

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS
PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024”
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTORES:

Lic. CRUZ MARTEL WILFREDO

Lic. RIVERA CÁRDENAS DE FLORES MARGARITA REYNA ANTONIA

Lic. QUILCA HUAMANI HILDA

ASESOR: DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

Callao, 2024

PERÚ



"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024"

20%
Textos sospechosos

20% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS WILFREDO.docx
ID del documento: 51978be9cb58a0feff008a0ea2c1857778cef182
Tamaño del documento original: 483,47 kB
Autor: Wilfredo Cruz Martel

Depositante: Wilfredo Cruz Martel
Fecha de depósito: 9/6/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 10/6/2024

Número de palabras: 14.955
Número de caracteres: 96.922

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uroosevelt.edu.pe Calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion ... https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1514 37 fuentes similares	5%		🔗 Palabras idénticas: 5% (710 palabras)
2	repositorio.usmp.edu.pe https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13332/iglesias_rle.pdf?sequence=1 114 fuentes similares	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (506 palabras)
3	Documento de otro usuario #626bd9 🔍 El documento proviene de otro grupo 109 fuentes similares	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (443 palabras)
4	repositorio.uap.edu.pe https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/20.500.12990/10032/1/Tesis_Sindrome Burnout_cal... 33 fuentes similares	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (419 palabras)
5	repositorio.unsaac.edu.pe http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/20.500.12918/7613/1/253T20231043_TC.pdf 118 fuentes similares	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (348 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Archivo 1 1A, Chumbes Rosa y Rojas Luis -TITULO-2024.docx Tesis para... #82ba22 🔍 El documento proviene de mi grupo	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
2	www.scielo.org.pe http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	digitk.areandina.edu.co https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/areandina/4224/2/Anexo Estructura RAI (3).pdf	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
4	repositorio.pucece.edu.ec Repositorio Digital PUCESE: Calidad de la atención y S... https://repositorio.pucece.edu.ec/handle/123456789/2391	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
5	repositorio.usmp.edu.pe Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido ... https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11471	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #0df969 🔍 El documento proviene de otro grupo	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (217 palabras)
2	2da Revision de tesis.docx 2da Revision de tesis #7df0fa 🔍 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (214 palabras)
3	GUERRERO LIZAMA JANET LUZ TESIS REV.docx "CALIDAD DEL CUIDADO ... #b3bee7 🔍 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (213 palabras)
4	repositorioinstitucional.uaslp.mx https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Camp...	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS
PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024”**

AUTORES:

Lic. CRUZ MARTEL WILFREDO

Lic. RIVERA CÁRDENAS DE FLORES MARGARITA REYNA ANTONIA

Lic. QUILCA HUAMANI HILDA

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Segunda Especialidad Profesional

TÍTULO: “Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.”.

AUTORES:

Lic. Cruz Martel Wilfredo / 2181311151/ 41574406

Lic. Rivera Cárdenas de Flores Margarita Reyna Antonia / 2181310651 /42476690

Lic. Quilca Huamani Hilda /2181311053 /43092410

ASESOR:

Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía / 0000-0003-0585-9407 / 40772490

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María.

UNIDAD DE ANÁLISIS: Pacientes en el Servicio de Emergencia, del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María.

TIPO: Aplicada

ENFOQUE: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental, relacional, prospectivo, corte transversal.

TEMA OCDE: 3.03.00 -- Ciencias de la salud / 3.03.03 – Enfermería

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- **Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN** **PRESIDENTA**
- **Mg. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA** **SECRETARIA**
- **Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON** **MIEMBRO**
- **Mg. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES** **SUPLENTE**

ASESOR(A): DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA

Nº de Libro: 6

Nº de Folio: 299

Nº de Acta: 044-2024

Fecha de Aprobación de la tesis:

11 JULIO 2024

Resolución de Sustentación:

Nº : 204-2024-D/FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

ACTA N° 044-2024

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

Siendo las 20:00 horas del día jueves, 11 de Julio de 2024 mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación del CXXIV Ciclo Taller de Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes docentes:

Presidente (a): Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN
Secretario (a): Mg. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA
Vocal: Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024

presentado por el(la) los(las) tesista(s):

CRUZ MARTEL WILFREDO
QUILCA HUAMANI HILDA
RIVERA CÁRDENAS DE FLORES MARGARITA REYNA ANTONIA

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y DESASTRES

Luego de la sustentación, los miembros del Jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cuantitativa **17 DIECISIETE** y calificación cualitativa **MUY BUENO** conforme al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU del 15 de Junio de 2023, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 20:30 horas del mismo día.

Bellavista, 11 de Julio de 2024

Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN
Presidente(a)

Mg. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA
Secretario(a)

Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON
Vocal

DEDICATORIA:

Dedicamos el presente estudio a nuestras familias, por el apoyo incondicional y el amor recibido durante este tiempo de esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a cada uno de nuestros maestros en este camino de crecimiento profesional, en especial a los que nos guiaron en éste tan especial estudio.

ÍNDICE

ÍNDICE	11
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE FIGURAS.....	15
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1. Descripción de la realidad problemática	20
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1 Problema general.....	22
1.2.2 Problemas específicos.....	23
1.3. Objetivos	23
1.3.1 Objetivo general.....	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
1.4. Justificación	24
1.5. Delimitantes	24
1.5.1 Delimitante teórica	24
1.5.2 Delimitante temporal	25
1.5.3 Delimitante espacial.....	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	31
2.2. Bases teóricas	36
2.3. Definición de términos básicos.....	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	48
3.1. Hipótesis	48
3.1.1. Operacionalización De Variables	49
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	51
4.1. Diseño metodológico	51
4.1.1 Tipo de investigación	51

4.1.2	Diseño de investigación	51
4.2.	Método de la investigación	52
4.3.	Población y muestra	52
4.3.1	Población	52
4.3.2	Muestra	52
4.3.3	Criterios de inclusión.....	53
4.3.4	Criterios de exclusión.....	53
4.4.	Lugar de estudio	53
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	54
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	54
4.7.	Aspectos éticos en investigación.....	54
V.	RESULTADOS	56
5.1.	Resultados Descriptivos	56
5.2.	Resultados Inferenciales	65
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	71
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	76
6.3.	Responsabilidad ética	80
VII.	CONCLUSIONES.....	81
VIII.	RECOMENDACIONES	82
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	83
ANEXOS	90
Anexo 1:	Matriz de consistencia.....	91
Anexo 2:	Instrumento de recolección de datos	95
Anexo 3:	Consentimiento informado	99
Anexo 4:	Validación de los instrumentos	100
Anexo 5:	Otros anexos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados de la variable calidad de servicio en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.....	56
Tabla 2.	Resultados de la variable satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	57
Tabla 3.	Resultados de la dimensión confiabilidad en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	58
Tabla 4.	Resultados de la dimensión empatía en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	59
Tabla 5.	Resultados de la dimensión comunicación en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	60
Tabla 6.	Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	61
Tabla 7.	Resultados de la dimensión rendimiento percibido en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	62
Tabla 8.	Resultados de la dimensión de las expectativas en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	63
Tabla 9.	Resultados de la dimensión niveles de satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	64
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción	66
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman de la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción	67

Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión empatía y la variable satisfacción.....	68
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión comunicación y la variable satisfacción.....	69
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la variable calidad de servicio en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.....	56
Figura 2. Resultados de la variable satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	57
Figura 3. Resultados de la dimensión confiabilidad en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	58
Figura 4. Resultados de la dimensión empatía en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	59
Figura 5. Resultados de la dimensión comunicación en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	60
Figura 6. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	61
Figura 7. Resultados de la dimensión rendimiento percibido en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	62
Figura 8. Resultados de la dimensión de las expectativas en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	63
Figura 9. Resultados de la dimensión niveles de satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024	64

RESUMEN

El presente estudio fue planteado con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Material y métodos. El estudio presentó un tipo de investigación descriptiva, prospectiva y transversal, el diseño de investigación fue correlacional descriptiva, con un método de investigación descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 234 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario

Los resultados a las que se llegó son: el 12,4% percibe una mala calidad de servicio, el 57,7% percibe una regular calidad de servicio y el 29,9% percibe una buena calidad de servicio y el 13,7% siente una baja satisfacción, el 59,8% siente una mediana satisfacción y el 26,5% siente una alta satisfacción. Concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,814$.

Palabras clave: Calidad de servicio y la satisfacción.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the relationship between quality of service and patient satisfaction in the emergency department of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital in Jesús María, 2024.

Material and methods. The study presented a descriptive, prospective and cross-sectional type of research, the research design was descriptive correlational, with a descriptive correlational research method. The sample consisted of 234 patients attended at the emergency department of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire.

The results were as follows: 12.4% perceive poor quality of service, 57.7% perceive regular quality of service, 29.9% perceive good quality of service, 13.7% feel low satisfaction, 59.8% feel medium satisfaction and 26.5% feel high satisfaction. It concludes that there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction in the emergency department of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital, in Jesús María, 2024. According to the P value = 0.000 which is less than 0.01 and the Spearman's Rho correlation coefficient = 0.814.

Passwords: Service quality and satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad servicio, es la percepción que tiene un consumidor o usuario de la superioridad o grandeza de un producto o servicio. Más en materia de servicio representa una comprensión universal, o una postura, relacionada con la excelencia del mismo. Según esta perspectiva, la calidad apreciada tiene una particularidad multidimensional, es subjetiva y implica un nivel de abstracción más alto que cualquiera de las características específicas del producto.

La satisfacción basa en una variedad de circunstancias internas y externas que se consideran durante sus visitas de los usuarios a los hospitales y centros de salud. Esto lleva a diferentes niveles de satisfacción, que se relacionan principalmente con las experiencias que tienen que ver con las diversas expectativas de los pacientes. En este sentido, la satisfacción del usuario se vuelve muy importante en el ámbito de la salud y se utiliza como una medida para determinar si una organización cumple con su objetivo principal, que es brindar un servicio de alta calidad que satisfaga a sus usuarios. Esto demuestra que se evalúa en términos de eficacia para determinar el nivel de un servicio desde el punto de vista del usuario.

El presente estudio está conformado por nueve capítulos; de tal modo, que en cada uno de ellos están incluidos diferentes subtítulos, los cuales nos fueron encaminando en el desarrollo de la investigación. En el Capítulo I: El planteamiento del problema, se observa la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y las delimitaciones. En el Capítulo II: Marco teórico, se observa los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos. En el Capítulo III: Hipótesis y variables constituida por la hipótesis y la operacionalización de variables. En el Capítulo IV: Metodológico del proyecto, se incluye el diseño metodológico, método de la investigación población y muestra, técnicas e instrumentos, el análisis del procesamiento y los aspectos éticos de la investigación. En el Capítulo V: Resultados, se incluye los resultados descriptivos y resultados

inferenciales. En el Capítulo VI: Discusión de resultados, en el que abarca la contrastación con la hipótesis, la contrastación con otros estudios similares y las responsabilidades éticas. En el Capítulo VII: Las conclusiones. En el Capítulo VIII: las recomendaciones. En el Capítulo IX: Las referencias bibliográficas. Por último los anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Desde una perspectiva global, la calidad de los servicios cobra cada vez más importancia en la vida de todas las organizaciones porque a través de ellos se puede obtener ventaja competitiva y se genera valor agregado, orientado a la fidelización, aumenta la fidelidad del cliente, estos son aspectos que se ganan cuando los clientes están generalmente satisfechos con los servicios prestados por la organización.

La salud tiene responsabilidades éticas y profesionales de gran relevancia al servicio de la sociedad, por lo que el personal médico de apoyo (llamado personal sanitario y administrativo) debe brindar la debida eficiencia a los usuarios. En este sentido, los servicios de emergencia en cualquier parte del mundo tienen la responsabilidad de salvar vidas humanas, y la importancia de los servicios que prestan los hospitales generalmente aumenta, independientemente de su estatus económico, cultural o social. (1)

Por lo expuesto la calidad de los servicios de salud no sólo debe medirse por los recursos con los que cuenta el establecimiento, el tiempo que dedican los médicos a brindar atención a los usuarios; sino que también es importante considerar al paciente a nivel humano y emocional para todo el proceso que involucra la prestación médica. cuidado. (2)

De igual forma la satisfacción del usuario consiste en un conjunto de circunstancias externas que tiene en cuenta durante su visita al centro de salud, dando lugar a distintos niveles de satisfacción que se relacionan principalmente con la experiencia más que con sus diferentes expectativas. Aparecen repetidamente, desde que el paciente ingresa hasta lo que espera. (3)

Según la OCDE/CAF/CEPAL en el 2019, menciona que en los últimos años, la evaluación global de la calidad del servicio ha adquirido importancia, en gran medida debido a su impacto en la satisfacción del usuario, un escenario que

encuentra su lugar dentro del ámbito de la atención sanitaria, como lo demuestra el aumento de los presupuestos asignados a gastos de salud por parte de numerosas naciones. Algunos han aumentado sus asignaciones del 4% al 6% anual con el objetivo principal de proporcionar más recursos médicos a sus usuarios, esforzándose así por lograr una mejor cobertura y atención. (4)

Del mismo modo el panorama para América Latina no es nada alentador ya que 10 de cada 100 pacientes desarrollan problemas debido a la mala calidad de la atención hospitalaria, y este número aumenta cuando los pacientes son hospitalizados. (5)

La calidad de la atención también es esencial a este respecto, ya que mide la probabilidad de que se alcancen los resultados deseados; es un aspecto medible que se puede mejorar continuamente a través de datos basados en lo que las personas o grupos de población necesitan y prefieren desde su establecimiento. (6).

