



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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE CUSCO – 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. FERNANDEZ PUMA, RUTH

<https://orcid.org/0000-0001-7994-8731>

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/000-0003-3160-11x7>

CUSCO - PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

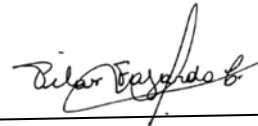
Yo, **RUTH FERNANDEZ PUMA**, con DNI **40754093**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título **“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO, 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 **9%** 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
Ruth Fernandez Puma
DNI: 40754093



FIRMA DEL ASESOR
María 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 Ruth Fernandez Puma

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	0%	2%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Paula Yanira Palencia. "Evaluación de la aplicación del proceso de atención de enfermería en la niñez por estudiantes de enfermería", Anuario de Investigación: Universidad Católica de El Salvador, 2023 Publicación	<1%

-
- | | | |
|-----------|--|---------------|
| 8 | <p>Angela C. Bailey. "What students are telling us: A case study on EFL needs and perceptions in the classroom", Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura, 2017</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1% |
| <hr/> | | |
| 9 | <p>"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 17 (2001)", Brill, 2005</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1% |
| <hr/> | | |
| 10 | <p>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</p> <p><small>Trabajo del estudiante</small></p> | <1% |
| <hr/> | | |
| 11 | <p>Viviana Patricia Maño Figueiroa, Maria Elena Echevarría-Guanilo, Paulo Roberto Boeira Fuculo Junior. "RELATION BETWEEN CAUSES OF HOSPITALIZATION AND SELF-CARE IN OLDER ADULTS WITH DIABETES MELLITUS 2", Texto & Contexto - Enfermagem, 2020</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1% |
| <hr/> | | |
| 12 | <p>R Carmona, E Lozano. "Independency in the volumes of eggs of the Heerman's gull (Larus heermanni), on base to their clutching sequence", Ciencias Marinas, 2002</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1% |
| <hr/> | | |
| 13 | <p>www.coursehero.com</p> <p><small>Fuente de Internet</small></p> | <1% |
-

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	4
INDICE DE ANEXOS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	15
III. ASPECTOS	
ADMINISTRATIVOS.....	20

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Operacionalización de la variable o variables.....	29
ANEXO B. instrumentos de recolección de datos.....	31
ANEXO C. consentimiento informado.....	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco 2022 **Metodología:** descriptivo, cuantitativo, de corte transversal. La población de estudio estará conformada por un total de 80 de pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco-2022. Técnica e instrumento de recolección de datos: se utilizará una encuesta estructurada se utilizará el cuestionario de la Encuesta Quality Service, (SERVQUAL) previa autorización con la dirección del hospital y consentimiento informado de los participantes. **Resultados:** Los datos obtenidos serán vaciados en una hoja de cálculo Excel, luego se realizarán las calificaciones correspondientes a la variable estudio y dichos resultados serán exportados al software estadístico SPSS 26. **Conclusiones:** la investigación nos brindará datos significativos para conocer el Nivel de satisfacción del Usuario que acude al servicio de emergencia del hospital regional del Cusco.

Palabras Claves: Satisfacción, enfermera, atención. (DeCS)

ABSTRACT

Objective: Determine the level of patient satisfaction in the emergency service of the Regional Hospital of Cusco 2022. **Methodology:** descriptive, quantitative, cross-sectional. The study population will be made up of a total of 80 patients hospitalized in the emergency service of the Cusco Regional Hospital-2022. Data collection technique and instrument: a structured survey will be used, the Quality Service Survey questionnaire will be used, (SERVQUAL) prior authorization with the hospital management and informed consent of the participants. **Results:** The data obtained will be emptied into an Excel spreadsheet, then the qualifications corresponding to the study variable will be made and said results will be exported to the statistical software SPSS 26. **Conclusions:** the research will provide us with significant data to know the level of satisfaction of the User who goes to the emergency service of the Cusco regional hospital.

Keywords: Satisfaction, nurse, care. DeCS.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente involucra una evaluación consciente de las personas que reciben el servicio de salud, desde su propio punto de vista y evalúan la atención como un todo, compuesto de varias partes. Estar satisfecho involucra que las expectativas de la persona han sido superadas. En la actualidad la satisfacción del usuario ha adquirido importancia en el ámbito hospitalario, debido a la necesidad que existe de evaluar los cuidados que se brindan en salud (1).

