



UMA
Universidad
María Auxiliadora

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN CUIDADOS INTENSIVOS

**SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA
EN FAMILIARES DE PACIENTES EN CUIDADOS
INTENSIVOS EN HOSPITAL PÚBLICO DE CUSCO, 2024**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS**

AUTORA:

LIC. JORDAN HUAHUACHAMPI EDITH

<https://orcid.org/0009-0009-1051-2572>

ASESORA:

MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

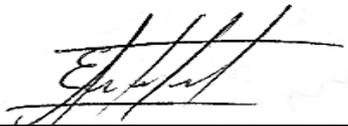
2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

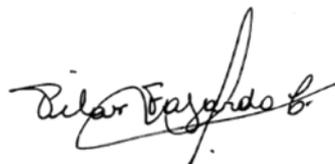
Yo, **Jordan Huahuachampi, Edith**, con DNI **44018604**, en mi condición de autor (a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en cuidados intensivos, de título “**Satisfacción de los cuidados de enfermería en familiares de pacientes en cuidados intensivos en hospital público de Cusco, 2024**”. **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 de la Ley N° 30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Así mismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 10 % 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 sustentando y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 29 días del mes de enero del año 2025.



EDITH JORDAN HUAHUACHAMPI
DNI: 44018604



MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR
DNI: 25697604

Edith Jordan Huahuachampi

SATISFACCION DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN FAMILIARES DE PACIENTES EN CUIDADOS INTENSIVOS EN ...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universidad Maria Auxiliadora SAC

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3124156017

Fecha de entrega

3 ene 2025, 7:35 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 ene 2025, 7:38 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

JORDAN_HUAHUACHAMPI_EDITH.docx

Tamaño de archivo

1.7 MB

29 Páginas

4,804 Palabras

29,395 Caracteres

10% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	
repositorio.uma.edu.pe		7%
2	Internet	
repositorio.uwienr.edu.pe		1%
3	Internet	
hdl.handle.net		1%
4	Internet	
cybertesis.unmsm.edu.pe		0%
5	Internet	
repositorio.unac.edu.pe		0%

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	MATERIALES Y MÉTODOS	7
III.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	11
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13
	ANEXOS	18

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de las variables	19
Anexo B. instrumento de recolección de datos	20
Anexo C. Consentimiento informado	23

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción de cuidados de enfermería en familiares de pacientes de cuidados intensivos en un hospital público de Cusco 2024.

Materiales y métodos: El enfoque de la investigación es cuantitativo, el diseño es no experimental, descriptiva de corte transversal. La muestra estará conformada por 60 familiares de pacientes en estado crítico de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Cusco.

Resultados: Los que serán representados mediante cuadros, tablas y gráficos que describirán a la variable del estudio.

Conclusiones: La investigación brindará datos que serán utilizados como línea de base para generar estrategias y potenciar la relación enfermera – familia, contribuyendo a una atención holística, lo que se incorporará para mejorar los estándares de satisfacción familiar de los pacientes en estado crítico.

Palabras clave: Satisfacción, familiares, enfermería, hospital, cuidados intensivos (DeCS/MeSH).

ABSTRACT

Objective: To determine the satisfaction of nursing care in family members of intensive care patients in a public hospital in Cusco 2024. **Materials and method:** the research approach is quantitative, the design is non-experimental, descriptive, cross-sectional. The sample will be made up of 60 relatives of patients in critical condition in the intensive care unit of a public hospital in Cusco. **Results:** The results obtained will be represented in tables, graphs and/or charts that will describe the study variable. **Conclusions:** The research will provide information that will be used as a baseline to generate strategies and enhance the nurse-family relationship, contributing to holistic care, which will be incorporated to improve the standards of family satisfaction of patients in critical condition.

Keywords: Satisfaction, family, nursing, hospital, intensive care unit (DeCS/MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

La atención de calidad para el 2020 según la organización mundial de la salud se centra no solo en tener una óptima infraestructura y personal cualificado, sino también en la persona, la familia y la comunidad; de esa forma superar las deficiencias de atención sanitaria, debido a que se presentó 60% muertes por la deficiente calidad de atención y el 40% por la falta de estos, en países con recursos económicos entre bajos y medios (1).

En Indonesia 2021, la confiabilidad del personal de salud percibida por los pacientes es 81,6%, mientras que el 18,4% refiere que no confía en el personal sanitario; además que la seguridad y la empatía son criterios que predominan para poder valorar la satisfacción de los pacientes (2).

Revista de Salud de Tambusai, 2023, donde la satisfacción de las personas surge como resultado del desempeño del servicio obtenido luego de la comparación con lo esperado, según revisión de la literatura la satisfacción del paciente es 70%. En hospitales de Indonesia llega hasta 82,7% (3).

Un estudio de Turquía, 2021, indica que los familiares asumen la potestad de decidir sobre los pacientes ingresados a las unidades críticas, lo que produce en ellos incertidumbre, estrés, generando miedos de que pueda pasar lo peor, en especial durante las primeras horas; donde el 6,6% de los familiares habían pasado por la unidad crítica con anterioridad. En la dimensión de seguridad y proximidad existe una similitud de respuestas entre los familiares y el profesional de enfermería representado por $p < 0,05$ según la prueba t de Student (4).