Por lo tanto, de un estudio realizado en un centro médico cubano se desprende claramente la necesidad de mejorar la relación médico-paciente como un determinante importante en la evaluación de la calidad de los servicios. (7)

En el Perú, estudios informaron que los pacientes hospitalizados expresaron emociones negativas, miedo e incertidumbre sobre la mala atención brindada por ciertos profesionales de enfermería; clasificaron la atención brindada por estos profesionales como trato inhumano. (8).

También en este país, los pacientes indican que la relación médico-paciente es un indicador importante de satisfacción porque esperan y esperan que los médicos muestren interés en sus problemas, realicen exámenes físicos apropiados, respeten su privacidad y transmitan una sensación de seguridad. Su atención (9)

A su vez los servicios que prestan las entidades de salud se enmarcan únicamente en términos de atención, y el impacto de esta acción no es significativo.

Por lo tanto, la satisfacción del paciente se considera una medida de la atención sanitaria y se utiliza en hospitales de todo el mundo para mejorar la calidad de la atención sanitaria. La opinión y la satisfacción del paciente influyen en su comportamiento futuro respecto a los resultados del tratamiento. Al analizar las opiniones subjetivas de los pacientes, podemos identificar áreas de mejora y mejorar la calidad de la atención médica. (10).

El estudio se realizará en el Centro de Servicios de Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Jesús María, donde algunas personas se quejaron del trato por parte del personal médico, lo que a su vez se debió a la escasez de insumos. Hay escasez de médicos, camas insuficientes, equipo médico obsoleto, malas condiciones y retrasos en el tratamiento médico.

Por todo lo mencionado anteriormente, este trabajo buscará encontrar la relación que existe entre la calidad de los servicios que brindan los hospitales y la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia, por ser uno de los servicios más reclamados en la institución. Las razones mencionadas en el párrafo anterior.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.
- Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.
- Evaluar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

- Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2021.

1.4. Justificación

Justificación teórica

Presenta relevancia teórica porque los resultados de este estudio nos brindarán conocimientos relevantes sobre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, a su vez, propician la concientización y reflexión de las autoridades de los establecimientos de salud para formular políticas que mejoren los servicios a los usuarios de la atención de salud.

Justificación metodológica

El presente trabajo se justifica metodológicamente ya que se desarrollarán instrumentos para medir la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en centros de salud y hospitales. Al mismo tiempo, nos permite establecer y analizar la relación entre dos variables considerando que lograr una atención de calidad es una misión y su importante proceso en las instituciones de salud;

Justificación práctica

Su importancia radica en las diversas necesidades de los pacientes, y brindaremos conocimiento de gestión de la atención en beneficio de la institución y los pacientes, fortaleciendo los eslabones débiles en el servicio y la satisfacción del usuario, este tema es un elemento esencial de una institución de salud.

1.5. Delimitantes

1.5.1 Delimitante teórica

En nuestro país la información teórica es escasa con relación al tema, teniendo en cuantos trabajos de investigación, libros, páginas web, revistas, lo cual podría

presentar alguna dificultad en una búsqueda enfocada en las dos variables planteadas.

1.5.2 Delimitante temporal

El estudio es de tipo correlacional descriptiva, el tiempo disponible para investigar está programado en los siguientes meses, Marzo a Mayo del 2024; este período de tiempo es limitado, debido a que nuestro estudio de investigación permite relacionar el servicio y satisfacción de los pacientes Covid 19 en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, considerando que nuestra muestra solo estuvo presente durante un período de tiempo.

1.5.3 Delimitante espacial

Pacientes atendidos en los servicios de urgencias en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins que se encontraran comprendidos en las fechas establecidas, para la realización de la recolección de datos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Moreno K. y Cazorla G. (Ecuador, 2023), en su trabajo Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba, tuvo por objetivo determinar la relación entre calidad del servicio de salud con la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba. Material y método: Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Alcance relevante. Tiene una muestra de 307 usuarios de Riohospital. Como resultado, a través de la prueba de hipótesis, existe una relación moderada entre diferentes variables, con un valor de 0,39, que es una correlación positiva baja. Así como la relación entre el modelo PubHosQual en las cinco dimensiones de ingreso de pacientes, servicios médicos, servicios globales, alta y responsabilidad social, la consistencia con la satisfacción del paciente, pacientes y usuarios tiene un valor positivo de 0,70 a 0,90. Conclusión: Se identificó una relación significativa entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción en el Hospital Rio de la ciudad de Riobamba. (11)

Campos L. (México, 2022), en su investigación Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del seguro social San Luis Potosí; tuvo por objetivo determinación de la satisfacción del usuario del tratamiento ambulatorio de medicina familiar de la UMF 47. Material y Métodos. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal concurrentemente con la población ambulatoria del Instituto de Seguridad Social UMF No 47, San Luis Potosí, México. Resultados: Hasta el 63% de los participantes calificó cada ítem de la encuesta como bueno, indicando un buen nivel de satisfacción, y el 22% lo calificó como excelente; el ítem mejor calificado fue la orientación médica, con un índice excelente del 40%. Conclusión: De las respuestas de los participantes de este estudio a diversos ítems, las fortalezas del Centro Médico Familiar N° 47

son la orientación de los médicos y el conocimiento de la satisfacción de los usuarios. Un área de oportunidad es la revisión médica de los pacientes y el sistema de citas mensuales, que recibieron calificaciones muy bajas en sus respectivos programas. (12)

Paredes P. y Santos E. (Ecuador, 2022), en su investigación Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social, tuvo por objetivo constatar la calidad del servicio en los hospitales del sistema de seguro social y su influencia en la satisfacción de los asegurados. Material y Métodos. Utilizando el modelo SERVPERF como herramienta también se puede cuantificar el servicio. Para verificar el nivel de satisfacción de los hospitales del servicio de seguridad social, se realizó una encuesta entre 384 asegurados que habían utilizado servicios médicos en el sistema de seguridad social. Para validar el instrumento se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach y se verificaron las hipótesis propuestas en el estudio mediante la correlación de Spearman. De los resultados de la investigación relevante se desprende que el 34% de la población analizada estuvo en desacuerdo y completamente en desacuerdo con los servicios brindados por los hospitales de la seguridad social; mientras que el 31% ni estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad recibida. en conclusión. Se ha demostrado una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado con los servicios médicos. (13)

Pazmiño J. (Ecuador, 2021), en su investigación Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar, cuyo objetivo fue analizar de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la Provincia de Bolívar. La metodología utilizada en el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de estudio de campo y nivel descriptivo. Se encontró que el 35% de los pacientes estaban muy satisfechos con la calidad de la atención brindada; el 44% estaban satisfechos y el 21% estaban insatisfechos. Finalmente, ningún paciente estuvo completamente satisfecho con el servicio. Con base en el valor de $P = 0,000$ y el coeficiente de correlación de

Spearman 0,765. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico San Miguel, Departamento de Bolívar. (14)

Pachana G. y Guillén M. (Ecuador, 2021), en su investigación Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del 2019, tuvo por objetivo evaluar de la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en consultas externas de CS de enero a diciembre de 2019 22 de noviembre. Materiales y métodos, Se desarrolló una metodología utilizando métodos cuantitativos, descriptivos y correlacionales. El diseño es no experimental y horizontal. La población de estudio fue de 3.672 pacientes. Los resultados mostraron una relación significativa entre las dimensiones humana, tecnocientífica y ambiental y la satisfacción global con la calidad ($p < 0,001$). Al mismo tiempo, se verificó la hipótesis general del estudio, comprobándose que la calidad de la atención en el ambulatorio CS 22 de noviembre a enero a diciembre de 2019 estuvo relacionada con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,934 ($p < 0,001$). Se concluyó que existió correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en los ambulatorios de CS de enero a diciembre de 2019. (15)

Barros A., Caballería C., Carreño B. y Carreño D. (Chile, 2020), en su investigación Determinación de calidad de atención mediante encuesta de satisfacción usuaria SERVPERF en centro de salud familiar Las Torres, Viña Del Mar, región de Valparaíso, Chile, tuvo por objetivo analizar la percepción de calidad de atención mediante encuesta de satisfacción usuaria SERVPERF en Centro de Salud Familiar, CESFAM Las Torres, Forestal, Viña del Mar. Materiales y métodos, Estudio descriptivo transversal. La muestra estuvo compuesta por 362 personas, y las pruebas estadísticas realizadas en este estudio fueron pruebas no paramétricas. El resultado es: el índice de satisfacción es del 88,40%, lo cual es un proyecto muy satisfactorio; mientras que el Proyecto 2, aunque la mediana es 5, tiene un índice de satisfacción menor (59,94%), pero sigue siendo satisfactorio. Concluyeron que no había diferencias en la

satisfacción en todas las dimensiones de las variables género, prestación de atención sanitaria y duración de la estancia (valor $p > 0,05$). (16)

Pabon M. y Palacio K. (Colombia, 2020), en su investigación Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, tuvo por objetivo evaluar del nivel de percepción de la calidad de los servicios médicos en el hospital local E.S.E de Sitionuevo Magdalena en el período 2017-2019 en base a la satisfacción de los usuarios. Metodología: Población y muestra son 3185 pacientes: información extraída de la base de datos de la entidad. Resultados: El género está dominado por las mujeres, que representan el 59,7%, y los hombres, el 40,3%. En el estudio de tres años, la mayoría de los encuestados calificaron bien los servicios, entre los cuales los servicios de laboratorio clínico fueron los más destacados, alcanzando el 83,1%; por los servicios de enfermería que representan el 83,1%, el 79,5%, los servicios médicos el 77,7% y por último los servicios de cita el 74%, lo que es un buen indicador de la calidad de la atención brindada por el hospital. Conclusión: Se puede concluir que la satisfacción general de los usuarios del hospital local de Sitio Nuevo es buena, además se determinó que el servicio con mayor satisfacción es el laboratorio clínico, con un índice de satisfacción del 83.1%. (17)

Ayovi L. (Ecuador, 2020), en su tesis Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas, tuvo por objetivo establecer de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas y su impacto en la satisfacción del usuario.. Metodología: Tipos cuantitativos, alcance descriptivo, síntesis y deducción analítica y corte transversal. La encuesta se realizó a través de un cuestionario. Resultados: Con base en este estudio se evidencia que el 58.03% de los usuarios que acudieron a la atención del área de emergencia se mostraron satisfechos con la atención brindada y otro grupo de 41.97% de los usuarios se mostraron insatisfechos con la atención y servicios que recibieron por los siguientes motivos: Emergencia áreas ocurren debido a muchos factores,

incluyendo: hora del día, el tipo de atención brindada por el personal del área, la condición de los edificios de la agencia y otras condiciones. Conclusiones: El cumplimiento de las especificaciones y estándares de calidad claramente redundan en satisfacción para los usuarios que acuden al área de emergencia del hospital, brindándoles la confianza para visitar la casa de salud y aprovechar los servicios brindados por el personal médico, administrativo y personal. todos en el área. (18)

Zapata H., Pimienta R. y Mejia J. (Colombia, 2020), en su investigación Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao, tuvo por objetivo determinar Satisfacción de los Usuarios en la Atención del servicio de Consulta Externa Especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao. Metodológica, Este es un estudio descriptivo. Como muestra se seleccionaron 100 usuarios y se aplicó un instrumento de recolección de datos compuesto por 30 ítems. Como resultado, para el indicador de elementos tangibles, la satisfacción del usuario es ligeramente mayor con una desviación estándar de 0,58. En cuanto a los indicadores de actitud de servicio, la satisfacción es significativamente menor, con una desviación estándar de 0,62. Conclusión En este caso, los usuarios entrevistados mostraron satisfacción con los indicadores de evaluación de cada dimensión. (19)

Acosta G. Burgos M. (Colombia, 2020), en su investigación Calidad en la atención de salud en Colombia frente a la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010-2020: una revisión a la literatura, tuvo por objetivo analizar la calidad de la atención de salud en Colombia frente a la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010-2020. Materiales y métodos, El estudio consta de una monografía recopilatoria, que revisa 40 documentos a nivel nacional o literatura de investigación relacionada. Por lo tanto, se puede observar que la calidad de la atención de salud en Colombia durante este período fue deficiente debido a las deficiencias en el trato humano por parte del personal médico en las

instituciones médicas y los largos tiempos de espera, lo que resultó en grandes aglomeraciones. Atención médica proporcionada por estos proveedores. Se concluyó que, a pesar de los desacuerdos sobre factores como la accesibilidad y la empatía, la calidad de la atención sanitaria contrastaba con una alta satisfacción de los usuarios. (20)

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gamarra S. (Lima, 2023), en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica de Chiclayo tuvo por objetivo conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio ambulatorio de la Clínica San Juan de Dios. Materiales y métodos. El diseño de este estudio es cuantitativo, observacional, correlacional, transversal y prospectivo, realizado sobre una muestra de 193 usuarios externos. Cuestionario SERVPERF aplicado. La satisfacción general fue del 56,5%; en cuanto a la calidad, el 49,2% de los usuarios dijo haber recibido un excelente servicio, el 44,6% se mostró satisfecho; Considere la satisfacción del usuario en relación con la dimensión calidad; así, el 44% está satisfecho con la dimensión capacidad de respuesta, el 40,4%; la seguridad, el 51,3%; y los tangibles, el 30,6%; Además, considerando la variable tiempo de espera, es importante señalar que el 82,9% afirmó que el tiempo de espera fue mayor a 50 minutos, de los cuales sólo el 5,7% se mostró insatisfecho y el 28,7% se mostró insatisfecho. Utilizando la prueba estadística Rho de Spearman el valor fue de 0,736, $p < 0,05$. Se concluyó que existe una relación fuerte, directa y significativa entre la calidad de los servicios de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo y la satisfacción de los usuarios con los servicios ambulatorios. (21)

Calsina B., Cahuana E. y Rado G. (Puno, 2023), en su investigación La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. tuvo como objetivo de determinar el nivel de relación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, Materiales y Método: Tiene un diseño correlacional y no experimental, pertenece al tipo de correlación descriptiva, aplica métodos de

análisis correlacional y descriptivo, obtiene información mediante técnicas de encuesta, utiliza herramientas de cuestionario y realiza investigaciones sobre 382 muestras no probabilísticas de pacientes. Métodos cuantitativos. Los resultados mostraron el valor Rho r de Spearman = significancia 0,816, lo que indica una alta correlación positiva entre la calidad de la atención y la calidad de la atención. Si la calidad de la atención es buena, la satisfacción del usuario será alta 2-1. Significancia unilateral (valor p = 0,001), acepte la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula. La conclusión es que el 49% de los usuarios se encuentran ligeramente satisfechos con la calidad de la atención brindada por la red de salud, seguido por el 24% de los usuarios que se encuentran muy satisfechos, el 21% de los usuarios que se encuentran insatisfechos y el 6% que se encuentran insatisfechos. La mayoría de los pacientes no quedaron muy satisfechos con los datos obtenidos. (22)

Mendoza R. (Áncash, 2022), en su investigación Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital público Huaraz, 2022, tuvo por objetivo establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en los servicios de emergencia de los hospitales públicos de Huaraz en 2022. Metodología, el tipo básico, diseño relevante, población de 106 pacientes, muestra de 83 pacientes, técnica de encuesta, instrumento cuestionario. Resultados estadísticos de prueba de hipótesis generales, prueba de correlación de Spearman = 0,909, p = 0,000, existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre las variables. Conclusión: La relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital Público de Huaraz en el año 2022 se encontró que existe una correlación muy fuerte y significativa entre las variables, como lo hizo la prueba de correlación de Spearman = 0,909 y p = 0,000. (23)

Arce M. (Lima, 2022), en su investigación Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza, tuvo por objetivo de identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en los servicios de emergencia del Hospital IV Augusto Hernández.

