rápida					
Dimensión seguridad		1	2	3	4	5
10	Durante su atención se respeta su privacidad					
11	La enfermera le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	El personal de enfermería le brinda el tiempo necesario para las preguntas sobre su problema de salud					
13	El personal de enfermería que atiende su problema de salud le inspira confianza					
Dimensión empatía		1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar su problema de salud					
16	Usted comprende la explicación del personal de enfermería sobre el problema de salud que usted presenta					
17	Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brindo sobre el tratamiento recibido, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brindo sobre los procedimientos y análisis que lo realizaron					
Dimensión aspectos tangibles		1	2	3	4	5
19	Los carteles señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	Al momento de la consulta cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Los consultorios y la sala de espera son limpios y cómodos.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2022”

Nombre de los investigadores principales: **Lic. ASCAMA CALDERON PIERINA,**

Propósito de mi estudio: Determinar la calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022.

Beneficios por participar: usted conocerá los resultados de la investigación ya que se entregará una copia a la institución para analizar y mejorar la calidad de atención que brinda los profesionales de la salud.

Inconvenientes y riesgos: no habrá ningún riesgo, al responder el cuestionario. **Costo por participar:** no pagará nada por colaborar.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados. **Renuncia:** Usted puede abandonar el estudio en cualquier momento que desee.

Consultas posteriores: Si usted tiene preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a mi persona.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al....., Presidente del Comité de Ética de

la....., ubicada en la....., correo electrónico:

.....

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

.....