En Etiopia, 2024, la satisfacción de cuidados de pacientes es 64,8% y el cuidado del profesional de 67,4% así como los cuidados a la familia 52,2%. Para mejorar la calidad de atención debe primar la comunicación eficaz y frecuente con los familiares (5).

En una publicación de España, en el 2023, se evalúa al paciente en su estado de recuperación donde la satisfacción media fue de 5,83. Las personas que expresan mayor satisfacción son mujeres, personas mayores y aquellas que se están recuperando bien (6).

Así mismo En Colombia, para el 2021, los cuidados que desarrolla enfermería están basados en la satisfacción de las necesidades de la familia, con énfasis en las áreas de alta complejidad hospitalaria, donde priorizan una serie de actividades según orden de importancia: la seguridad 86%, seguido de la información 82%, la proximidad 78%, por último, tenemos el apoyo 57% y el confort 54%; lo que sirve como vehículo para efectuar intervenciones sobre satisfacción de la familia (7).

En un estudio realizado en México en el 2023, la atención de calidad manifiesta la satisfacción de los familiares respecto al cuidado del personal sanitario en un 96% muy satisfecho y 4% poco satisfecho; el cuidado humanizado cobra vital importancia en las unidades críticas, donde los familiares no saben qué hacer y están en conflicto consigo mismos, no sabiendo a quien acudir; puesto que se encuentran en relación permanente con el profesional de enfermería buscan en este un trato de calidad y calidez (8).

Los pilares para un cuidado de calidad son: la comunicación, la información y la interacción, según un estudio realizado en Bogotá - Colombia en el año 2021; analizan la relación de los familiares con los pacientes, obteniendo el 61,5% de parientes residía junto con el paciente, quienes solo le cuidaban el 23,1% y el 57,7% que tenían la tarea de representarlos durante la estancia en la unidad crítica (9).

Cuando una persona ingresa a la unidad de cuidados intensivos, los parientes están expuestos a la posibilidad de comprometer su propia salud, demostrado en un estudio realizado el 2023 en Brasil, el cual analizó la satisfacción familiar de los pacientes que han sido internados en la Unidad de Cuidados Intensivos además de los síntomas de ansiedad, depresión, estrés postraumático y calidad de vida; donde participaron 73 familiares cuya satisfacción obtenida es 73,2% (10).

De todos los servicios hospitalarios, las unidades críticas son áreas de alta complejidad por la atención especializada y el uso de tecnología, haciendo que los usuarios lo identifiquen como lugares estresantes creando diferentes necesidades en los familiares de los internados; descritos y analizados para observar la adaptabilidad de estos, en la investigación realizada en Ibagué –

Colombia en el año del 2022, consiguiendo a través del índice de kappa de Fleiss un consenso moderado con 0,41 y la comprensión de los parientes reflejó un valor superior al 90%, resultando satisfactorio con un 0,7273 como índice de validez (11).

En Lima se realizó un estudio el año 2020, donde se describen las necesidades que los familiares presentan cuando son responsables de un paciente en estado crítico, teniendo como resultado un 72,9% como muy importante referente a la necesidad de seguridad; y el 79,2% las necesidades en general de los familiares considerado como importante, lo que facilita posteriormente para que puedan ayudar al paciente durante su recuperación, así como la interacción con el profesional de enfermería (12).

En Perú, el 2023, se efectuó un estudio enfocado en el fortalecimiento de la comunicación además de evaluar a los familiares si están satisfechos con la atención recibida, según la escala de Likert en las diferentes dimensiones encabezando con 3,05 la comunicación empática y con 3,1 el acceso a la información; dando realce la importancia de la interacción verbal con el personal de salud (13).

Por otro lado un estudio realizado en el Hospital Hipólito Unanue, el 2023, en Perú; partiendo de la dimensión calidez y confort del personal de salud se encuentran una alta satisfacción con 98%, y luego de analizar el resto de dimensiones, los parientes están altamente satisfechos con la atención brindada en la unidad crítica a sus familiares y a ellos mismos, creando confianza además de disminuir la creación de necesidades (14).

Tal cual sucedió en el año 2019, en un estudio realizado en el Hospital dos de mayo, en Perú, obteniendo un 98,57% de satisfacción en general de los familiares (15).

Un informe publicado en la revista de la escuela de enfermería ACC CIETNA - Perú, el año 2020, indica que, existe una indiferencia de la comunicación verbal paciente - profesional de enfermería representado por 47,3%, al igual que el 66,7% de apoyo emocional, así mismo la comunicación no verbal con 55,9% (16).

Según la literatura revisada, se puede identificar que la satisfacción de los familiares de pacientes ingresados a la UCI constituye un problema a nivel nacional, Latino América y mundial; razón para seguir enfatizando en un cuidado de calidad por el profesional de enfermería, así mismo que en las actualizaciones permanentes al profesional sanitario del servicio de la unidad de cuidados intensivos, por ser un servicio de alta complejidad basado en el cuidado holístico donde se encuentra incluido no solo el paciente sino también la familia. Lo que se incorporará y contribuirá a mejorar los estándares de satisfacción familiar de los pacientes en estado crítico; este estudio nos facilita el conocimiento de la satisfacción que posee la familia permitiendo así planificar estrategias para potenciar su interrelación con enfermería.