Metodología: El diseño del estudio fue observacional, analítico, transversal y prospectivo. La muestra estuvo compuesta por 400 pacientes, mediante encuesta por cuestionario. Los principales hallazgos del estudio se centraron en aspectos específicos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y calidad de la atención, estando de acuerdo el 49,25%, 67%, 72,25%, 54,25% y 55,75%. Cada uno varía según la atención brindada. De igual forma, el 57,25% y el 50,25% de los usuarios estuvieron de acuerdo con las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, respectivamente. Mientras tanto, la relación entre estas variables calculada por Rho de Spearman es de 0.8590, $p < 0.05$, lo cual es estadísticamente significativo. Se concluyó que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del Hospital Cuarto Augusto Hernández Mendoza. (24)

Huanes J. (Trujillo, 2022), en su investigación La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021, tuvo por objetivo establecer el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021. Materiales y métodos, Es un método cuantitativo con alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal, participaron 381 usuarios de un policlínico. Como resultado, en términos de variables de satisfacción y dimensiones de calidad del servicio, ($r = .062$; $\text{sig} = .228$) tiene una correlación positiva muy baja con los aspectos tangibles y una significativa ($r = .062$; $\text{sig} = .228$) La correlación es muy baja. ($r = .068$; $\text{sig} = .185$) con confiabilidad del servicio, ($r = .488$; $\text{sig} = .000$) con correlación moderadamente significativa con capacidad de respuesta, ($r = .276$; $\text{sig} = .000$) con baja significancia con seguridad Hubo correlación significativa y, finalmente, hubo una correlación moderadamente significativa con la empatía ($r = .432$; $\text{sig} = .000$). Se concluyó que existe una relación positiva significativa entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($r = .535$; $p = .000$). (25)

Tananta N. y Gaspar J. (Lima, 2021), en su investigación Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un centro médico en Cajamarca, 2021, tuvo por objetivo identificar si la calidad del servicio en el Centro Médico Cajamarca afecta la satisfacción del paciente. Metodología; El estudio utilizó un diseño transversal descriptivo, causal correlacional y experimental piloto. La muestra estuvo compuesta por 185 pacientes. Los resultados arrojaron que el 43% de los pacientes consideró buena la calidad de los servicios; el 51% se mostró muy satisfecho con la atención en el Centro Médico Cajamarca. Conclusión: La calidad del servicio tiene un impacto positivo (0,820) y significativo ($p < 0,05$) en la satisfacción del paciente en los centros médicos. (26)

Quispe J. y Huisa L. (Madre de Dios, 2021), en su investigación La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud La Joya -2019, tuvo por objetivo determinar la influencia que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios. Metodología, Es un estudio correlativo, el nivel corresponde al nivel explicativo, se utilizó tecnología de encuesta y un instrumento cuestionario. Los resultados la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio debido a que la infraestructura y los recursos logísticos no son del todo suficientes; Además, la prestación del servicio no es muy fiable ya que el personal no crea suficiente credibilidad al no escuchar ni informar bien a los pacientes. Se concluye que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los pacientes externos del servicio de salud La Joya después del 2019. (27)

Reaño R. (Lambayeque, 2021), en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019, tuvo por objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión de pacientes del Hospital Regional de Lambayeque - Chiclayo, 2019. La metodología fue descriptiva, asociada a un diseño transversal no experimental, y la encuesta se aplicó a una muestra de 351 usuarios. Los resultados de la investigación muestran que desde la perspectiva de la correlación, existe una

correlación significativa entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una correlación Rho de Spearman de 0,815 y una significancia bilateral de 0,05. En conclusión, en cuanto a la satisfacción de los usuarios en la unidad de atención al paciente del Hospital Regional de Lambayeque, el hacinamiento es uno de los factores debido a la gran afluencia de pacientes que acuden al hospital, así como a la inadecuada preparación del personal. Un mal servicio conduce a un mal servicio. (28)

De Phino R. y Teategui G. (Ucayali, 2020), en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020, tuvo por objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Materiales y métodos, La muestra estuvo compuesta por 120 pacientes. Estudios descriptivos, correlacionales, de nivel transversal, de diseños cuantitativos y no experimentales. Los resultados mostraron una relación equivalente del 83% entre confiabilidad y satisfacción del usuario, 68% para capacidad de respuesta y satisfacción postoperatoria del paciente, 79% para seguridad y satisfacción del paciente, y 78% para empatía y satisfacción del paciente. Tangible. Como resultado, la relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente alcanzó el 68%, y la relación final entre calidad del servicio y satisfacción del paciente alcanzó el 87%. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente postoperatorio en el Hospital Regional de Pucallpa. [Palabras clave]: Calidad de la cirugía, nivel de satisfacción, pacientes postoperatorios. (29)

Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (Madre de Dios, 2020), en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, tuvo por objetivo identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Metodología: El método de investigación es cuantitativo, el diseño es no experimental y el nivel es relacional. La muestra está formada por 152 usuarios, mediante una encuesta por

cuestionario. Los resultados encontraron que el 65,1% de los usuarios dijo que la calidad del servicio que recibieron fue regular y el 45,4% dijo estar parcialmente satisfecho. Las estadísticas muestran que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y los usuarios. satisfacer. El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,590 y el valor p está por debajo del nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). La conclusión final es que mientras haya mejor calidad en el servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos. (30)

2.2. Bases teóricas

A. Calidad de servicio

Definición de calidad de servicio

Calidad se deriva del vocablo del latín "qualitas" y se define como la característica de una cosa que se puede juzgar en función de su valor intrínseco. (31)

El término ha cambiado a través del tiempo y se utiliza en diferentes áreas que generan productos y servicios. Tari lo considera como la acción de generar productos y servicios dentro de ciertas delimitaciones, planificados con el objetivo de complacer las necesidades y expectativas del consumidor. (32)

La calidad es una colección de características y variables que tienen como objetivo complacer los requerimientos de los usuarios internos y externos que se demandan de un producto o servicio que se brinda. (33)

Estas variables toman en consideración las características y propiedades del producto o servicio, que pueden ser materiales o intangibles, además de estar relacionadas con su precio, duración, seguridad, utilización, etc. Y con el objetivo de cumplir con las demandas y deseos del cliente. (34)

Bajo esta filosofía, se cree que la calidad es una característica que tiene un producto o servicio, y la manera en que se juzga o rechaza, está sujeto a la definición de las necesidades y expectativas del consumidor; de esta manera, el atributo es obtuvo diferentes valores en respuesta a las necesidades del cliente, por lo que le corresponde a él determinar el nivel de calidad que debe cumplir la empresa. (35)

La noción de calidad del servicio se encuentra ligada a las apreciaciones y expectativas. La percepción de la calidad del servicio que tiene el cliente es fruto de la comparación de las expectativas que tiene respecto del servicio que se le dará con la manera en que se comportará la empresa comercial. Si el desempeño supera las expectativas, el servicio brindado por el negocio minorista se considerará excelente; si puede hacerlo, se considerará excelente o calificado; si no los incluye, entonces el servicio se clasificará como pobre. o defectuoso. (36)

Dimensiones de calidad de servicio

Las dimensiones planteadas para la calidad de servicio según Crosby: (37)

- **Confiabilidad**

La confiabilidad; la agencia y su personal son dignos de confianza y realmente quieren ayudar a los usuarios. Imagen profesional (apariencia personal y profesionalismo en el servicio) Garantía (confianza y autenticidad)

- **Empatía**

Empatía; cuando se posee tanto el conocimiento como las habilidades necesarias para brindar un adecuado servicio al cliente en la agencia. Atención personalizada (atención al paciente y compromiso del usuario) Comprensión (respeto a los usuarios)

- **Comunicación**

Comunicación; describen con precisión los servicios y las condiciones comerciales en términos que sean fáciles de entender para los consumidores. Se refiere específicamente a informes detallados sobre la emisión de referencias o facturas y otros contenidos respaldados por las compras. Lenguaje claro (comunicación apropiada y lenguaje basado en el contexto) Cortesía (comunicación respetuosa y comunicación segura)

- **Capacidad de respuesta**

La aptitud para responderse a las circunstancias se relaciona con acciones fundadas en entendimientos obtenidos y habilidades perfeccionadas que posibilitan a la organización comprender y ejecutar eficazmente las acciones; implica la rapidez, armonía y precisión de las acciones en ejecución y una revisión periódica. De esta forma, compañías que reaccionan con rapidez suelen transformarse en rivales más poderosos, reconocidos por su habilidad, ingenio y capacidad para aprender de las equivocaciones que cometen. (38).

Un eje principal en la literatura sobre transformación organizacional es el propósito de delimitar las fuerzas que impulsan y transforman a las instituciones en respuesta a las alteraciones del ambiente. La transformación organizacional en respuesta a los cambios del ambiente pone el acento en la labor proactiva que realizan los gerentes en el momento de tomar decisiones, en el seguimiento e interpretación de los cambios del ambiente, en el análisis de oportunidades y riesgos, y en la creación de estrategias para adecuarse a los nuevos cambios. Recomendaciones inteligentes (personalizadas y acerca de casos). (39)

Teorías de la calidad

La calidad se ha vuelto crucial tanto para las empresas como para los particulares. Hoy en día es impensable que las empresas trabajen sin una

orientación a la calidad, o que los clientes satisfagan sus necesidades sin considerar la calidad del producto que buscan.

Siempre que en las empresas se habla de calidad, se suelen encontrar en la literatura los siguientes conceptos: certificación ISO (normas y sus variantes), modelo EFQM, gestión de procesos, etc. Pero todas estas teorías de alguna manera (lo expresan de diferentes maneras) contienen una idea específica: la calidad la define el cliente. (40)

Garvín considera que la definición de calidad se divide en: trascendente, basada en el producto, basada en el usuario, basada en la producción y, basada en el valor. La primera definición (la trascendente) ve la calidad como algo innato, absoluto y universalmente reconocido. La segunda definición trata la calidad como algo mensurable. Lo siguiente (según los usuarios) se correlaciona con la satisfacción, lo que significa que los productos de mayor calidad son los que mejor satisfacen las necesidades del cliente. La penúltima definición vincula la calidad con el cumplimiento de las especificaciones de producción. La definición más reciente (basada en el valor) trata la calidad en términos de costo y precio (“satisfacer las necesidades a un precio razonable. (41).

Importancia de la calidad

La garantía de lealtad se refiere a cualquier actividad planificada y sistemática destinada a proporcionar a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad adecuada y con la confianza de que los productos cumplen con los requisitos del cliente. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia en dos puntos focales importantes del negocio: el diseño de bienes y servicios y el control de calidad durante la ejecución de la fabricación y la prestación del servicio. (42)

Calidad en los servicios de salud

La Organización Mundial de la Salud considera que la calidad de la salud se refiere a la necesidad de garantizar que cada paciente reciba la mejor atención médica posible mediante el uso óptimo de los recursos, brindando servicios de diagnóstico y tratamiento preferidos, minimizando el riesgo de efectos secundarios y logrando una alta satisfacción del usuario. (43)

Donabedian define la calidad del servicio de salud en términos de resultados, los cuales deben medirse mediante la aplicación de conocimientos y técnicas médicas para obtener el mayor beneficio posible y minimizar el riesgo; esto implica brindar a los clientes servicios efectivos, efectivos, eficientes y Procedimientos o tratamientos seguros, adaptados a las circunstancias y necesidades del paciente, tomando en consideración sus expectativas, respetando siempre los principios éticos y su cultura. (44) (45)

Los trabajos ejecutados durante la atención al usuario deben estar planificados para atender sus requerimientos de seguridad, eficacia y eficiencia, en relación a los requerimientos de la institución de salud, con el fin de entregar una buena calidad. Por imagen, se hace una comparación de los diferentes competidores en referencia a la cantidad de empleados, la manera en que tratan a los usuarios de acuerdo a las diferentes circunstancias y la existencia de tecnología médica de Alta calidad. (46).