La Organización Mundial de la Salud, (OMS), en el 2020 señaló en su conferencia que la calidad de atención de los servicios de salud es importante, para que los usuarios se sientan satisfechos, se espera que más del 90% de los servicios de salud sean enfocados en la atención primaria, las que contribuirían a evitar gastos costosos y complicaciones en las personas (2).

La organización Mundial de la salud afirma que las esenciales estructuras para una buena atención de calidad son altamente insuficientes ya que 1 de cada 7 centros no cuenta con el equipamiento necesario, 1 de cada 10 personas están insatisfechas con la atención en los centros de salud por el trato y el 24% de la población en el mundo, tiene dificultades para acceder a los servicios de salud y como consecuencia causa insatisfacción en los usuarios (3).

Según la encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países sufrieron interrupciones en la atención de sus servicios esenciales, debido a la pandemia del COVID 19 y por ende la insatisfacción del usuario (4).

En una investigación realizada en España en el 2018, se encontró que el 66% de los pacientes mostraron un nivel de satisfacción alto según la dimensión preocupación por parte del personal de enfermería, el 86% presentaron un nivel de satisfacción bajo por la información que recibió, la cual no fue clara y completa (5).

La organización panamericana de la salud (OPS), indica que el enfoque hacia la calidad, tiene que ver con la satisfacción de los usuarios, requiere de métodos que faciliten evaluar las estrategias sanitarias de prevención, de curación y de apoyo; con el fin de observar la efectividad, la eficacia y seguridad de los mismos (6).

En Colombia en el 2019, en una investigación realizada, se evidencio que el 80% de los usuarios, manifestaron haber recibido información por parte del personal médico y de enfermería fue buena, el 85.5%, calificó como muy buena la atención recibida y el 3% refirieron haber tenido una mala experiencia en la atención recibida (7).

Otro estudio realizado en Colombia en el 2021, de la situación sobre la calidad de atención percibida por el personal de enfermería donde se observa que el 83% de pacientes presentaron niveles altos sobre la satisfacción de atención, 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (8).

Así mismo en Ecuador en un estudio realizado en el 2019, en los servicios de emergencia de una institución de salud, se tuvo con respecto a la satisfacción de los usuarios, el 87.1% comprendieron la explicación que le proporcionó el personal de enfermería, el 88.2% recibió un trato con amabilidad y el 25.3% tuvieron un tiempo de espera de 30 a 60 minutos, el 37.6% recibieron orientación sobre los servicios que brinda emergencia (9).

Por otro lado, en Bolivia en el 2021, en una investigación realizada sobre la satisfacción de los usuarios de un establecimiento durante la pandemia, se encontró que el 74% estuvieron satisfechos con la atención, el 82% no estuvieron conforme con la atención recibida por el tiempo prolongado de espera (10).

En los establecimientos del Ministerio de Salud del Perú, como instituciones Hospitalarias, Centros y Puestos de Salud; la atención de calidad se ve afectada por los recursos humanos, materiales y financieros limitados, más aún en los hospitales públicos, donde la mayoría de los pacientes hospitalizados

son de bajos recursos o precaria situación económica, generando en ellos angustia, tensión y ansiedad, obstaculizando de este modo el restablecimiento de su salud (11).

Una investigación realizada en Lima, en una institución hospitalaria de MINSA. En el 2018, se encontró que el 56% presentaron un nivel medio de satisfacción en los cuidados de enfermería, el 35% presentaron un nivel bueno de satisfacción y un 9% manifestaron estar insatisfechos (12).

En el 2019, se realizó una encuesta nacional sobre satisfacción de usuarios de salud, donde se encontró que el 73.9% reportaron una satisfacción buena, siendo el promedio de satisfacción a nivel nacional de 66.7% (13).

Otro estudio realizado en Callo, el 2020, en un hospital nacional, se evidencio que él un 60.3% en la dimensión seguridad y empatía tuvieron mayor nivel de satisfacción, el 11% presentaron un nivel de insatisfacción, recomendando los investigadores, que se debe de plantear estrategias de mejora para proporcionar atención oportuna y favorecer la satisfacción en los usuarios que vienen a recibir una atención (14).