La organización mundial de la salud conceptualiza que “la satisfacción de paciente está relacionada con calidad de atención brindada”, es así que la calidad de atención en salud se define como el incremento a la posibilidad de obtener resultados esperados, acorde a los saberes profesionales, que tomen en cuenta las preferencias y necesidades de la persona, familia y comunidad (17); priorizando la seguridad del paciente que se basa en “lo primero es no hacer daño” (18).

La satisfacción de la persona resulta como consecuencia de la asistencia brindada por el personal sanitario, es así que el profesional de enfermería al estar en contacto directo y permanecer por mayor tiempo al cuidado del paciente y la familia puede proporcionar los cuidados específicos y asistir en las necesidades del usuario (19).

Por tanto, en las unidades de cuidados intensivos áreas donde las personas presentan más miedos, no es un ambiente cómodo para todos; es ahí donde desempeña un papel crucial la enfermera por su capacidad de identificar necesidades del paciente y la familia fortaleciendo la confianza del paciente y disipando la inquietud de la familia (20).

La satisfacción familiar se define como el nivel de complacencia de las necesidades y exigencias de los familiares del paciente que se encuentra en la unidad crítica; es decir que la percepción referente a la atención que recibe por

el profesional sanitario lo asume la familia por su estado crítico; este aspecto es fundamental para valorar la calidad en relación con los servicios obtenidos (21).

La calidad se evalúa a través una herramienta denominado "SERVQUAL", comparando las expectativas y percepciones respecto a la atención de un proveedor; basados a dimensiones: Fiabilidad (capacidad de brindar un servicio garantizado); capacidad de respuesta (asistir y brindar un servicio inmediato); seguridad (La competencia y el respeto de los trabajadores y su capacidad para generar confianza); empatía (atención y cuidado individualizado que proporciona a sus pacientes); tangibilidad (infraestructuras, equipamiento, recurso humano y recursos de comunicación)(22).

Según el modelo de Callista Roy de Afrontamiento y adaptación, donde permite el acercamiento de las personas, respaldando la atención en diferentes circunstancias en especial por enfermedad crónica, es así que describe "pautas de comportamiento naturales o aprendidas y la manera de cómo enfrentarlo", la función de enfermería es la creación de estrategias de afrontamiento para un cuidado de alta calidad (23).

Estudio realizado por Rahman y colaboradores (24), Malasia, 2021, donde los familiares encuestados muestran estrés emocional y ansiedad frente al ingreso de su familiar a la unidad de cuidados intensivos, lo que califican como una situación grave el cual bloquea la toma de decisiones adecuada; cuya meta del estudio fue ayudar a la familia a elegir una correcta decisión frente a situaciones estresantes; resultando que el 64,9% representa un excelente nivel de satisfacción y 35,1% del moderada satisfacción percibida, por parte del familiar, por el apoyo brindado por el personal sanitario.

Jakobsen y colaborador (25), en Noruega, 2024, citan que la opinión de los familiares y los pacientes al salir de situación crítica poseen similitud; es así que para la calidad de atención se puede considerar la apreciación de los familiares, teniendo una población de 45 familiares, obteniendo una puntuación muy buena de satisfacción con un valor de 83,1% y en apoyo de tomas de decisiones un 79% de puntuación media.

Mamani y colaboradores (26) realizaron un estudio en Arequipa, durante el 2020, cuyo objetivo era saber el nivel de satisfacción de los familiares por la atención

brindada y el poder de elección de los cuidados de su familiar ingresado a la unidad crítica, constituido por 69 familiares, entre sus hallazgos mencionan que la preocupación por el paciente fue muy buena 68,12%, así como el cuidado proporcionado 43,48% tal cual la cantidad de cuidados en 43,48%.

Tocas (27), en el año 2020, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, Hospital las Mercedes- Chiclayo”, constituida por 83 pacientes, entre sus hallazgos tienen 44,6% de insatisfacción y solo el 20,5% están satisfechos de la información dada por el personal sanitario.

Un estudio elaborado por Bazán y colaboradores (28), en Huánuco, desarrollado durante el año 2023, busco “determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción de paciente en destete al ventilador mecánico de la unidad de cuidados intensivos”, estudio descriptivo, conformado por 55 pacientes, donde se halló el 43,7% con grado de satisfacción excelente, seguido de 41,8% como bueno y como grado regular el 10,8%.

La importancia del presente estudio desde el punto de vista teórico, se basa saberes como son las teorías, el que es primordial para evidenciar la satisfacción de los familiares de pacientes de la unidad de cuidados intensivos, referente a la atención que brinda el personal sanitario. En relación a la relevancia práctica de este estudio, los conocimientos encontrados se incorporarán en las pruebas científicas, contribuyendo a mejorar los grados de satisfacción familiar de pacientes críticos respecto al cuidado especializado de enfermería. En relación al valor social, nos permitirá entender la satisfacción de los familiares adoptando una postura frente al contexto y diseñar estrategias de mediación para potenciar la interrelación con la familia. Por lo que se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la satisfacción de los familiares de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Cusco 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque del estudio es cuantitativo, porque las variables serán medidas por valores numéricos mediante cuadros y gráficos (29). El diseño es no experimental donde la variable se hará uso de su forma natural, es descriptiva, de corte transversal (30).