En consecuencia, si la calidad se encuentra ligada a la contentación de los requerimientos del usuario, es necesario acordarse que las expectativas de calidad están influenciadas por diversas variables como la nivelación educacional, la cultura, la situación socioeconómica, la religión, etc.; es por esto que Donabedian indica que los objetivos no deben únicamente orientarse en ganar satisfacción, sino también en ganar su confianza, emoción y lealtad, es por esto que es importante proveer a los usuarios de servicios de salud que sean cómodos, aprobados y queridos. (47) (48).

Teniendo en cuenta que ellos y la comunidad en su conjunto son perjudicados por los adelantos en la tecnología, los individuos utilizan la internet para indagar y conseguir mayor información acerca de su salud, sus derechos y la manera en que es la atención en general, esto aumenta las expectativas y requerimientos de los usuarios; Esto hace que los proveedores se preocupen más por la calidad del trabajo realizado y por atender las necesidades y expectativas del cliente. (49)

B. Satisfacción

Definición de satisfacción

Se considera satisfacción a la sensación de felicidad que tiene una persona luego de adquirir u obtener algo, y por tanto responde a las expectativas o las supera; tiene un componente subjetivo porque está directamente relacionada con la condición cultural, social, económica, política, religiosa, etc. de cada persona. creencias relacionadas. (50)

Cuando un consumidor expresa una crítica negativa sobre un producto o servicio adquirido, es porque halló una cosa que no le gustó; entonces, una compañía debe estar al tanto de los rasgos positivos que tiene su producto y conocer la expectativa del comprador, ya que es necesario generar una sensación de satisfacción y lealtad en los usuarios. (51)

La contentación del usuario o cliente transita entonces por proveer bienes o servicios de buena calidad a un precio justificado, logrando adecuarse o sobrepasar las necesidades del usuario o cliente. (52)

El Ministerio de Salud indica que la satisfacción del usuario debe corresponder con las opiniones que los usuarios tienen de los servicios que le brindan cada uno de los establecimientos y que estos deben ser consistentes con las expectativas. El reto para los establecimientos de salud es, por tanto, aumentar la calidad de los mismos con el fin de conseguir la aprobación del

paciente, teniendo en cuenta la diversidad de aprobaciones para atender sus necesidades según la circunstancia y el contexto en el que se requiere. (52).

La calidad de los servicios de salud que se brindan a través de diversas instituciones es medida y seguida por la atención, que es utilizada como un instrumento de toma de decisiones para ofrecer cuidado médico de alta calidad; esto ayuda a mejorar la salud de los pacientes, y por lo tanto, el sistema de salud. mismo; es necesario recordar siempre que lo que no se puede calcular no se puede juzgar; lo que no se puede calcular no se puede juzgar. En consecuencia, no es posible perfeccionar. (53)

La comodidad del paciente se reproduce entonces en una vivencia subjetiva que corresponde a favor o en contra de las esperanzas del usuario respecto a lo que fue recibido. Para proveer excelentes servicios de salud y tener instituciones de salud de primera clase se requiere de la permanente consideración de este parámetro. Estas valoraciones darán información sobre los provechos otorgados y las necesidades para lograrlos y superar las expectativas. (54)

Para Álvarez, determinar la calidad y satisfacción de los usuarios requiere de instrumentos propios, ya que cada institución es singular y particular, estos deben incluir mediciones de estructura, procedimiento y resultados con el fin de desarrollar proyectos de mejora de servicios. En consecuencia, aumentar la calidad de los servicios en el área de la salud requiere de un conjunto de pasos y procedimientos graduales y continuos que llevan a una alta nivel de competencia en el mercado, a lograr satisfacción, a superar las expectativas y a ser el establecimiento. Excelencia organizacional y calidad. (55)

Dimensiones de la satisfacción del Cliente:

- **El Rendimiento Percibido:**

Este es el resultado que muestra un usuario luego de adquirir un servicio o producto. Donde se puede ver el producto, los servicios que brinda, la

calidad, el desempeño y la mejora continua. Resultados y Seguridad del Servicio (Resultados del Servicio y Seguridad del Servicio) Calidad y experiencia (calidad del servicio y experiencia de servicio) mejora del tiempo (mejora del servicio y tiempo de atención) (56)

- **Las Expectativas:**

Es lo que esperan los usuarios, como cumplimiento de la empresa, recomendaciones de terceros, comunicación de la empresa y adaptación a la demanda, etc. Cumplimiento y Asesoramiento (Cumplimiento y Seguimiento de Asesoramiento en el Servicio) Desempeño y Comunicación (Desempeño en el Servicio) Requisitos (Comunicación en el Servicio) (56)

- **Los Niveles de Satisfacción:**

Es la insatisfacción, satisfacción o complacencia que siente un cliente o usuario luego de recibir los servicios o productos proporcionados por la empresa. Insatisfecho (insatisfecho con el servicio, satisfacción inconsistente) Satisfecho (satisfecho con el servicio, satisfecho con la calidad del servicio) Complaciente (satisfecho con el servicio) (56)

Medida de la satisfacción

Kotler y Keller definen la satisfacción como el nivel emocional de una persona obtenido al comparar el desempeño de un servicio con sus expectativas. Desde esta perspectiva, la literatura actual muestra que se han utilizado diversos métodos para medir la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo, algunos de los cuales son: (57)

- El análisis de "cuadro superior" o "cuadro inferior" es una encuesta en la que los encuestados marcan múltiples opciones en un cuadro, pero este método tiene ciertas limitaciones, por ejemplo: si la pregunta tiene las opciones 1 a 5, el encuestado El hecho de que 1 y 5 rara vez se marcará efectivamente reduce la escala a 3 valores.

- Método SERVQUAL, que es el estudio de cinco brechas o disparidades, que analiza las diferencias o causas principales de las diferencias en la percepción de la calidad del servicio que se convierten en factores que inciden en la imposibilidad de brindar servicios de calidad percibidos por los clientes.

Las agencias deben medir continuamente la satisfacción porque una de las claves para retenerlas es su grado de satisfacción.

Beneficios de lograr la satisfacción

Aunque cualquier empresa e institución puede obtener diversos beneficios al lograr la satisfacción del cliente, estos beneficios se pueden resumir en tres puntos clave para brindarle una comprensión clara de la importancia de lograr la satisfacción del cliente: (58)

- **Primer Beneficio:** Según Carmona y Lyle, los clientes satisfechos suelen volver a comprar. De esta manera, la compañía recibe como provecho la lealtad de su clientela, y de esta forma la posibilidad de comercializarle los mismos productos o distintos en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** Para Carmona y Leal, los clientes satisfechos comunican a otros su experiencia positiva con un producto o servicio. Como resultado, la empresa obtiene los beneficios de que los clientes satisfechos hagan correr la voz entre sus familiares, amigos y conocidos de forma gratuita.
- **Tercer Beneficio:** Según Carmona y Lehr, los clientes satisfechos dejan atrás a la competencia. Por tanto, la empresa gana una determinada posición (participación) en el mercado como beneficio.

Elementos que conforman la satisfacción

Existen dos formas para evaluar la satisfacción del cliente: (59)

- La primera es la diferencia entre el desempeño percibido y las expectativas antes de consumir el producto o servicio; según esta fórmula,

los elementos que componen la satisfacción del cliente incluyen: desempeño percibido, expectativas y nivel de satisfacción, es decir, percepción y la diferencia entre expectativas.

- El segundo enfoque es considerar sólo la percepción. Bajo este concepto, la satisfacción del cliente sólo mira el desempeño como un elemento, no como una expectativa.

Teoría de la satisfacción

La teoría de dos componentes de contentamiento del cliente propuestos por Silvestro y Johnston, los autores no comprobaron la existencia de dos clases diferentes de componentes de calidad: uno de ellos es la higiene, y el otro es el crecimiento. Lo que hicieron fue proponiendo un nuevo método para llegar a la conclusión de que existen tres componentes de calidad: Factores de higiene (que son las expectativas del cliente respecto a la calidad, y no proporcionar estos componentes conducirá a la insatisfacción del cliente), Factores de crecimiento (que son los componentes que brindan la satisfacción del cliente, y la falta de provisión conducirá a la insatisfacción del cliente), y Factores de doble umbral (que son los componentes que proporcionan al cliente una sensación de calidad, y la falta de provisión conducirá a la insatisfacción del cliente). Los especialistas también indican que la exploración combinada de diversas zonas y categorías puede tener una influencia sobre la polaridad de la comodidad versus la insatisfacción en cada rasgo. (60).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad de servicio

La calidad del servicio está ligada a las apreciaciones y expectativas. La percepción de la calidad del servicio que tiene el cliente es fruto de la comparación de las expectativas que tiene respecto del servicio que se le dará con la manera en que se comportará la empresa comercial. (36)

Confiabilidad

La confiabilidad; la agencia y su personal son dignos de confianza y realmente quieren ayudar a los usuarios. (37)

Empatía

Empatía; es cuando se tiene la misma comprensión y habilidades para atender a un cliente de manera correcta en la compañía. (37)

Comunicación

Comunicación; describen con precisión los servicios y las condiciones comerciales en términos que sean fáciles de entender para los consumidores. (37)

Capacidad de respuesta

La aptitud para responderse a las circunstancias se relaciona con acciones fundadas en entendimientos obtenidos y habilidades perfeccionadas que posibilitan a la organización comprender y ejecutar eficazmente las acciones; implica la rapidez, armonía y precisión de las acciones en ejecución y una revisión periódica. (38).

Satisfacción

Se considera satisfacción a la sensación de felicidad que tiene una persona luego de adquirir u obtener algo, y por tanto responde a las expectativas o las supera; tiene un componente subjetivo porque está directamente relacionada con la condición cultural, social, económica, política, religiosa, etc. de cada persona. creencias relacionadas. (50)

El Rendimiento Percibido

Este es el producto que el usuario obtendrá luego de hacer un compra o servicio. En donde se puede observar el producto, las características que tiene, la calidad, el funcionamiento y la optimización permanente. (56)

Las Expectativas

Es lo que esperan los usuarios, como cumplimiento de la empresa, recomendaciones de terceros, comunicación de la empresa y adaptación a la demanda, etc. (56)

Los Niveles de Satisfacción

Es la insatisfacción, satisfacción o complacencia que siente un cliente o usuario luego de recibir los servicios o productos proporcionados por la empresa. (56)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Hipótesis específicas

- H1: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

- H2: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

- H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

- H4: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

3.1.1. Operacionalización De Variables

Definición conceptual de variables

- **Calidad de servicio**

La calidad del servicio está ligada a las apreciaciones y expectativas. La percepción de la calidad del servicio que tiene el cliente es fruto de la comparación de las expectativas que tiene respecto del servicio que se le dará con la manera en que se comportará la empresa comercial. (36)

- **Satisfacción**

Se considera satisfacción a la sensación de felicidad que tiene una persona luego de adquirir u obtener algo, y por tanto responde a las expectativas o las supera; tiene un componente subjetivo porque está directamente relacionada con la condición cultural, social, económica, política, religiosa, etc. de cada persona. creencias relacionadas. (50)

Definición operacional de variables

- **Calidad de servicio**

La calidad de servicio es la aplicación de la confiabilidad, empatía, comunicación y capacidad de respuesta que se medirá a través de un cuestionario.

- **Satisfacción**

La satisfacción es la aplicación del rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción que se medirá a través de un cuestionario.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDC
V1: Calidad de servicio	Confiabilidad	Imagen profesionalismo Garantía	Imagen personal Profesionalismo en el servicio Confianza Veracidad
	Empatía	Atención individualizada Comprensión	Atención al paciente Involucramiento con el usuario Respeto al usuario
	Comunicación	Lenguaje claro Cortesía	Comunicación apropiada Lenguaje según el contexto Comunicación respetuosa Comunicación asertiva
	Capacidad de respuesta	Soluciones creativas Solución adecuada	Soluciones individualizadas Asesoramiento de los casos Trato afectivo Solución dentro del marco legal
V2: Satisfacción	Rendimiento percibido	Resultado y seguridad en el servicio Calidad y experiencia Mejora y tiempo	Resultado en el servicio Seguridad en el servicio Calidad Experiencia Mejora en el servicio Tiempo de atención
	Las expectativas	Cumplimiento y recomendaciones Desempeño y comunicación Necesidad	Cumplimiento en el servicio Sigue recomendaciones Desempeño en el servicio Comunicación en el servicio
	Niveles de satisfacción	Insatisfacción Satisfacción Complacencia	insatisfacción en el servicio. Inconsistencia en la satisfacción Satisfacción en el servicio Calidad de servicio en la satisfacción Complacido con el servicio.

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

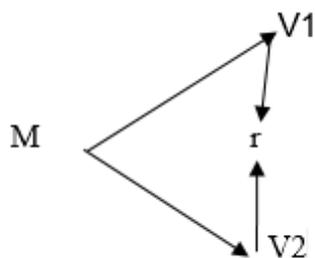
4.1.1 Tipo de investigación

Según Sánchez, Hugo y Reyes (2020) El estudio, de la investigación fue descriptiva, prospectiva y transversal, ya que se realizó en la que el investigador utilizó más de un método para obtener resultados. Esto implica en gran medida el desarrollo de investigaciones que combinen la metodología cuantitativa para obtener resultados más integrales. (61)

4.1.2 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2018), se utilizó un diseño de correlación descriptivo, que describe las relaciones entre las dos variables en un momento específico en el tiempo. Éstas son además descripciones, no de características individuales, sino de las relaciones entre ellas, que sean de tipo causal o correlativo. Estos modelos determinan la magnitud de la relación entre distintas variables en una determinada época. (62)

El diseño de la presente investigación es la siguiente:



Donde:

M → Muestra pacientes asistentes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María.