Por otro lado, en Andahuaylas en el 2021, se realizó una investigación en satisfacción en usuarios que son atendidos en un establecimiento de salud, encontrándose que el 25% manifestaron una satisfacción adecuada, el 70% una satisfacción media, y un 5% una satisfacción mala, recomendando los investigadores que se debe poner más énfasis en acciones para mejorar la calidad de atención de los usuarios (15).

De lo anterior, podemos afirmar que la satisfacción en la atención de los usuarios que asisten a un establecimiento de salud, es un problema de Salud Pública a nivel mundial, América Latina y Nacional, por lo que se deben de realizar estrategias para mejorar la satisfacción en las atenciones recibidas, lo que va a repercutir en dar una calidad de atención de los servicios y mejorar la cartera de oferta de los establecimientos.

El concepto de satisfacción del paciente ha evolucionado, dando origen al concepto de "cuidados orientados/ centrados en el paciente", con el que se

intenta conocer qué aspectos valora el paciente positivamente, qué hace que se muestre satisfecho, sus necesidades y sus expectativas. Como consecuencia, se intenta replantear el proceso asistencial incluyendo las necesidades y opiniones de los pacientes para alcanzar su satisfacción. En los más recientes modelos de gestión de la calidad (calidad total) se incluye la perspectiva del paciente, se analiza su forma de evaluar las atenciones que recibe y se pretende satisfacer sus expectativas (16).

La satisfacción del paciente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o superan sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el paciente no tiene acceso a cualquiera de los servicios, podría satisfacer al usuario (17).

Satisfacción del paciente “es una sensación subjetiva que experimenta este, al cumplir sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. Al respecto, considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación de este (18).

Para la medición de la satisfacción se utiliza el instrumento de CARE Q (Caring Assessment Instrument), que comprende 6 dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento (19).

Accesibilidad: comprende la vinculación del cuidado del personal en forma oportuna y accesible a las necesidades de los usuarios en tiempo, horarios, distancia (20).

Explica y facilita: La comunicación del personal de enfermería, para explicar a los pacientes, los procedimientos, tratamiento y acciones a seguir para su pronta recuperación (21).

Conforta: está relacionada al cuidado de enfermería para dar comodidad y confort al paciente hospitalizado, dándole estímulos positivos para continuar con su tratamiento y apresurar su pronta recuperación (22).

Se Anticipa: El profesional de enfermería planifica y organiza sus tareas para evitar complicaciones en sus pacientes (23)

Mantiene relación de Confianza: la enfermera se muestra empática con las personas que brinda su cuidado, contribuyendo a una pronta recuperación de su salud (24).

Monitorea y Hace Seguimiento: la enfermera, está en permanente observación y control de sus pacientes a cargo, para evitar complicaciones e identificar situaciones de riesgo para la salud del paciente (25).

En referencia a la teoría de enfermería que se hace presente en la investigación, tenemos a Peplau Hildegard, dentro de sus modelos teóricos considera que la interacción enfermero(a)-paciente, es muy importante para lograr la completa satisfacción del paciente, frente a los cuidados y al trato que se brinda a los usuarios en los cuales la enfermera brinda un tipo de cuidado (26).

Vázquez y colaboradores (27) en México, durante el año 2018, en su estudio titulado “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”, investigación descriptiva, de corte transversal donde participaron 395 pacientes de una institución de salud, los resultados fueron: el 66% fueron de sexo femenino, el 34% de sexo masculino, referente a la satisfacción, el 65% estuvo satisfecho de la atención que recibió de los médicos, el 74% estuvo satisfecho por la atención recibida por las enfermeras y el 59% se sintió satisfecho por la atención recibida por el personal administrativo.

Zambrano y colaboradores (28), en Ecuador en el 2020, realizó una investigación titulada, “ Percepción del usuario sobre la satisfacción de la atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval”, fue un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la muestra la conformaron 167 pacientes, los resultados, mostraron que el 95.8% eran

nuevos en la consulta, el 94.6% se mostro satisfecho con la atención recibida, concluyendo los investigadores que la percepción d ellos pacientes fue positiva sobre la atención recibida por el profesional de enfermería.