2.2. POBLACIÓN

La población de estudio estará constituida por los familiares de los pacientes ingresados a la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Cusco. El total de pacientes se tomará según reportes de la oficina de estadística del hospital sobre la cantidad de pacientes que ingresan a la unidad crítica durante un mes el diciembre, teniendo 60 pacientes, por lo que no se obtendrá muestra trabajando con el universo (31).

Criterios de inclusión

- Deberán ser familiar directo: padres, esposo (a) e hijos del paciente.
- Tener más de 18 años de edad.
- Deben gozar de todas sus facultades intelectuales.
- Familiares de pacientes que se encuentren más de 24 horas en la UCI.
- Deben aceptar participar del estudio y firmen consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- No ser familiar directo del paciente.
- Familiares menores de 18 años de edad.
- Familiares que tengan problemas mentales.
- Familiar que no acepte participar del estudio.

2.3. VARIABLE DE ESTUDIO

La variable es: satisfacción de los familiares

Definición conceptual: Se centra en el bienestar y cumplimiento de un deseo, abarcando las necesidades y expectativas de la familia del paciente crítico acciones que cumple el personal de salud. Los parientes pueden proporcionar datos valiosos sobre el cuidado que se proporciona (32).

Definición operacional: es la respuesta manifestada por la complacencia luego del cuidado que brinda el personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Cusco, este se evaluara mediante un cuestionario teniendo como valor final: insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizara en el presente estudio es el cuestionario.

El instrumento para la recolección de datos será el cuestionario SERVQUAL adecuado por Cabello y Chirinos (33).

Está compuesto por 39 ítems que se califican del 1 a 3 según escala Likert: nunca, a veces y siempre. Preguntas clasificadas según las dimensiones: fiabilidad: 1 al 7; capacidad de respuesta: del 8 al 14; seguridad: 15 al 21; empatía: 22 al 28; aspectos tangibles: 29 al 39. Categorizado por: satisfecho de 93 a 117 puntos, medianamente satisfecho de 66 a 92 puntos, insatisfecho de 39 a 65 puntos.

Validez y confiabilidad:

El instrumento SERVQUAL usado para evaluar la calidad de atención; fue adaptada para el ámbito hospitalario por Babakus y Mangold en 1992, y en el 2012 fue validada y adecuada en el Perú por Cabello y Chirinos (33).

Fue validado a partir su elaboración con la escala de Cronbach, teniendo un valor de 0.908, con un Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de 0.921 en la medición de 39 elementos, calificado como una excelente confiabilidad.

2.5. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Autorización y coordinación previa a la recolección de datos

Se solicitará a la Universidad María Auxiliadora una carta de presentación para el director del Hospital público del Cusco, e iniciar los trámites administrativos y obtener la autorización para aplicación del instrumento. Así mismo se presentará el cronograma de actividades y se coordinará con el departamento de enfermería también con la jefa del servicio de la unidad de cuidados intensivos de tal manera recabar la información necesaria.

Aplicación de instrumentos de recolección de datos

Para poder recabar la información es necesario unos 15 minutos por participante en dos semanas aproximadamente. Al culminar la obtención de los datos se clasificará y se procesará en la base de datos de Excel.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El análisis de los datos estadísticos se hará a través del programa estadístico SPSS v. 26 para después procesar los datos representado en los cuadros y gráficos, posteriormente poder realizar el análisis e interpretación respectiva.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

En el presente estudio se tomará en cuenta los principios éticos (34):

Autonomía; “saber actuar y pensar por sí mismo”, no se obligará a participar del estudio, respetando la decisión que tomen los participantes (35).

Beneficencia; “es hacer el bien”, tomando en especial cuidado el evitar producir daños psicológicos a los sujetos de la investigación y ponerles en situaciones incómodas (36).

Justicia; se realizará un trato equitativo sin excluir a nadie, proporcionando libertad de expresión, además de ser imparciales (37).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2024											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Identificación del problema</i>	■	■										
<i>Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios</i>		■	■	■	■							
<i>Elaboración de la introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes</i>		■	■	■	■							
<i>Construcción de la sección de introducción referente a la importancia y justificación de la investigación</i>		■	■	■	■	■						
<i>Determinar y enunciar los objetivos de la investigación dentro de la introducción</i>		■	■	■	■	■						
<i>Definición de la sección de material y métodos: enfoque y diseño de investigación</i>			■	■	■	■	■					
<i>Determinación de la población, muestra y muestreo</i>						■	■	■	■	■		
<i>Elección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>						■	■	■	■	■		
<i>Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos</i>								■	■	■	■	
<i>Elaboración de la sección material y métodos: métodos de análisis e información</i>								■	■	■	■	
<i>Elaboración de aspectos administrativos del estudio</i>								■	■	■	■	
<i>Elaboración de los anexos</i>										■	■	■
<i>Evaluación antiplagio – turnitin</i>										■	■	■
<i>Aprobación del proyecto</i>											■	■
<i>Sustentación del proyecto</i>											■	■