V1 → Representa a la calidad de servicio.

V2 → Representa a la satisfacción.

r → Representa la relación entre la variable 1 con la variable 2 y ésta regresa hacia la variable 1.

4.2. Método de la investigación

Se realizó un estudio descriptivo de correlación, que permitió presentar información sobre la realidad en un período y espacio determinado. (61)

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2018), un estudio no mejora por tener mayor población, la calidad del trabajo de investigación radica en definir claramente la población con base en el planteamiento del problema. (62)

El grupo de estudio estaba compuesto por 600 individuos que fueron atendidos entre enero y mayo del 2024 en la sala de emergencias del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María.

4.3.2 Muestra

Una muestra es básicamente un fragmento de la población que se incluye. Supongamos que es una porción de los elementos que conforman el conjunto referido en sus particularidades, que es llamado población.

A pesar de que la totalidad de la población de nuestro país estaba compuesta por 600 personas que fueron atendidas entre el 1 y el 5 de mayo del 2021 dentro del hospital emergency del Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María. De acuerdo a las palabras de Rosas y Zúñiga (2019), el criterio de selección se basará en la siguiente estadística. (63)

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

Donde:

N= tamaño de la población = 600

Z=1.96 Es el percentil asociado a la distribución normal para conseguir una seguridad o confianza del 95% en la estimación de la proporción.

p= 0.50, ya que el valor es desconocido.

d = 0.05 es la precisión de la estimación.

Reemplazando en la formula tenemos:

$$n = 600 * (1.96)^2 * 0.5 * (1-0.5) / [(0.05)^2 * (600-1) + (1.96)^2 * (0.5) (1-0.5)]$$

$$n = 234.444$$

$$n = 234$$

4.3.3 Criterios de inclusión

- Se incluyeron a los pacientes que acudan al servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.
- Se incluyeron a los pacientes mayores de 18 años
- Se incluyeron a los pacientes que participen de forma voluntaria llenando los cuestionarios.

4.3.4 Criterios de exclusión

- Se excluyeron a los pacientes que no acudan al servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.
- Se a los pacientes menores de 18 años
- Se excluirán a los pacientes que no quieran participar de forma voluntaria llenado de los cuestionarios.

4.4. Lugar de estudio

Hospital está ubicado en Jesús María, Lima, Lima, Perú. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins se encuentra localizado a 0 km de la Universidad Alas Peruanas - Filial Cuba y a 27 km de la ACENESPAR GC. El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, antiguo Hospital del Empleado, es un centro hospitalario público peruano situado en Lima y administrado por EsSalud. Es el más importante complejo hospitalario de la seguridad social del Perú.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnica

Encuesta: Técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos que sea representativa de la población, consistirá en una serie de preguntas que deberán ser respondidas a partir de un cuestionario. Para los fines de nuestra investigación, esta tecnología recopilará información relevante sobre las variables.

Instrumento

Cuestionario: Cada programa contiene una combinación única de aspectos del síndrome de agotamiento. Los cuestionarios de calidad y satisfacción del servicio tienen cada uno 30 ítems y se miden por el grado de acuerdo requerido para cada ítem.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

La recogida se realizó mediante encuestas utilizando cuestionarios de calidad del servicio y satisfacción. El procesamiento estadístico de los elementos admitidos se realizó a través de tablas de frecuencia o distribuciones de frecuencia, que muestran categorías de dimensiones y sus frecuencias correspondientes. El proceso de análisis e interpretación de datos se realizó con base en los parámetros cualitativos y cuantitativos obtenidos de los instrumentos de recolección de datos. El análisis e interpretación de los datos se realizó a través de una tabla que refleja la media aritmética (\bar{X}), la cual se presentará en forma de histograma, lo que nos dio una mejor comprensión de la distribución o tendencia de las propiedades o propiedades de el fenómeno a estudiar.

4.7. Aspectos éticos en investigación

De acuerdo con Mora (2021), los fundamentos esenciales y generales de la ética de la investigación del ser humano son: consideración por los individuos, amabilidad y equidad. La responsabilidad de los investigadores,

de las universidades y, de hecho, de la sociedad de cuidar que se respeten estos principios en cada momento en que se realice una investigación con humanos no se considera como un inconveniente para la investigación, sino más bien como un valor científico que le otorga valor a la disciplina y a la investigación. La totalidad de la sociedad, debido a que de esta forma se podrá asegurar el avance de la ciencia. (64)

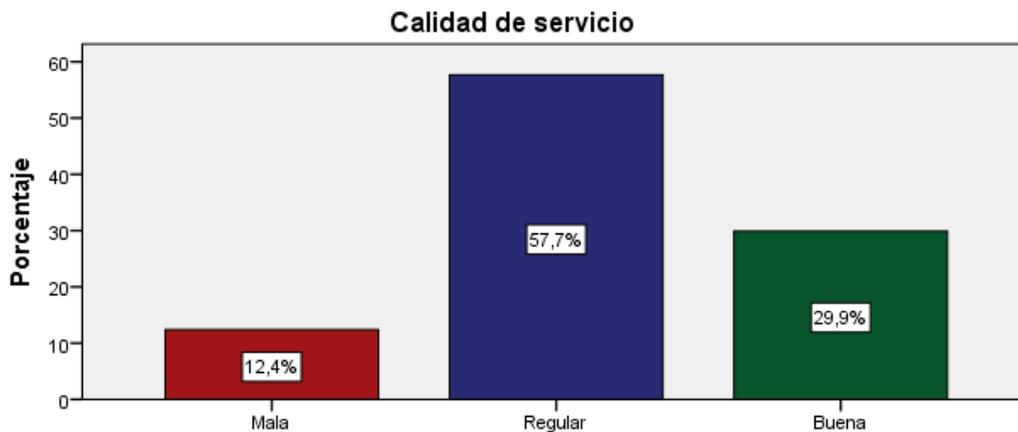
V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Tabla1. Resultados de la variable calidad de servicio en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	29	12,4
	Regular	135	57,7
	Buena	70	29,9
	Total	234	100,0

Figura 1. Resultados de la variable calidad de servicio en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



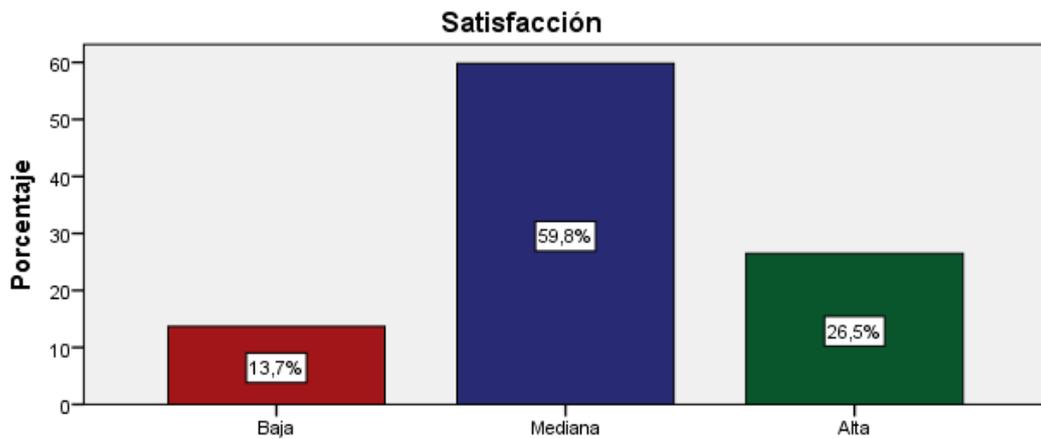
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 1, que corresponde a la variable de la calidad de servicio, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 12,4% percibe una mala calidad de servicio, el 57,7% percibe una regular calidad de servicio y el 29,9% percibe una buena calidad de servicio.

Tabla 2. Resultados de la variable satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Baja	32	13,7
Mediana	140	59,8
Alta	62	26,5
Total	234	100,0

Figura 2. Resultados de la variable satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



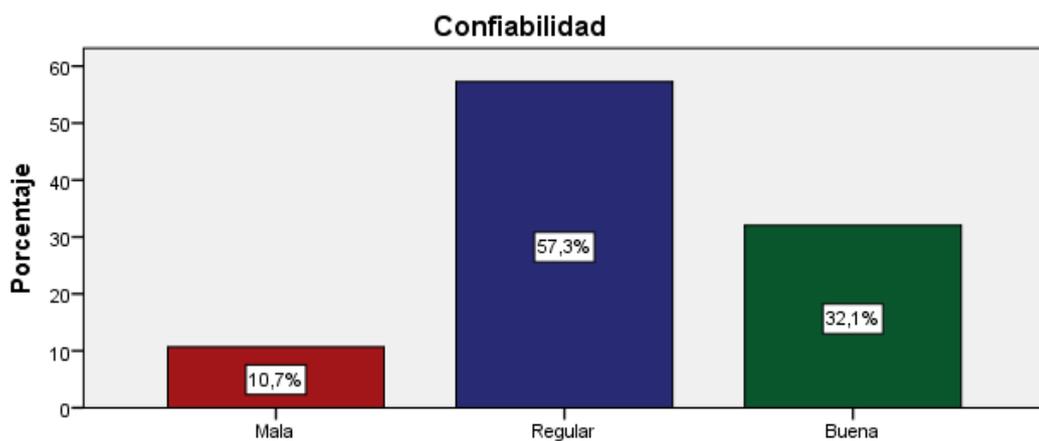
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 2, que corresponde a la variable de la satisfacción, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 13,7% siente una baja satisfacción, el 59,8% siente una mediana satisfacción y el 26,5% siente una alta satisfacción.

Tabla 3. Resultados de la dimensión confiabilidad en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Mala	25	10,7
	Regular	134	57,3
	Buena	75	32,1
	Total	234	100,0

Figura 3. Resultados de la dimensión confiabilidad en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



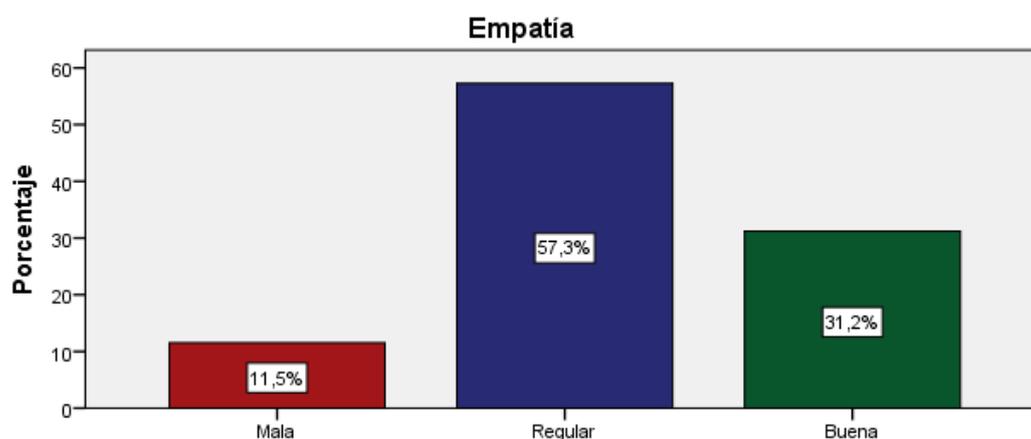
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 3, que corresponde a la dimensión de la confiabilidad, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 10,7% percibe una mala confiabilidad, el 57,3% percibe una regular confiabilidad y el 32,1% percibe una buena confiabilidad.

Tabla 4. Resultados de la dimensión empatía en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	27	11,5
	Regular	134	57,3
	Buena	73	31,2
	Total	234	100,0

Figura 4. Resultados de la dimensión empatía en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



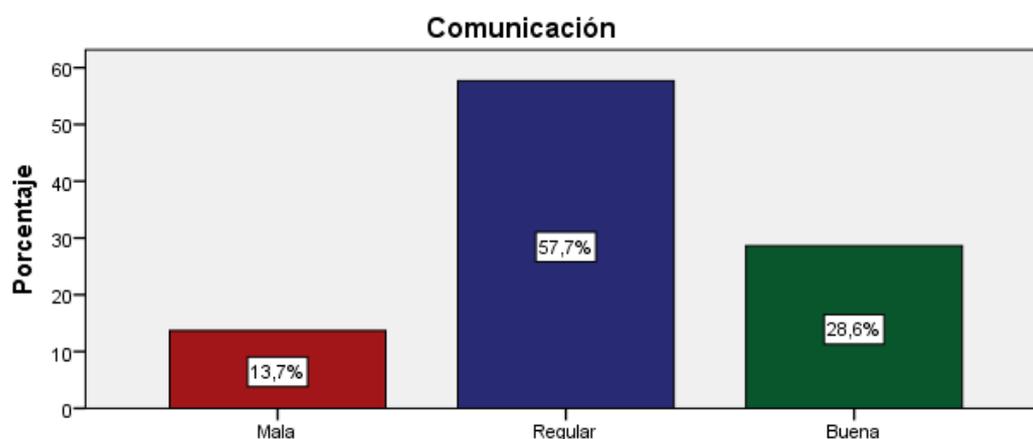
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 4, que corresponde a la dimensión de la empatía, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 11,5% percibe una mala empatía, el 57,3% percibe una regular empatía y el 31,2% percibe una buena empatía.