Vera (29) en Guayaquil en el 2020, realizo una investigación titulada “Evaluación de la satisfacción de la calidad de la atención en relación a la satisfacción d ellos usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital General de Milagro”, la muestra estuvo conformada por 357 madres de niños del servicio de emergencia pediátrica, estudio no experimental cuantitativo de corte transversal, los resultados mostraron que el 55% se mostraros satisfechos con la calidad de atención que recibieron.

Ramos (30) en Perú, en el año 2019 realizo una investigación titulada “calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamiento estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada”. Estudio cuantitativo de tipo observacional, correlacional, descriptivo de corte transversal la muestra lo conformaron 123 participantes, los resultados fueron, el 23% presentaron alta calidad de atención, 58% media calidad de atención y el 19% baja. En la dimensión fiabilidad el 49%, capacidad de respuesta 48%, seguridad 56% empatía 49%, y aspectos tangibles 57%, concluyendo el investigador, que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que asisten a la clínica.

Lázano y colaboradores (31), en Ayacucho en el año 2018, realizo una investigación titulada “satisfacción del paciente post quirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería servicio de cirugía- traumatología, hospital Regional Miguel Ángel Mariscal”, estudio cuantitativo, no experimental, se utilizo un cuestionario tipo Likert, obteniéndose como resultado que el 61% refirieron estar satisfechos con la atención recibida, el 39% están insatisfechos.

Villena (32), en Lima, en el año 2020, realizó un estudio cuyo objetivo fue: determinar la calidad de servicio y satisfacción del paciente post operatorio quirúrgico del hospital regional de Pucallpa 2020, investigación descriptiva, cuantitativa, de corte transversal, los resultados fueron que el 25% de los

pacientes se manifestaron estar satisfechos y el 23% manifestaron recibir una buena calidad de atención.

El presente estudio justifica ampliamente su realización puesto que la investigación de la problemática permitió conocer las características del problema para poder contribuir a la solución del mismo. Es importante conocer la impresión sobre la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia. La satisfacción del paciente es un punto muy importante dentro de la calidad de atención, pues sirve como un indicador para evaluar el desenvolvimiento de los distintos profesionales. El valor teórico de la presente investigación, radica, en que se está haciendo uso de estudios y referencias bibliográficas actualizadas en un marco mundial, América Latina y nacional.

El valor práctico de la presente investigación radica en que los resultados obtenidos servirán a la institución, para plantear estrategias que conlleven a la satisfacción de los usuarios reflejándose en una calidad de atención a los usuarios. Del punto de vista metodológico, la investigación hace uso del método científico, y servirá de referencias para próximas investigaciones relacionadas con el tema.

Siendo el objetivo general de la investigación: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se ha optado por ejecutar un enfoque descriptivo, dado que se busca describir la variable de estudio, cuantitativo, porque hará uso de tablas y graficas para su resultado (33)

En cuanto, al diseño de investigación, se llevó a cabo un estudio no experimental, ya que la variable fue estudiada sin ser manipulada. De corte transversal porque será estudiada en un determinado tiempo (34).

2.2 POBLACIÓN

La población estará conformada por un total de 80 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia en una semana del mes de julio 2022, según información dada de la oficina de estadística del Hospital Regional Cusco.

Criterios de inclusión:

- Paciente varón o mujer.
- Pacientes mayores de 20 años y menores de 60 años.
- Paciente que este más de 24 horas en el servicio
- Paciente orientado en tiempo, espacio y persona que tenga fluidez en la comunicación.
- Paciente que acepte y posibilite la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no cumplieron criterios de inclusión
- no desearon participar del estudio.
- Que no firmaron la autorización

La muestra es censal, se trabajará con el total de la población que acude en la primera semana del mes de julio del 2022 que son 80 usuarios.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Variable: Nivel de satisfacción del paciente

Definición conceptual: “es una sensación subjetiva que experimenta este, al cumplir sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio” (18).

Definición operacional: El nivel de satisfacción del paciente será medido haciendo uso de un cuestionario de sobre satisfacción del paciente acerca de cinco dimensiones: las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La técnica empleada para la recolección de datos será la encuesta.

Se emplearon un cuestionario para recolectar los datos correspondientes a la variable de estudio, la cual se describen a continuación:

Para la medición de variable Nivel de satisfacción del usuario, se utilizará el cuestionario de la Encuesta Quality Service, (SERVQUAL) el cual fue diseñado por la enfermera cornejo Aguilar M (35).