3.2. PRESUPUESTO

MATERIALES	2024			
	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<i>Equipos tecnológicos</i>				
1 laptop	s/. 4 500.00			s/. 4500.00
USB	s/. 80.00			s/. 80.00
<i>Útiles de escritorio</i>				
Lápiz	s/. 10.00			s/. 10.00
Tableros	s/. 18.00			s/. 18.00
Bolígrafos	s/. 35.00			s/. 35.00
Hojas bond A4	s/. 45.00	s/. 30.00	s/. 35.00	s/. 110.00
<i>Material bibliográfico</i>				
6 libros	S/. 100.00			s/. 100.00
Fotocopias	s/. 15.00	s/. 5.00	s/. 5.00	s/. 25.00
Impresiones	s/. 6.00	s/. 80.00	s/. 90.00	s/. 176.00
Espiralado			s/. 20.00	s/. 20.00
<i>Otros</i>				
Movilidad	s/. 10.00	s/. 10.00	s/. 10.00	s/. 30.00
Alimentos	s/. 35.00	s/. 30.00	s/. 30.00	s/. 95.00
Llamadas	s/. 10.00	s/. 20.00	s/. 15.00	s/. 45.00
<i>Recursos humanos</i>				
Digitador	s/. 80.00		s/. 80.00	S/. 160.00
Imprevistos	s/. 200.00	s/. 150.00	s/. 100.00	s/. 450.00
TOTAL	s/. 5144.00	s/. 325.00	s/. 385.00	s/. 5854.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 28 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Salfia S, Yusran S, Saimin J. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII). 2021;5(2):221-30. [citado 30 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSII/article/view/1477>
3. Aninda Ce. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi SERVQUAL: Literature Review. Jurnal Kesehatan Tambusai. 15 de diciembre de 2023;4(4):5490-503. [citado 29 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/20620>
4. Büyükçoban S, Bal ZM, Oner O, Kilicaslan N, Gökmen N, Çiçeklioğlu M. Needs of family members of patients admitted to a university hospital critical care unit, Izmir Turkey: comparison of nurse and family perceptions. PeerJ. 25 de marzo de 2021;9:e11125. [citado 29 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://peerj.com/articles/11125>
5. Misganaw Liyew T, Tarekegn Mersha A, Muluadam Admassie, Belete, Risky Arefayne, Nurhusen. Family Satisfaction with Care Provided in Intensive Care Unit; a Multi-Center, Cross-Sectional Study. ResearchGate [Internet]. 22 de octubre de 2024 [citado 30 de noviembre de 2024]; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/379993766_Family_Satisfaction_with_Care_Provided_in_Intensive_Care_Unit_a_Multi-Center_Cross-Sectional_Study
6. Mir-Tabar A, Pardo-Herrera L, Goñi-Blanco A, Martínez-Rodríguez M, Goñi-Viguria R. Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). Enferm Intensiva. 1 de julio de 2024;35(3):201-12. [citado 29 de noviembre de 2024]; Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-satisfaccion-pacientes-con-cuidados-enfermeros-S1130239923000925?referer=buscador>
7. Suárez EFA, Blandon DAS. Percepción sobre actividades de enfermería para satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo [Internet]. 30 de diciembre de 2021 [citado 28 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/33762>
8. Bonilla IYT, Díaz CA, Barraza JAM, Campaña JCR, Gil IGV. Satisfacción de la atención en una Unidad de Cuidados Intensivos al noroeste del país.

- ¿Cómo lo estamos haciendo? Med Crit. 19 de octubre de 2023;37(5):405-10. [citado 30 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=113050>
9. Ortiz CD, Arias-Valencia MM. Relación enfermera-familia en la Unidad de Cuidados Intensivos. Hacia una comprensión empática. Revista Ciencias de la Salud. 4 de marzo de 2021;19(1):1-20. [citado 30 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/index>
 10. da Rosa Viana D, Brehm Santana L, de Oliveira Azzolin karina, Pinheiro Berto P. Calidad De Vida Y Satisfacción De Los Familiares De Pacientes Ingresados En Unidades De Cuidados Intensivos*. Research Gate [Internet]. 22 de octubre de 2024 [citado 30 de noviembre de 2024]; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/375906918_CALIDAD_DE_VIDA_Y_SATISFACCION_DE_LOS_FAMILIARES_DE_PACIENTES_INGRESADOS_EN_UNIDADES_DE_CUIDADOS_INTENSIVOS
 11. Ibañez EC. Validez de la escala Critical Care Family Needs Inventory versión breve, Colombia, 2022. [citado 26 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/62424/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20Enfermer%C3%ADa%20en%20Cuidado%20Cr%C3%ADtico%20Validez%20de%20la%20escala%20Critical%20Care%20Familia%20Needs%20Inventory%20versi%C3%B3n%20breve%2C%20Colombia%2C%202022.pdf?sequence=1>
 12. Esquia Flores J. Necesidades del cuidador familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada de Lima, marzo 2020. Repositorio Académico USMP [Internet]. 2020 [citado 5 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6663>
 13. Acosta Ingaruca AM. Programa de comunicación y nivel de satisfacción de familiares de pacientes en una Uci de un hospital - Lima 2023. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 5 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128639>
 14. Porras Flores Ms. Nivel De Satisfacción De Los Familiares Del Paciente Internado En La Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital Nacional Hipólito Unanue Año 2023. Editorial Universidad Privada San Juan Bautista [Internet]. 2023 [citado 5 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/ebf2aff2-7513-4db1-9823-190314e08835>
 15. Flores Sánchez JL, Pozo Alejandro EE. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019. 2021 [citado 5 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5897>
 16. Cerdán SRG, Delgado R del PM. La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un hospital