Tabla 5. Resultados de la dimensión comunicación en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	32	13,7
	Regular	135	57,7
	Buena	67	28,6
	Total	234	100,0

Figura 5. Resultados de la dimensión comunicación en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



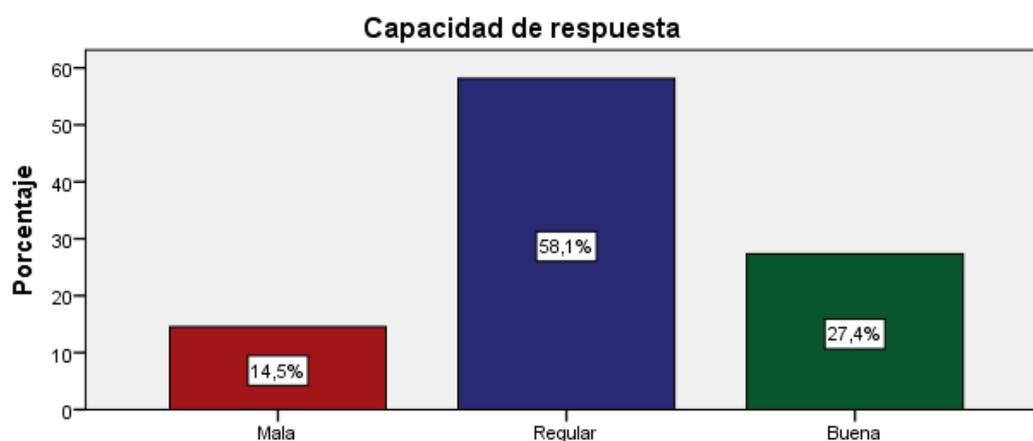
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 5, que corresponde a la dimensión de la comunicación, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 13,7% percibe una mala comunicación, el 57,7% percibe una regular comunicación y el 28,6% percibe una buena comunicación.

Tabla 6. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	34	14,5
	Regular	136	58,1
	Buena	64	27,4
	Total	234	100,0

Figura 6. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



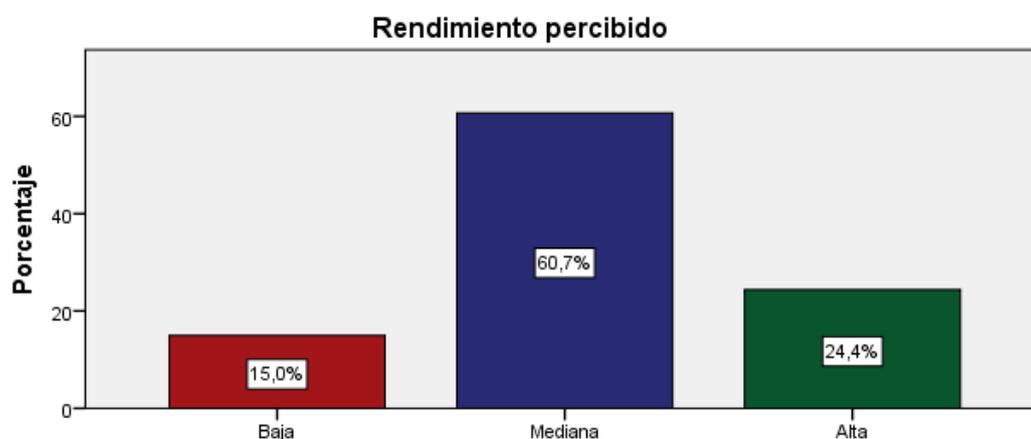
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 6, que corresponde a la dimensión de la capacidad de respuesta, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 14,5% percibe una mala capacidad de respuesta, el 58,1% percibe una regular capacidad de respuesta y el 27,4% percibe una buena capacidad de respuesta.

Tabla 7. Resultados de la dimensión rendimiento percibido en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	35	15,0
	Mediana	142	60,7
	Alta	57	24,4
	Total	234	100,0

Figura 7. Resultados de la dimensión rendimiento percibido en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



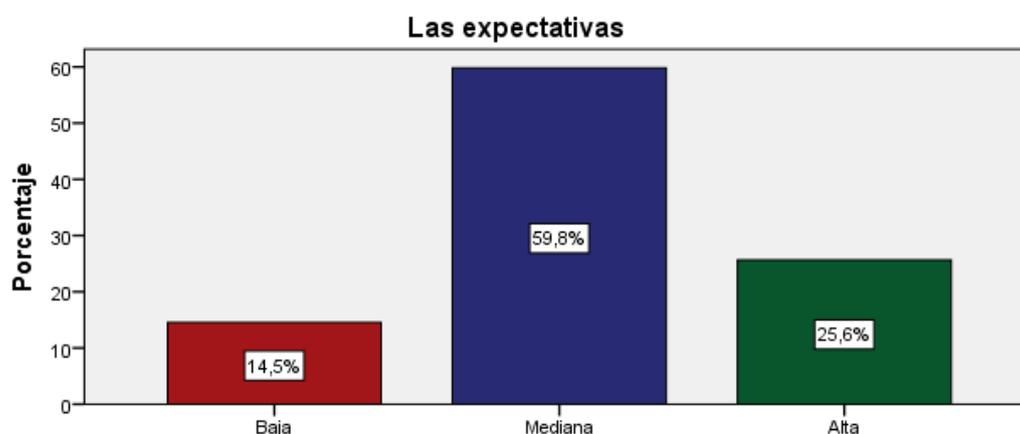
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 7, que corresponde a la dimensión del rendimiento percibido, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 15,0% siente un bajo rendimiento percibido, el 60,7% siente un mediano rendimiento percibido y el 24,4% siente un alto rendimiento percibido.

Tabla 8. Resultados de la dimensión de las expectativas en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	34	14,5
	Mediana	140	59,8
	Alta	60	25,6
	Total	234	100,0

Figura 8. Resultados de la dimensión de las expectativas en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



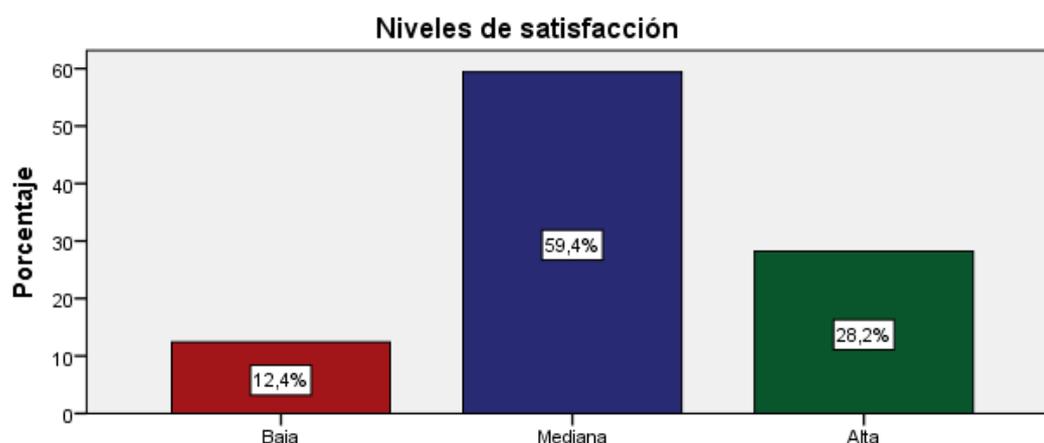
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 8, que corresponde a la dimensión de las expectativas, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 14,5% siente una baja expectativa, el 59,8% siente una mediana expectativa y el 25,6% siente una alta expectativas.

Tabla 9. Resultados de la dimensión niveles de satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	29	12,4
	Mediana	139	59,4
	Alta	66	28,2
	Total	234	100,0

Figura 9. Resultados de la dimensión niveles de satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024



Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 9, que corresponde a la dimensión de los niveles de satisfacción, podemos observar que se obtuvo de los pacientes en el servicio de emergencia, que el 12,4% siente un bajo nivel de satisfacción, el 59,4% siente un mediano nivel de satisfacción y el 28,2% siente un alto nivel de satisfacción.

5.2. Resultados Inferenciales

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,311	234	,000
Satisfacción	,317	234	,000
Confiabilidad	,314	234	,000
Empatía	,312	234	,000
Comunicación	,307	234	,000
Capacidad de respuesta	,306	234	,000
Rendimiento percibido	,317	234	,000
Las expectativas	,314	234	,000
Niveles de satisfacción	,319	234	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En nuestra muestra, con más de 50 individuos, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova para obtener valores de sig. 0,000 indica que la muestra del estudio no es paramétrica. Esto significa que para probar la hipótesis utilizaremos la prueba Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis:

Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,814 lo que significa que a una buena calidad de servicio se presenta una alta satisfacción en los pacientes atendidos en de emergencia.

Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción

Correlaciones			
		Confiabilidad	Satisfacción
	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
	Confiabilidad Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	234	234
Spearman	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
	Satisfacción Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,770 lo que significa que a una buena confiabilidad se presenta una alta satisfacción en los pacientes atendidos en de emergencia.

Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión empatía y la variable satisfacción

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía		
	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	234	234
	Satisfacción		
	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,789 lo que significa que a una buena empatía se presenta una alta satisfacción en los pacientes atendidos en de emergencia.

Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión comunicación y la variable satisfacción

		Correlaciones	
		Comunicación	Satisfacción
	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
	Comunicación Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	234	234
Spearman	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
	Satisfacción Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,845 lo que significa que a una buena comunicación se presenta una alta satisfacción en los pacientes atendidos en de emergencia.

Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción

		Correlaciones		
			Capacidad Satisfacción de de respuesta	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,853 lo que significa que a una buena capacidad de respuesta se presenta una alta satisfacción en los pacientes atendidos en de emergencia.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis general:

Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Hipótesis nula (H₀): Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Nivel de significancia estadística: 0,01, nivel de confianza 99%

Cálculos: Usando el software SPSS 22.

Numero de observaciones = 2334

Rho Spearman = 0,814

Prueba de H₀: Calidad de servicio y satisfacción son independientes

Prob > t = 0,000

Fuente: Base de datos, elaboración propia

Decisión: siendo $P = 0,000$, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, por que el valor $P = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Nivel de significancia estadística: 0,01, nivel de confianza 99%

Cálculos: Usando el software SPSS 22.

Numero de observaciones = 2334
Rho Spearman = 0,770
Prueba de H0: Confiabilidad y satisfacción son independientes
Prob > t = 0,000

Fuente: Base de datos, elaboración propia

Decisión: siendo $P = 0,000$, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, en Jesús María, 2024, por que el valor $P = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 2:

H2: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Nivel de significancia estadística: 0,01, nivel de confianza 99%

Cálculos: Usando el software SPSS 22.

Numero de observaciones = 2334

Rho Spearman = 0,789

Prueba de H0: Empatía y satisfacción son independientes

Prob > t = 0,000

Fuente: Base de datos, elaboración propia

Decisión: siendo $P = 0,000$, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, por que el valor $P = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 3:

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Nivel de significancia estadística: 0,01, nivel de confianza 99%

Cálculos: Usando el software SPSS 22.

Numero de observaciones = 2334
Rho Spearman = 0,845
Prueba de H0: Comunicación y satisfacción son independientes
Prob > t = 0,000

Fuente: Base de datos, elaboración propia

Decisión: siendo $P = 0,000$, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, por que el valor $P = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 4:

H4: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.

Nivel de significancia estadística: 0,01, nivel de confianza 99%

Cálculos: Usando el software SPSS 22.

Numero de observaciones = 2334

Rho Spearman = 0,853

Prueba de H0: Capacidad de respuesta y satisfacción son independientes

Prob > t = 0,000

Fuente: Base de datos, elaboración propia

Decisión: siendo $P = 0,000$, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024, por que el valor $P = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

El conjunto de objetivos se puede desarrollar en el estudio para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital Jesús María Edgardo Rebagliati Martins en el año 2024, ya que existe una relación significativa entre ambos. Calidad de servicio y satisfacción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital Jesús María Edgardo Rebagliati Martins en el año 2024. Basado en el valor $P = 0,000$, menos de $0,01$, correlación Rho de Spearman = $0,814$.

Los resultados de este estudio son similares a los de autores anteriores como Moreno K. y Cazorla G., quienes tuvieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Riohospital de la ciudad de Riobamba. En conclusión, se identificó una relación significativa entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción del paciente en los hospitales cariocas de la ciudad de Riobamba. Por su parte, Campos L. tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica de Medicina Familiar UMF 47. Concluyó que a partir de las respuestas de los participantes en este estudio a diversos ítems, el Centro Médico Hogar N° 47 obtuvo conocimiento sobre la orientación del médico y la satisfacción del usuario. Un área de oportunidad es el control de salud de los pacientes y el sistema de citas mensuales, que recibieron calificaciones muy bajas en sus respectivos proyectos.

Asimismo, Paredes P. y Santos E. tuvieron como objetivo verificar la calidad de los servicios en los hospitales del sistema de seguridad social y su impacto en la satisfacción de los asegurados. Se concluyó que existe una estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado con los servicios médicos. El objetivo de Pazmiño J. es analizar la calidad de los servicios y su impacto en la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico de San Miguel, Departamento de Bolívar. Se concluyó que existe una relación significativa entre

la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico San Miguel del Departamento de Bolívar.

Pachana G. y Guillén M. manifestaron que el objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en consultas externas de CS el 22 de noviembre de 2019. Concluyeron la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en ambulatorios de CS de enero a diciembre de 2019. Barros A., Caballería C., Carreño B. y Carreño D. Tuvo como objetivo analizar las percepciones sobre la calidad de la atención a través de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Centros de Salud Familiar SERVPERF (CESFAM Las Torres, Forestal, Viña del Mar). Concluyeron que no había diferencias en la satisfacción en todas las dimensiones de las variables género, prestación de atención sanitaria y duración de la estancia (valor $p > 0,05$).