Dicho instrumento se encuentra comprendido de 22 preguntas cerradas cada una de ellas calificables por el usuario del 0 al 3 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas estuvieron distribuidas en las cinco dimensiones de evaluación de la calidad. **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09

Seguridad: Preguntas del 10 al 13

Empatía: Preguntas del 14 al 18

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Dónde se le asignó el siguiente puntaje a cada ítem:

- ❖ Satisfactorio (3)
- ❖ Medianamente satisfactoria (2)
- ❖ Insatisfactorio (1)
- ❖ Indiferente (no opina) (0)

La expresión final para determinar el nivel de satisfacción fue:

- ❖ Nivel de satisfacción alta: (45-66 puntos)
- ❖ Nivel de satisfacción medio (regular): (23- 44 puntos)
- ❖ Nivel de satisfacción baja (Insatisfecho): (00-22 puntos)

Validez y Confiabilidad:

Fue validada en su versión en español por estudiantes de la Universidad Andina de Cusco para la población Cusco en 2019, Con indicadores de validez y confianza de 89% y fue utilizado en 2021 en un estudio realizado Ayacucho-Perú (36).

2.4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos:

Para el desarrollo del trabajo Académico de campo se solicitará a la Dirección general de la Universidad María Auxiliadora una carta de presentación. Los datos correspondientes a la variable de estudio serán recolectados haciendo uso del instrumento antes descrito, para lo cual será suministrados a la muestra de estudio, previa coordinación con la dirección del Hospital Regional del Cusco y el departamento de enfermería, siempre respetando el reglamento interno de la institución y el código de ética del hospital en mención.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Seguido de la coordinación previa, se llevará a cabo la aplicación del instrumento previamente confiable y valido durante 07 días para evitar aglomeraciones e interrumpir con las actividades cotidianas y sobre todo respetando los criterios de inclusión y exclusión previamente planteadas. A los

participantes se someterá a la explicación del alcance principal por la que se lleva a cabo tal estudio y disipación de dudas para culminar con la firma del consentimiento informado.

El tiempo de respuesta del cuestionario durará 20 minutos en promedio, posteriormente se verificará y si es posible se tomará fotos como evidencia.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Los datos obtenidos serán vaciados en una hoja de cálculo Excel 2019, en la cual se realizaron las calificaciones correspondientes a las variables estudio y dichos resultados serán exportados al software estadístico SPSS 26.

Con la ayuda del software estadístico SPSS 26 se procederá a realizar el análisis descriptivo e inferencial. Para los resultados descriptivos se hizo uso de tablas de distribución de frecuencias y figuras estadísticas. Para los resultados inferenciales se empleará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el análisis de correlación correspondiente.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

La investigación será desarrollada respetando los principios enunciados en la Declaración de Helsinki, en este caso para una investigación no terapéutica, asimismo se preservará el derecho de la autodeterminación, basada en el principio ético del respeto de la persona.

Principio de Respeto a la autonomía de las personas: Esta referido al derecho de las personas de decidir en la relación a sus propios valores y creencias personales acerca de cualquier intervención que se realice sobre su persona; es decir se torna en función a las decisiones autónomas del participante por ello la concreción más efímera y evidente es donde se figura el consentimiento informado necesario para llevar a cabo cualquier estudio donde intervenga el factor humano (37).

Principio No maleficencia: Se refiere al principio básico de todo ámbito y sistema moral formulado en términos negativos con la intención de producir algo intencionado o imprudentemente dañando a otros con un mayor grado de exigencia que el de la obligación a proporcionar un bien. Además, indica que

no se puede dañar a la persona por algún interés como reputación, propiedad o libertad (38).

Principio de Beneficencia: se refiere a prevenir el daño, eliminar el daño o realizar actos para hacer el bien a otras personas; esto incluye siempre una acción de buena voluntad, altruismo, caridad y amabilidad con el participante (39).