- público, Chiclayo 2019. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. 2 de julio de 2020;7(1):65-74. [citado 5 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/358>
17. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. [citado 8 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
 18. Organización Mundial de la Salud. Patient safety [Internet]. [citado 8 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/patient-safety>
 19. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T, Ruiz-Cerino JM, et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. junio de 2020 [citado 8 de diciembre de 2024];5(14). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 20. Fernández Jcp, Garaviz Mlp, Morillo Nh. Uci De Puertas Abiertas: Influencia De La Familia En La Recuperación Del Paciente Crítico. 2023. [citado 3 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/1180>
 21. Rivas WPC, García KNL, Carreño AET. Satisfacción de familiares de pacientes ingresados a cuidados intensivos por Covid-19. Polo del Conocimiento. 12 de abril de 2023;8(4):525-44. [citado 9 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5442>
 22. Sanabria Suarez AF, Medina Ahumada AM, Chacón Muñoz LC, Hernández Rodríguez V. Percepción de la calidad de la atención en las unidades de cuidados intensivos de 2 instituciones de salud en la ciudad de Manizales. Universidad Católica de Manizales [Internet]. 2023 [citado 9 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/jspui/handle/10839/4152>
 23. Cárdenas-Martínez FJ, Gómez-Ortega OR, Cárdenas-Martínez FJ, Gómez-Ortega OR. Análisis de situación de enfermería: cuidando la familia desde el modelo de adaptación de Roy. Revista Cuidarte [Internet]. abril de 2019 [citado 5 de diciembre de 2024];10(1). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2216-09732019000100400&lng=en&nrm=iso&tlng=es
 24. Rahman WNAWA, Othman AK, Yusop YM, Afthanorhan A, Zani H, Zakaria SS. Developing Family Satisfaction with Care in Adult Critical Care Public Hospital Terengganu, Malaysia. The Journal of Management Theory and Practice (JMTP). 5 de mayo de 2021;31-5. [citado 29 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://journal.unisza.edu.my/jmtp/index.php/jmtp/article/view/101>

25. Jakobsen M, Olsen BF. Pårørendetilfredshet på intensivavdelinger – en tverrsnittstudie om pårørendes tilfredshet med pleie, behandling og beslutninger. *Inspira*. 17 de junio de 2024;19(1):107-19. [citado 28 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://inspiratidsskrift.no/index.php/inspira/article/view/5799>
26. Mamani Ruelas Á, Quispe Medina K, Butrón Vargas C, Apaza Huamán F. Satisfacción De Los Familiares De Pacientes Ingresados En La Unidad De Cuidados Intensivos De Emergencia. *SCI*. 4 de julio de 2015;1(1):37-42. [citado 4 de diciembre de 2024]. Disponible en: <http://www.scientiarvm.org/detalle-pdf.php?IdA=140&Id=15>
27. Tocas Ríos GM. Satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, Hospital las Mercedes- Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV* [Internet]. 2020 [citado 5 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48248>
28. Bazán Aliaga JL, Beraun Estela PJ, Castilla Galarza HL. Calidad de atención y satisfacción del paciente con destete al ventilador mecánico de la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Tingo María, Huánuco 2023. 2023 [citado 5 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8594>
29. Flores S, Anselmo F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. enero de 2019;13(1):102-22. [citado 9 de diciembre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2223-25162019000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
30. Zúñiga PIV, Cedeño RJC, Palacios IAM. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 27 de septiembre de 2023;7(4):9723-62. [citado 9 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
31. *La Investigación Científica.pdf* [Internet]. [citado 9 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
32. Zapata-Ramos DW, Vizcacho-Jimenez EM. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*. 28 de diciembre de 2021;1(2):163-71. [citado 9 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234>
33. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med. Hered*. 16 de julio de 2012;23(2):88. [citado 9 de diciembre de 2024]. Disponible en: <http://192.168.18.122/rev3306/index.php/RMH/article/view/1037>

34. Miranda-Novales MG, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG, Villasís-Keever MÁ. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*. marzo de 2019;66(1):115-22. [citado 9 de diciembre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-91902019000100115&lng=es&nrm=iso&tlng=es
35. Vázquez Parra JC, Martell Espericueta CM, Vázquez Parra JC, Martell Espericueta CM. El respeto de la autonomía como elemento fundamental en el tratamiento ético de los trastornos de la conducta alimentaria. *Revista Latinoamericana de Bioética*. junio de 2020;20(1):93-105. [citado 10 de diciembre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-47022020000100093&lng=en&nrm=iso&tlng=es
36. Borges García T, García Aguilar Y de la C, Leyva Cruz Y, Pérez de Corcho Martínez M, Borges García T, García Aguilar Y de la C, et al. Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. *EDUMECENTRO*. septiembre de 2021;13(3):237-52. [citado 10 de diciembre de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-28742021000300237&lng=es&nrm=iso&tlng=es
37. Huanca-Arohuanca JW, Barria-Asenjo NA, Huanca-Arohuanca JW, Barria-Asenjo NA. Replanteando el concepto de justicia como equidad y velo de ignorancia en John Rawls desde el pluralismo ético. *Desde el Sur* [Internet]. diciembre de 2022 [citado 10 de diciembre de 2024];14(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2415-09592022000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