Asimismo, Pabón M. y Palacio K. tuvieron como objetivo determinar el nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios médicos a partir de la satisfacción de los usuarios en el hospital local E.S.E de Sitionuevo Magdalena entre los años 2017 y 2019. Se concluyó que la satisfacción general de los usuarios del hospital local de Sitio Nuevo fue buena y también se determinó que el servicio con mayor nivel de satisfacción fue el laboratorio clínico con un índice de satisfacción del 83,1%. Ayovi L., por su parte, tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención en los servicios de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que el cumplimiento de especificaciones y estándares de calidad satisface claramente a los usuarios que visitan las áreas de emergencia hospitalarias, brindándoles la confianza para visitar las casas de salud y aprovechar los servicios brindados por el personal médico, administrativo y de personal.

Asimismo, Zapata H., Pimienta R. y Mejía J. tuvieron como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta ambulatoria profesional de IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. En la ciudad de McCaw. Se concluyó que en este caso los usuarios entrevistados se mostraron satisfechos

con los indicadores de evaluación de cada dimensión. Por su parte, Acosta G. Burgos M. pretende analizar la calidad de la atención sanitaria comparada con la satisfacción de los usuarios en Colombia entre 2010 y 2020. Concluyó que, a pesar del desacuerdo sobre factores como la accesibilidad y la empatía, la calidad de la atención sanitaria contrastaba con la alta satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, Gamarra S. (tiene como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios ambulatorios de la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo. Concluyó que existe una relación fuerte, directa y significativa San Juan La relación entre los ambulatorios calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Clínica de Dios-Chiclayo también se diseñó para determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Se concluyó que el 49% de la satisfacción de los usuarios en la red de atención de salud regional Puno es leve. satisfechos con la calidad de la atención brindada por la red médica, seguido por un 24% de usuarios que están muy satisfechos, un 21% de usuarios que están muy insatisfechos y un 6% de pacientes que no están muy satisfechos con los datos obtenidos.

Según Mendoza R., el objetivo es determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia de los hospitales públicos de Huaraz en el año 2022. Concluyó que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia del Hospital Público de Huaraz en el año 2022 Hospital Público de Huaraz en el año 2022; entre las variables, ya que prueba de correlación de Spearman = 0,909 y $p = 0,000$ existe una correlación significativa muy fuerte. A su vez, Arce M. tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Se concluyó que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la

satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del Hospital Cuarto Augusto Hernández Mendoza.

Huanes J., por su parte, tiene como objetivo establecer el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un policlínico de salud de la ciudad de Trujillo en el año 2021. Concluyó que existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Variables de servicio y satisfacción del cliente ($r=.535$; $p=.000$). Tananta N. y Gaspar J. también tuvieron como objetivo determinar si la calidad de los servicios del Centro Médico Cajamarca afecta la satisfacción del paciente. Se concluyó que la calidad del servicio tiene un impacto positivo (0,820) y significativo ($p<0,05$) en la satisfacción del paciente en los centros médicos.

Asimismo, Quispe J. y Huisa L. se propusieron determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya. Se concluyó que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud de La Joya después del 2019. Reaño R. El propósito es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en este sector. Manejo de Pacientes en el Hospital Regional de Lambayeque - Chiclayo, 2019. Se concluyó que la satisfacción de los usuarios en el departamento de atención al paciente del Hospital Regional de Lambayeque, debido a la gran afluencia de pacientes al hospital, el hacinamiento es uno de los factores problemáticos y la preparación inadecuada del personal de servicio derivando en una mala calidad del servicio.

Asimismo, De Phino R. y Teategui G. se propusieron establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente postoperatorio en el Hospital Regional de Pucallpa en el año 2020. Concluyeron que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción postoperatoria del paciente. Servicios y satisfacción del paciente postoperatorio en el Hospital Regional de Pucallpa. Palabras clave: calidad quirúrgica, satisfacción, pacientes

posoperatorios. Finalmente, Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. se propusieron determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Concluyó que cuanto mejor sea la calidad del servicio, más satisfechos estarán los usuarios.

Por lo tanto, se confirma nuestra hipótesis ya que se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,814$.

6.3. Responsabilidad ética

En la presente investigación se tuvo en cuenta los los principios básicos y universales de la ética de la investigación humana como el respeto por las personas, benevolencia y justicia, ya que la obligación como investigadores es que se garantice y se cumplan estos principios, ya que el valor científico debe de beneficiar a la disciplina y a la investigación ya que sólo así se podrá garantizar el progreso científico.

VII. CONCLUSIONES

Luego de finalizar el Estudio de Investigación se concluye que:

- Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,814$.
- Se concluye que existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,770$.
- Se concluye que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,789$.
- Se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,845$.
- Se concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,853$.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal de salud del Hospital Edgardo Rebagliati Martins brindar una buena calidad de servicio, ya que esto genera una buena satisfacción en los pacientes usuarios que asisten al servicio de emergencia de este establecimiento de salud.
- Se recomienda al personal de salud del Hospital Edgardo Rebagliati Martins generar una buena confiabilidad a los pacientes, ya que genera una buena satisfacción en los usuarios que asisten al servicio de emergencia.
- Se recomienda al personal de salud del Hospital Edgardo Rebagliati Martins mostrar empatía a los pacientes, ya que esto genera una buena satisfacción en los usuarios que asisten al servicio de emergencia.
- Se recomienda al personal de salud del Hospital Edgardo Rebagliati Martins presentar siempre una comunicación clara y asertiva a los pacientes, ya que esto genera una buena satisfacción en los usuarios que asisten al servicio de emergencia.
- Se recomienda al personal de salud del Hospital Edgardo Rebagliati Martins brindar siempre y oportuna una buena capacidad de respuesta, ya que esto genera una buena satisfacción en los usuarios que asisten al servicio de emergencia.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Calsina B., Cahuana M. y Rado G. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la region de puno. Revista De Ciencias Sociales Aplicadas. Puno. 2022. DOI: <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
2. Mundial B. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. 2022. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
3. Huanes J. La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021. Universidad Privada del norte. Trujillo. 2022
4. OCDE/CAF/CEPAL Perspectivas económicas de América Latina 2019. [Miami Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>
5. Félix M, Vicente M, y De La Cruz C. Conocimiento e implementación de la seguridad del paciente quirúrgico en una institución pediátrica del sureste de México. 2020 15(3): 1-15. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457848199007.pdf>
6. Organismo Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Morena S. y Rojas M. Medición de la calidad en un servicio de atención geriátrica en Cuba. Rev. Gereoinfo. 2019. 14(1). Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/geroinfo/ger-2019/ger191c.pdf>
8. Romero M, Nevado G, García A. El prestigio profesional en la práctica enfermera. Revista CONAMED. 2020. 25(1):47-52. [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con201g.pdf>

9. Flores D. y Elizabeth J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa Policlínico Policial San Borja, 2018. 2020. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14580>
10. Svetlana J. Dunn M. & Bizjak M. comprender los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con los servicios de ambulancia, Health Marketing Quarterly, 2020. Pag. 163-180
11. Moreno K. y Cazorla G. Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. 2023.
12. Campos L. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del seguro social San Luis Potosí. Universidad Autónoma De San Luis Potosí. México. 2022.
13. Paredes P. y Santos E. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. 2022.
14. Pazmiño J. Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. 2021.
15. Pachana G. y Guillén M. Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. 2021.
16. Barros A., Caballería C., Carreño B. y Carreño D. Determinación de calidad de atención mediante encuesta de satisfacción usuaria SERVPERF en centro de salud familiar Las Torres, Viña Del Mar, región de Valparaíso, Chile. Universidad Viña Del Rio. Chile. 2020.
17. Pabon M. y Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. Universidad de la Costa. Colombia 2020.

18. Ayovi L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas. Ecuador. 2020.
19. Zapata H., Pimienta R. y Mejia J. Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao, Universidad de la Guajira. Colombia. 2020.
20. Acosta G. Burgos M. Calidad en la atención de salud en Colombia frente a la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010-2020: una revisión a la literatura. Fundación Universitaria Del Área Andina. Colombia. 2020.
21. Gamarra S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica San Juan De Dios Chiclayo. Universidad San Martín de Porres. Lima. 2023.
22. Calsina B., Cahuana E. y Rado G. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. 2023.
23. Mendoza R. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital público Huaraz, 2022. Universidad Cesar Vallejo. Ancash. 2022.
24. Arce M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Universidad San Martín de Porres. Lima. 2022.
25. Huanes J. La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021. Universidad Privada del Norte. Trujillo. 2022.
26. Tananta N. y Gaspar J. Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un centro médico en Cajamarca, 2021. Universidad Privada del Norte. Lima. 2021.

27. Quispe J. y Huisa L. La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud La Joya -2019. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. 2021.
28. Reaño R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Universidad Señor de Sipán. Lambayeque. 2021.
29. De Phino R. y Teategui G. Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Universidad Nacional de Ucayali. 2020.
30. Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Universidad Alas Peruanas. Madre de Dios. 2020.
31. León Namuche, Adriana del Pilar. Niveles de Satisfacción y Calidad de Atención Médica de los Usuarios del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú [Internet]. 2017. [citado 24 de octubre 2022] Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_acb33381800fd6961899d133c9d61cc2
32. Tarí Guilló JJ. Calidad total: fuente de ventaja competitiva [Internet]. Alicante: Universidad de Alicante; 2020 [citado 25 de octubre 2022]. Disponible en:
<http://www.digitaliapublishing.com/a/574/>
33. Heredia FA. Calidad y auditoría en salud. 3.a ed. Colombia: Ecoe Ediciones; 2019. 433 p.
34. Cantú Delgado H. Desarrollo de una cultura de calidad. 4.a ed. México: McGraw-Hill; 2021. 294 p.
35. Saturno Hernández, Pedro J. Métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora de la calidad en servicios de salud. 1a ed. México: IDB; 2019.
36. Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. Calidad total en la gestión de servicios. Díaz de Santos. 2016.

37. Crosby, P. Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. McGraw Hill. 2016.
38. Nonaka, Ikujiro y Hirotaka Takeuchi. The knowledge- creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation. Nueva York-Oxford Oxford: University Press. 2017.
39. Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. 2018. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-8520.002>
40. Weick, Karl. The social psychology of organizing. Nueva York: McGraw-Hill. 2017.
41. Setó, D. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (1a ed.). ESIC. 2027.
42. Evans, J. y Lindsay, W., Administración y Control de la calidad. Thomson. 2018.
43. Hanefeld J, Powell-Jackson T, Balabanova D. OMS | Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. [Citado 24 octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
44. Stanescu CLV, Torres M. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* [Internet]. 2018 [citado 23 de octubre 2022]; 18(35):21. Disponible en: [www.ucla.edu/ve/DAC/investigacion/gyg/GyG 2018/abril 2018](http://www.ucla.edu/ve/DAC/investigacion/gyg/GyG%202018/abril%202018)
45. Sociedad Española de Calidad Asistencial. *Revista de Calidad Asistencial*. *Rev Calid. Asist.* [Internet]. 2021 [citado 12 de noviembre 2022]; 16(1):96. Disponible en: <http://calidadasistencial.es/revista-calidad-asistencial/>
46. Lindsay M. W, Evans J. Administración y Control de la Calidad. 7.a ed. México, D.F.: Cengage Learning; 2018. 783 p.

47. Álvarez Heredia F. Calidad y auditoría en salud (3a. ed.) [Internet]. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016 [citado 18 de octubre 2022]. Disponible en:
<https://elibro.net/es/lc/biblioteca/mh/titulos/70432>
48. Ministerio de Salud. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados [Internet]. 2017. [citado 25 de octubre 2022]. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_28
49. Mora RMT. Propuesta de instrumento para evaluar la calidad percibida por pacientes tratados por cirugía de mínimo acceso. Rev Cuba Enferm [Internet]. 2018 [citado 28 de octubre 2022]; 34(1). Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1358>
50. Mira J, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la. MedPrev [Internet]. 2018 [citado 26 de octubre 2022];4(12):15. Disponible en:
<https://studylib.es/doc/4761605/servqhos--un-cuestionario-para-evaluar-lacalidad-percibida>
51. Ipinza Riveros M. Calidad y atención integral de salud. [Internet] 2017 [citado 24 de octubre 2022]; 47(1):14. Disponible en:
<https://es.slideshare.net/alexmanolo/calidad-y-atencion-integral-de-salud>
52. Arias Coello A. Calidad de los servicios y satisfacción del usuario [Internet]. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid; 2019. [citado 26 de octubre 2022] Disponible en:
www.ucm.es/data/cont/docs/129-2013-07-25CV_Dptobiblioteconomíaydocumentación
53. Druker, P. El ejecutivo eficaz. 2ª ed. Buenos Aires: Editorial Sudamericana;2019. 188 p.
54. Guzmán Jaime, Jesús, Vargas Hernández, José. Dialnet Modelo Plural Integral De Atención Primaria a la Salud. [Internet]. 2017; [citado 30 octubre

- 2022]; 18:155-68. Disponible en:
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1129>
55. Ministerio de Salud. Guía técnica satisfacción usuario minsa.pdf [Internet]. 2021. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
56. Gosso, F. Hiper satisfacción del cliente: Conceptos y Herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente. Panorama Editorial. 2016.
57. Kotler, P. y Keller, K. Dirección de Marketing (18a ed.). Pearson. 2017. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
58. Carmona, A. y Leal, M. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigación Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 4(1), 53 – 80. Recuperado de:
<https://www.yumpu.com/es/document/read/13236400/la-teoria-de-los-dos-factores-en-la-satisfaccion-del-cliente-aedem>
59. Thompson, O., Definición de la satisfacción del usuario. Publicado el 15 de mayo del 2018. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
60. Millán, A. G. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. 2017. Obtenido de file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf
61. Sánchez C. Hugo y Reyes C. Metodología y Diseños de la Investigación Científica. Perú. Tercera Edición. 2020
62. Hernández, R.; Fernández, C. Y Baptista, P. Metodología de la Investigación. México. Mc Graw-Hill. 2018
63. Rosas y Zúñiga. Estadística Descriptiva E Inferencial I. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres. 2019