Principio de Justicia: La justicia se refiere al tratamiento equitativo y de forma apropiada de lo que le corresponde a una persona, puesto que no se le debe negar al que es un derecho (40).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 CRONOGRAMA

	2021	2022
--	------	------

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	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			X	X																																				
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X																																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X																																
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X																																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X	X	X																													
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X	X	X	X																												
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									X	X	X	X																												
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X	X																												
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									X	X	X	X																												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de									X	X	X	X																												

3.2 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Materiales)

MATERIALES	2021		2022								TOTAL
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	S/.
Equipos											
1 laptop	S/.2000										S/.1500
USB	S/.20										S/.20
Útiles de escritorio											
Lapiceros	S/.5										S/.5
Lápiz								S/.10			S/.10
Tableros								S/.30			S/.30
Hojas bond A4		S/.15						S/.10			S/.35
Material Bibliográfico											
Libros	S/.80										S/.80
Fotocopias								S/.20		S/.50	S/.70
Impresiones								S/.20		S/.50	S/.70
Espiralado											
TOTAL	S/.2105	S/.15						S/.90		S/.100	S/.1820

BIBLIOGRAFÍA

1. Rueda E. Los paradigmas de calidad y satisfacción de la atención médica México; 2015. [Citado el 22 de mayo 2022] Disponible en:https://www.anmm.org.mx/bgmm/1864_2007/1997-133-2-141-146.pdf
2. Organización Mundial de la Salud [Internet]. OMS, cop. 2022 [Citado el 22 de mayo 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. Organización Mundial de la salud. Prestación de servicios de salud de calidad. [Citado el 22 de mayo 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [sede Web]. Ginebra - Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2019 [citado 22 de mayo de 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
5. Estalella G, Zabalegui A, Sevilla S. "Management and leadership of nursing services in the emergency plan for the pandemic COVID – 19: The 37 experience of the Clinic Hospital of Barcelona. Rev Enferm Clinic [revista en internet] 2021 [acceso 22 mayo de 2021]; 31: p. 12 - 17. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32419770/>."
6. OPS FUNCIONES ESCENCIALES DE LA SALUD PUBLICA [Internet] https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Street A. Dos estudios únicos en los que se destacan los efectos positivos de los protocolos ERAS (Recuperación rápida después de cirugía) para la atención y la satisfacción de los pacientes. Revista Colombiana de Anestesiología [revista en Internet] 2019 [acceso 22

mayo de 2022]; 47: 1-4. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v47n1/es_0120-3347-rca-47-01-1.pdf

8. Ropero Arenas AM, Maldonado Gutierrez ML, Cortina Huertas NM, Paternina Doria CD, Pérez Martínez MP, Solano Puerto YN. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Bol.Sem.Inv.fam [Internet]. 29 de noviembre de 2021 [citado 19 de junio de 2022];4(1):e-872. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
9. Mutre Carriel Katherine Betzabeth. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de milagro – Ecuador. 2019. [citado 19 de junio de 2022]; Disponible en <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1284109>
10. Ferrufino J. Satisfacción del paciente y su familia por la atención recibida en el Hospital del Norte / Hospital Covid, enero – febrero 2021 [Internet]. repositorio.umsa.bo. 2021 [citado del 6 de junio del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/28941>
11. Sánchez, A, Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. [Tesis de licenciatura], Lima-Perú, Universidad san Martin de Porres, 2020, [acceso 10 de junio 2022] Disponible en internet <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>.
12. Palomino S. Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018 [tesis de Especialista]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 [Internet]. [citado del 6 de junio del 2022]. Disponible en:

- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_p s%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8176/Palomino_p%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
13. Murillo J, Luciana Bellido-Boza, Percy Huamani Ñahuinlla, Gladys GarnicaPinazo, Oscar Munares-García, José Del-Carmen, Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD, An. Fac. med, [Revista en Internet], 2019 [Acceso 28 de mayo de 2022]; 22 (3):89-100. Disponible en Internet 32 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003
 14. Febres R, Mercado M. "Satisfacción de usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. Rev. Fac Med. Hum [revista en internet] 2020 [acceso 3 de junio de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
 15. Rosales S, Calidad de Atención en los Centros de Salud, [Revista Peruana], [Internet] Perú, 2019, [acceso 25 de mayo de 2022], 25 (2):50-150 [acceso 3 de junio de 2022]. Disponible en: Internet file:///C:/Users/NANC Y/Downloads/3713Texto %20del%20art%C3%ADculo-10481-3-10-20200611.pdf.
 16. Zapata P. "Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes Hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel de Lima. [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad Norbert Wiener. Escuela Académico Profesional de Enfermería, Lima; 2020. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3046.](http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3046)"
 17. Gutiérrez P, Importancia de Accesibilidad [Revista Boliviana], [Internet] Bolivia, 2018, [Acceso de 8 de junio de 2022], 35 (2):100-250. Disponible en: Internet <https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad>
 18. Aduato Quispe, G "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza" [tesis de licenciatura], Lima, Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019" [acceso 9 de junio de 2022];