ANEXO A. Operacionalización de variable

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
Satisfacción de los familiares	Ordinal	Se centra en el bienestar y el cumplimiento de un deseo, abarcando las necesidades y expectativas de la familia del paciente crítico acciones que cumple el personal de salud. Los parientes pueden proporcionar datos valiosos sobre el cuidado que se proporciona (32).	Es la respuesta manifestada por la complacencia luego del cuidado brindado por el profesional de enfermería en la UCI de un hospital público del Cusco.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca= 1 • A veces = 2 • Siempre=3 	01 al 7	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente satisfecho • Insatisfecho 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho de 93 a 117 puntos • Medianamente satisfecho de 66 a 92 puntos • Insatisfecho de 39 a 65 puntos.
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca= 1 • A veces = 2 • Siempre=3 	8 al 14		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca= 1 • A veces = 2 • Siempre=3 	15 al 21		
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca= 1 • A veces = 2 • Siempre=3 	22 al 28		
				Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca= 1 • A veces = 2 • Siempre=3 	29 al 39		

ANEXO B. Instrumento de recolección de datos

ESCALA SERVQUAL PARA FAMILIAR CUIDADOR

- I. Introducción: Estimado/a familiar, mediante el presente estudio se logrará recabar información y opinión sobre la calidad de atención que el profesional de enfermería le brinda a su familiar que está hospitalizado en UCI, sus respuestas serán totalmente confidenciales. Se agradece su participación.
- II. Indicaciones: califique las percepciones, que se refieren a como usted ha recibido la atención en el servicio. Utilice una escala numérica del uno al tres. Marque con un aspa lo que considere su respuesta: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).
- III. Datos generales del encuestado:
- Edad: < 20 años () 20 a 60 años () 60 a más años ()
 - Sexo: F () M ()
 - Procedencia:
 - Nivel de estudio: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()
 - Tipo de seguro por el cual es atendido: SIS () ESSALUD () OTRO ()

N°	PREGUNTAS	1	2	3
Fiabilidad				
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la UCI, por la enfermera de turno?			
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos por la enfermera de la UCI, considerando la gravedad de su salud?			
3	¿la atención de su familiar estuvo a cargo de la enfermera de la UCI de manera eficiente?			
4	¿La enfermera de la UCI que lo atendió, mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle el seguimiento del problema de salud de su familiar hospitalizado?			
5	¿considera usted que la enfermera de la UCI se encontraba capacitada para brindarle la atención necesaria?			
6	¿Considera usted que la enfermera de la UCI soluciono el problema de salud de su paciente?			
7	¿Considera usted que la enfermera de la UCI no mostro ninguna incomodidad durante toda la atención de su familiar hospitalizado?			
Capacidad de respuesta				
8	¿la atención que le brindo la enfermera de la UCI a su familiar hospitalizado fue oportuna y de calidad?			
9	¿La atención que a usted como familiar le brindo la enfermera de la UCI fue oportuna de calidad?			
10	¿La atención que a sus demás familiares o visitas le brindo la enfermera de la UCI fue oportuna y de calidad?			

11	¿La atención que le brindaron todas las enfermeras (os) en UCI fue oportuna y de calidad?			
12	¿Considera usted que la enfermera se identificó con su problema?			
13	¿Considera usted que la enfermera atendió a todos los pacientes con la misma responsabilidad que lo atendieron a usted y a su paciente hospitalizado?			
14	¿La enfermera de la UCI que lo atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar hospitalizado, se siente satisfecho?			
Seguridad				
15	¿Durante su atención la enfermera de la UCI respeto la privacidad de su familiar hospitalizado?			
16	¿La enfermera de la UCI que atendió o atiende a su familiar hospitalizado, le realizo un examen físico minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			
17	¿El problema de salud por el cual su familiar hospitalizado en UCI fue atendido, se ha resuelto o mejorado?			
18	¿Confía usted en la atención que le brindo la enfermera de UCI con respecto al problema de su familiar?			
19	¿La enfermera de la Uci ha respetado y entendido sus diferente creencias y costumbres y las de su paciente hospitalizado?			
20	¿la enfermera (o) de la UCI le ha tratado de manera amable y respetuosamente haciéndolo sentirse seguro de haber acudido a ella o <u>el</u> ?			
21	¿La enfermera (o) de la UCI le ha mostrado interés para solucionar cualquier problema?			
Empatía				
22	¿Los enfermeros de la UCI, comprenden lo explicado sobre aspectos relacionados con su diagnóstico de su paciente hospitalizado?			
23	¿Los enfermeros de la UCI, comprenden lo explicado sobre el tratamiento de su paciente hospitalizado?			
24	¿Los enfermeros de la UCI, comprenden lo explicado sobre promoción de la salud de su paciente hospitalizado?			
25	¿usted percibe que los enfermeros de la UCI trabajan en equipo para favorecer a su paciente hospitalizado?			
26	¿La enfermera de la UCI percibe el estrés de su paciente hospitalizado?			
27	¿Considera que los enfermeros de la UCI le ofrecen un ambiente cómodo?			
28	¿Considera que los enfermeros de la UCI le ofrecen a usted y su paciente un lugar de trabajo cómodo y agradable?			
Elementos tangibles				
29	¿La enfermera de la UCI, se preocupa por contar con ambientes limpios y desinfectados?			
30	¿La enfermera de la UCI, se preocupa por contar con herramientas adecuadas?			
31	¿La enfermera de la UCI, se preocupa por contar con manuales o folletería atractivo para explicar los tratamientos de su paciente hospitalizado?			
32	¿La enfermera de la UCI, utiliza materiales audiovisuales adecuados?			
33	¿la enfermera de UCI, se preocupa por contar con equipos adecuados?			