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción en los pacientes en el</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>ESPECÍFICOS Establecer la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en</p>	<p>GENERAL Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>ESPECÍFICAS Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre</p>	V1: Calidad de servicio	<p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p>	<p>1. Imagen profesionalismo</p> <p>2. Garantía</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Comprensión</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el servicio de emergencia siempre viste de forma adecuada y formal 2. Usted cree que en los servicios de emergencia cuentan con oficinas adecuadas para la atención a los pacientes. 3. Los trabajadores del servicio de emergencia son corteses con los pacientes. 4. Los trabajadores del servicio de emergencia son sinceros siempre con los pacientes. 5. Los trabajadores del servicio de emergencia responden honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes. 6. Los trabajadores del servicio de emergencia transmiten confianza. 7. Los trabajadores del servicio de emergencia están preparados para ofrecer un servicio de calidad. 8. Los trabajadores del servicio de emergencia les agrada decir la verdad generalmente a los pacientes. 9. Los trabajadores del servicio de emergencia brindan la atención individualizada a los pacientes. 10. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes. 11. Los trabajadores del servicio de emergencia entienden las preocupaciones de los pacientes. 12. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre se ponen en la situación de los pacientes. 13. Los trabajadores del servicio de emergencia respetan con empatía las opiniones de los pacientes. 14. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente siempre tienen una buena actitud. 15. Los trabajadores del servicio de emergencia tratan de entender las necesidades de los pacientes.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024?</p>	<p>los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p>	<p>la empatía y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024.</p>		Comunicación	<p>Lenguaje claro</p> <p>Cortesía</p>	<p>16. Los trabajadores del servicio de emergencia a siempre saben que decir en diversas situaciones.</p> <p>17. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente siempre tienen una buena respuesta a cualquier pregunta.</p> <p>18. Los trabajadores del servicio de emergencia explican de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir.</p> <p>19. Los trabajadores del servicio de emergencia son coherentes en las explicaciones con los pacientes.</p> <p>20. Los trabajadores del servicio de emergencia son claros y fluidos en comunicación con los demás.</p> <p>21. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre se dejan entender en las asesorías que realizan.</p> <p>22. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre contestan con respeto a las interrogantes.</p> <p>23. Los trabajadores del servicio de emergencia son corteses al brindar una respuesta.</p> <p>24. Los trabajadores del servicio de emergencia son asertivos cuando explican los pasos para solucionar un problema.</p>
				Capacidad de respuesta	<p>Soluciones creativas</p> <p>Solución adecuada</p>	<p>25. Los trabajadores del servicio de emergencia atienden de forma personalizada a todos los pacientes.</p> <p>26. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre se preparan en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular.</p> <p>27. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada pacientes.</p> <p>28. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre brindan soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se dan.</p> <p>29. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre buscan la solución que este dentro del marco legal.</p> <p>30. Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas</p>
				V2: Satisfacción	Rendimiento percibido	Resultado y seguridad en el servicio

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
					Calidad y experiencia Mejora y tiempo	3. Considera usted que se sienta seguro del servicio de emergencia. 4. Considera que el servicio de emergencia transmitió seguridad en la información que se le brindó. 5. Considera que el servicio de emergencia usa productos de Calidad. 6. Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de emergencia. 7. Considera que la experiencia que tiene el servicio de emergencia le hizo sentirse seguro. 8. Considera que la experiencia es importante en el servicio de emergencia. 9. Considera que el servicio de emergencia debería tener algunos cambios en el servicio. 10. Considera que se debería incrementar más personal servicio de emergencia. 11. Está conforme con el tiempo de atención.
				Las expectativas	Cumplimiento y recomendaciones Desempeño y comunicación Necesidad	12. Considera usted que el servicio de emergencia cumplió con los plazos ofrecidos. 13. Considera que el servicio de emergencia cumplió con brindarle la información necesaria. 14. Considera que el servicio de emergencia debería mejorar la atención al pacientes. 15. Considera recomendable los servicios del servicio de emergencia. 16. Considera que el servicio de emergencia toma en cuenta sus recomendaciones. 17. Considera que el desempeño en la atención al paciente fue rápido y entendible. 18. Considera que el desempeño que tuvo el servicio de emergencia supero sus expectativas. 19. Considera que tuvo problemas para comunicarse con el servicio de emergencia. 20. Considera que el servicio que ofreció la unidad de emergencia se adaptó a sus necesidades.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
				Niveles de satisfacción	Insatisfacción Satisfacción Complacencia	21. Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos del servicio de emergencia. 22. Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del servicio de emergencia. 23. Se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el servicio de emergencia. 24. Se sintió satisfecho en ser usuario con el servicio de emergencia. 25. Esta usted satisfecho con todas las medidas de seguridad que utilizo el servicio de emergencia. 26. Los trabajadores del servicio de emergencia satisficieron sus expectativas 27. Le complace la calidad de servicio que le otorgo el servicio de emergencia. 28. Le complace la variedad de soluciones que le ofrece el servicio de emergencia para solucionar los retos. 29. Se siente complacido por todo lo que le ofrece el servicio de emergencia. 30. Se siente complacido de ver su tratamiento concluido.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

1. Finalidad: Estimados paciente, el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger datos relevantes y suficientes respecto a la calidad de servicio, información que servirá para el proyecto de investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2021”

2. Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir la CALIDAD DE SERVICIO, con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nunca	2: A veces	3: siempre
-----------------	-------------------	-------------------

	ITEMS	1	2	3
Confiability	31. En el servicio de emergencia siempre viste de forma adecuada y formal			
	32. Usted cree que en los servicios de emergencia cuentan con oficinas adecuadas para la atención a los pacientes.			
	33. Los trabajadores del servicio de emergencia son corteses con los pacientes.			
	34. Los trabajadores del servicio de emergencia son sinceros siempre con los pacientes.			
	35. Los trabajadores del servicio de emergencia responden honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes			
	36. Los trabajadores del servicio de emergencia transmiten confianza.			
	37. Los trabajadores del servicio de emergencia están preparados para ofrecer un servicio de calidad.			
	38. Los trabajadores del servicio de emergencia les agrada decir la verdad generalmente a los pacientes.			
Empatía	39. Los trabajadores del servicio de emergencia brindan la atención individualizada a los pacientes.			
	40. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente tratan de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes.			
	41. Los trabajadores del servicio de emergencia entienden las preocupaciones de los pacientes.			

	ITEMS	1	2	3
	42. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre se ponen en la situación de los pacientes.			
	43. Los trabajadores del servicio de emergencia respetan con empatía las opiniones de los pacientes.			
	44. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente siempre tienen una buena actitud.			
	45. Los trabajadores del servicio de emergencia tratan de entender las necesidades de los pacientes.			
Comunicación	46. Los trabajadores del servicio de emergencia a siempre saben que decir en diversas situaciones.			
	47. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente siempre tienen una buena respuesta a cualquier pregunta.			
	48. Los trabajadores del servicio de emergencia explican de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir.			
	49. Los trabajadores del servicio de emergencia son coherentes en las explicaciones con los pacientes.			
	50. Los trabajadores del servicio de emergencia son claros y fluidos en comunicación con los demás.			
	51. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre se dejan entender en las asesorías que realizan.			
	52. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre contestan con respeto a las interrogantes.			
	53. Los trabajadores del servicio de emergencia son corteses al brindar una respuesta.			
Capacidad de respuesta	54. Los trabajadores del servicio de emergencia son asertivos cuando explican los pasos para solucionar un problema.			
	55. Los trabajadores del servicio de emergencia atienden de forma personalizada a todos los pacientes.			
	56. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre se preparan en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular.			
	57. Los trabajadores del servicio de emergencia generalmente siempre escuchan y asesoran de forma muy particular a cada pacientes.			
	58. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre brindan soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se dan.			
	59. Los trabajadores del servicio de emergencia siempre buscan la solución que este dentro del marco legal.			
	60. Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas			



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION**

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN

1. Finalidad: Estimados paciente, el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger datos relevantes y suficientes respecto a la satisfacción, información que servirá para el proyecto de investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2021”

2. Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir la SATISFACCIÓN, con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: Nunca	2: A veces	3: siempre
-----------------	-------------------	-------------------

	Ítems	1	2	3
Rendimiento percibido	1. Se considera satisfecho por el resultado del servicio que ofrece la unidad de emergencia.			
	2. Se considera satisfecho con el resultado obtenido en el servicio de emergencia.			
	3. Considera usted que se sienta seguro del servicio de emergencia.			
	4. Considera que el servicio de emergencia transmitió seguridad en la información que se le brindo.			
	5. Considera que el servicio de emergencia usa productos de Calidad.			
	6. Considera que la calidad de servicio cumple con la calidad mencionada por el servicio de emergencia.			
	7. Considera que la experiencia que tiene el servicio de emergencia le hizo sentirse seguro.			
	8. Considera que la experiencia es importante en el servicio de emergencia			
	9. Considera que el servicio de emergencia debería tener algunos cambios en el servicio.			
	10. Considera que se debería incrementar más personal servicio de emergencia.			
	11. Está conforme con el tiempo de atención.			
Las expectativas	12. Considera usted que el servicio de emergencia cumplió con los plazos ofrecidos.			
	13. Considera que el servicio de emergencia cumplió con brindarle la información necesaria.			
	14. Considera que el servicio de emergencia debería mejorar la atención al paciente.			
	15. Considera recomendable los servicios del servicio de emergencia.			

	Ítems	1	2	3
	16. Considera que el servicio de emergencia toma en cuenta sus recomendaciones.			
	17. Considera que el desempeño en la atención al paciente fue rápido y entendible.			
	18. Considera que el desempeño que tuvo el servicio de emergencia supero sus expectativas.			
	19. Considera que tuvo problemas para comunicarse con el servicio de emergencia.			
	20. Considera que el servicio que ofreció la unidad de emergencia se adaptó a sus necesidades.			
Niveles de satisfacción	21. Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos del servicio de emergencia.			
	22. Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del servicio de emergencia.			
	23. Se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el servicio de emergencia.			
	24. Se sintió satisfecho en ser usuario con el servicio de emergencia.			
	25. Esta usted satisfecho con todas las medidas de seguridad que utilizo el servicio de emergencia.			
	26. Los trabajadores del servicio de emergencia satisficieron sus expectativas			
	27. Le complace la calidad de servicio que le otorgo el servicio de emergencia.			
	28. Le complace la variedad de soluciones que le ofrece el servicio de emergencia para solucionar los retos.			
	29. Se siente complacido por todo lo que le ofrece el servicio de emergencia.			
	30. Se siente complacido de ver su tratamiento concluido.			

Anexo 3. Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo

acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024”, dirigida por los profesionales: Lic. Cruz Martel Wilfredo; Lic. Rivera Cardenas Margarita y Lic. Hilda Quilca Huamani de la Unidad de Segunda Especialización de la Universidad Nacional del Callao.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto participar en la encuesta a realizarse por medios tecnológicos como correos electrónicos y el uso de wasap y medios físicos como los cuestionarios.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal y será utilizada sólo para este estudio

Nombre Participante

Firma

Fecha:

Anexo 4. Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION

ESCALA DE CALIFICACIÓN

PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Dr. Adni Jehú Inocente Bonilla

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....
.....
.....


Dr. Adni Jehú Inocente Bonilla
Reg. N° A01863442



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION

ESCALA DE CALIFICACIÓN

PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): *D.ra. Carmen Elizabeth Cruz Campos*.....

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....


 Dra. Carmen Elizabeth Cruz Campos
 Reg. N° 082-086274



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION**

ESCALA DE CALIFICACIÓN

PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Dr. Roger Habraham Tapia Trujillo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....


 Dr. Roger Habraham Tapia Trujillo
 Reg. N.º 052-086334



Validación de los instrumentos realizados por el número de expertos solicitados en la guía correspondiente.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION

Valoración de evaluación de Juicio de Expertos

Datos de la clasificación:

CRITERIOS	JUECES			VALOR P
	J1	J2	J3	
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	1	1	3
La estructura del instrumento es adecuado	1	1	1	3
Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	1	1	1	3
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	1	1	3
Los ítems son claros y entendibles	1	1	1	3
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1	1	1	3
Total	6	6	6	18

1: de acuerdo 0: desacuerdo

PROCESAMIENTO:

b: Grado de concordancia significativa

Ta: N° total "de acuerdo" de jueces

Td: N° total de "desacuerdo" de jueces

Prueba de concordancia entre los jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td}$$

$$b = \frac{18}{18 + 0}$$

$$b = 1 \text{ Validez perfecta}$$

Según Herrera

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Conclusión de jueces de expertos

Instrumento aplicable

Anexo 5. Otros anexos

ANEXO 6

MODELO DE CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO/SERVICIO/ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Dr. Francisco Zambrano Reyna

Gerente de la Red Prestacional Rebagliati

De mi consideración:

El Jefe del Departamento/Servicio/Área de **EMERGENCIA ADULTOS** del Establecimiento de Salud **HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS** de la Red Asistencial **REBAGLIATI**, donde se ejecutará el estudio titulado "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, EN JESÚS MARÍA, 2024**", cuyo investigador principal/coinvestigador responsable son **LIC. CRUZ MARTEL WILFREDO, LIC. MARGARITA REYNA ANTONIA RIVERA CARDENAS DE FLORES Y LIC. QUILCA HUAMANI HILDA**, tienen el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente se ejecute en el Departamento/Servicio/Área.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,


.....
DR. JULIO RICARDO ROLBAN LOPEZ
Jefe del Departamento Emergencia
CMP 014454 RNE 19827
Red Prestacional Rebagliati
HNERM - EsSalud
Firma, sello, nombre del Jefe de Departamento/Servicio/Área