- Disponible en Internet http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
19. Gómez G. Wuilman E. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay .2018. [acceso 9 de junio de 2022]; Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
 20. Sandoval Y; Importancia de Explica y Facilita [Revista Peruna] [Internet] Perú 2020, [Acceso 9 de junio de 2022],50 (1):100-250 Disponible en Internet https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf.
 21. David Dávila García. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. [Acceso 10 de junio de 2022],. Disponible en: <https://fiadmin.bvsalud.org/document/view/82srw>
 22. Sánchez E, “Importancia de Conforta y las Causas”,[Revista boliviana],[Internet], Bolivia 2019 [Acceso 4 de junio 2022] 66 (2):220-350 Disponible en Internet <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/642>.
 23. Yaritza L. y colaboradores; El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. [internet] Rev.nº5. vol.99. cuba .2020] citado el11 junio 2022 disponible en: <http://www.revincientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3086>
 24. Morrales J, Importancia de Mantiene Relación de Confianza [Revista Peruna], [Internet] Perú 2019, [Acceso 10 de junio de 2022],54[1]:66-70 Disponible en Internet https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
 25. Padilla Gamarra, Judith Antonia, Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, [Tesis de Licenciatura], Perú, Universidad Cesar Vallejo 2019 [acceso 11 de junio de 2022], Disponible en Internet https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y.

26. Vázquez-Cruz, Eduardo et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública* [online]. 2018, v. 20, n. 2 [Accedido 10 junio 2022] , pp. 254-257. Disponible en: <<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>>. ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
27. Zambrano Arias EY, Vera Rodríguez T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Rev. Publicando* [Internet]. 26 de junio de 2020 [citado 11 de junio de 2022];7(25):64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
28. Vera M, “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, [Tesis de Licenciatura], Ecuador 2020, Universidad del Milagro de Ecuador, [Acceso 11 de junio de 2022] Disponible en [Internet] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
29. Ramos Miranda Karen Lisette, Podesta Gavilano Luis Enrique, Ruiz Arias Raúl Alberto. “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horiz. Med.* [Internet]. 2020 jul [citado 11 junio de 2022]; 20(3): e1248. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
30. Lozano L, Quispe Lozano K, “Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. servicio de cirugía – traumatología, Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal” [Ayacucho-Perú]: Universidad nacional de san Cristóbal de Huamanga; 2018 [internet] [acceso 11 de junio 2022] Disponible en: <https://1library.co/document/q016r89z-satisfaccion-postquirurgico-relacionenfermeria-servicio-traumatologia-regional-mariscal.html>
31. Ramos Miranda Karen Lisette, Podesta Gavilano Luis Enrique, Ruiz Arias Raúl Alberto. “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos

- de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz. Med. [Internet]. 2020 jul [citado 11 de junio 2022]; 20(3): e1248. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
32. Lozano JA.(1997). Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. (Tesis). Arequipa Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina. [citado el 11 junio 2022] Disponible en: <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=googlescholar&id=GALE|A156448587&v=2.1&it=r&sid=googleScholar&asid=f43a090d>
 33. Villena R, “Nivel de Satisfacción de los Pacientes sobre el Cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia de un Hospital, [Tesis de Licenciatura], Lima, 2019, Universidad Peruana Cayetano Heredia, [Acceso de 11 de junio de 2022], Disponible en Internet. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 34. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6a ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
 35. Serqval, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Rev. Ibero. Cienc. [internet] 2014 [citado el 10 de junio de 2022]; Disponible en: <https://docplayer.es/8860198-Servqual-una-propuesta-metodologica-para-evaluar-la-percepcion-de-lacalidad.html>
 36. 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 10 de junio 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>
 37. Morales E. “Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia” [Tesis de Maestría], Lima, Universidad Peruana Cayetano Heredia” 2019 [Internet], [Acceso 10

de junio de 2022] Disponible en Internet
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid

=S1018-130X2012000200003.