34	¿La enfermera de la unidad de cuidados intensivos, se preocupa por contar con materiales para dar el cuidado necesario?			
35	¿La enfermera de la UCI, se preocupa por contar con profesionales capacitados para el manejo de los equipos?			
36	¿La enfermera de la UCI, se preocupa por enfermeras que respondan a actuales necesidades tecnológicas?			
37	¿En la Unidad de cuidados intensivos, la enfermera realiza procedimientos necesarios para el cuidado del paciente?			
38	¿La enfermera de la unidad de cuidados intensivos, se preocupa por contar con señalización de sus ambientes?			
39	¿La enfermera de la unidad de cuidados intensivos, se preocupa por contar con el orden adecuado en el trabajo?			

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted ha sido escogida (o) para formar parte de esta pesquisa en salud. Le proponemos examinar cuidadosamente la información descrita en las líneas posteriores de tal manera que se halle instruida sobre la finalidad que procuramos.

Título del proyecto: Para medir la “Satisfacción de los cuidados de enfermería en familiares de pacientes en cuidados intensivos en hospital público de Cusco, 2024”.

Nombre del investigador principal: Lic. Jordán Huahuachampi Edith.

Propósito del estudio: El estudio pretende determinar la satisfacción de los cuidados de enfermería en familiares de pacientes de cuidados intensivos en un hospital público de Cusco, 2024.

Beneficios por participar: Esta indagación aprobara concentrar y/o desarrollar capacitaciones afines al tópico investigada, buscando modificar algunas conductas y acciones erradas que han sido identificados, conjuntamente buscamos ofrecer un trato holístico basado en los parámetros de importancia establecidos para el cuidado y seguridad del usuario que asisten al área de emergencia.

Inconvenientes y riesgos: Los cuestionamientos formulados cumplen con las exigencias de seguridad que avalan la intimidad de los participantes; por lo que, no simbolizara inseguridad alguna.

Costo por participar: El componer la muestra seleccionada no le demandara deber económico.

Confidencialidad: Los estudiosos dan fe de que las réplicas no serán mostradas, certificando así el anonimato de los colaboradores, puesto que las encuestas recolectadas que ingresaran a la base de datos serán anticipadamente catalogadas sin que los encuestadores conozcan la identificación de los partícipes.

Renuncia: Los contribuyentes poseen el favor de abstenerse en participar en el estudio en el instante que lo crea conveniente.

Consultas posteriores: de tener algún interrogante a priori o durante el proceso que este es relación con el tema investigado, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Jordán Huahuachampi, Edith; investigadora principal a través del celular (993665231) email, thedis1231@gmail.com; de la misma manera, se les informa que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del comité de ética, para efectuar cualquier sospecha de manipulación de la información que nos brinda. Contacto con el comité de ética de la UMA, ubicada en la provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico.

Participación Voluntaria:

Su colaboración en esta investigación es totalmente potestativa, por lo que está facultada para rechazarla cuando crea conveniente.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO:

Expreso haber analizado y entendido, lo que explica lo plasmado en el documento, además de estar satisfecha de las respuestas recibidas por parte de los investigadores, por otra parte, declaro no haber sido obligada, influenciada ilícitamente para colaborar con el estudio y por último me comprometo en contribuir de manera voluntaria en su realización.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE:	FIRMA O HUELLA DIGITAL
N° DNI:	
N° TELEFONO: FIJO, MOVIL O WHATSAAP	
CORREO ELECTRONICO:	
NOMBRE Y APELLIDO DEL INVESTIGADOR:	
EDITH JORDÁN HUAHUACHAMPI	FIRMA
N° TELEFONO: FIJO, MOVIL O WHATSAPP:	
993665231	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DE ENCUESTAR:	FIRMA
N° DNI:	
N° TELEFONO: FIJO, MOVIL O WHATSAPP:	
DATOS DEL TESTIGO PARA PERSONAS ILETRADAS	FIRMA O HUELLA DIGITAL
NOMBRE Y APELLIDOS:	
N° DNI:	
N° TELEFONO: FIJO, MOVIL O WHATSAPP:	

Acuso recibida copia del documento.

Firma del participante.