38. Martín Manjarrés, S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación, Rev. Enfermería en cardiología [Internet] 2013 [Acceso 12 junio 2022]; vol. 1 pág. 27-30. Disponible en:
https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
39. Rodríguez R, Principio de beneficencia [Sede Web] Venezuela 2019, [Acceso 24 de mayo de 2022] Disponible en Internet
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
40. Vizcaino, A; Vizcaino, V; Fregoso, G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Artículo Científico, Scielo, Jalisco, México. [citado el 12 de junio del 2022]
Recuperado de:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de Satisfacción del Usuario	Tipo de variable según su naturaleza, Cuantitativa	“es una sensación subjetiva que experimenta este, al cumplir sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio” (18).	El nivel de satisfacción del paciente será medido haciendo uso de un cuestionario de sobre satisfacción del paciente acerca de cinco dimensiones: las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica. Tiempo necesario en la atención brindada. Respeto de la privacidad del paciente. Buen trato durante la atención. Interés por solucionar problemas que se presentan	1 a 5 6 a 09	Nivel de satisfacción alta (45-66 puntos) Nivel de satisfacción medio (regular) (23-44 puntos) Nivel de	Satisfactorio (3) Medianamente satisfactoria (2) Insatisfactorio (1) Indiferente (no opina) (0)

				Empatía	durante la atención	10 a 13	satisfacción	
					Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente.		Baja	
				Aspectos tangibles	Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes	14 a 18	(Insatisfecho)	
						19 a 22	(00-22 puntos)	

ANEXO B. Instrumentos de Recolección de Datos

“Instrumento Para Medir El Nivel De Satisfacción del
Usuario”

PRESENTACIÓN: Muy Buenos días, Mi nombre es Lic. Fernández Puma Ruth, de la Especialidad de Emergencias y Desastres de la Universidad María Auxiliadora, y estoy acá para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos, que permitirán determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco 2022

II. INSTRUCCIONES GENERALES Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar tu estancia de Nivel de Satisfacción como paciente. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X). Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente. No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado. De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

DATOS GENERALES:

Edad:_____. Sexo del entrevistado:

- a. Femenino ()
- b. Masculino ()
- c. Estado Civil: a. Soltero () b. Casado () c. Conviviente () d. Divorciado ()
- d. Grado de instrucción: -----

cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

N°		Preguntas	1	2	3	4
01	E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.				
02	E	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.				
03	E	Que en la atención en emergencia participe el personal de enfermería.				
04	E	Que el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.				
05	E	Que el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.				
06	E	Que la gestión del personal de enfermería para la disposición de camas sea rápida y precisa				
07	E	Que el personal de enfermería se encargue del recojo de análisis y pruebas de laboratorio de manera oportuna y en el momento correcto.				
08	E	Que el personal de enfermería se encargue del recojo de exámenes radiológicas de manera oportuna y en el momento correcto.				
09	E	Que el personal de enfermería le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
10	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.				
11	E	Que el personal de enfermería realice un examen físico completo y minucioso que aporte a la solución del				
		problema de salud por el cual usted está pasando.				

12	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.								
13	E	Que el personal de enfermería del servicio de emergencia lo trate con amabilidad.								
14	E	Que el personal de enfermería de emergencia lo trate con respeto.								
15	E	Que el personal de enfermería de emergencia lo trate con paciencia.								
16	E	Que el personal de enfermería de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.								
17	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de enfermería le da sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar.								
18	E	Que los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias sean adecuados para orientar a los pacientes.								
19	E	Que el servicio de emergencia cuente con personal para orientar a los pacientes.								
20	E	Que el personal de enfermería cuente con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.								
21	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios.								
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean cómodos.								

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO 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: Nivel de Satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco 2022

Nombre del investigador principal: Lic. Fernández Puma Ruth,

Propósito del estudio: Determinar relación entre el Nivel de Satisfacción de los pacientes de emergencia del Hospital Regional de Cuzco 2022

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

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 Investigación.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO: Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Fernández Puma Ruth,	
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Fernández Puma Ruth,	
N° de DNI	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

..... Firma del participa