



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de
familia en un Centro de Salud Cajamarquino**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Arévalo Vásquez, Melissa Karen (ORCID: 0000-0001-9017-6592)

ASESOR

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mi familia por el apoyo incondicional durante esta etapa de desarrollo de mi tesis.

La autora

Agradecimiento

A Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante.

Al Mg. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué por sus enseñanzas y paciencia.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio.....	11
3.2. Variables, operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	15
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción.....	16
Tabla 2: Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción	17
Tabla 3: Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción	18
Tabla 4: Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción ...	19
Tabla 5: Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción	20
Tabla 6: Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción	21

Índice de figuras

Figura 1: Esquema de diseño no experimental correlacional	11
--	----

RESUMEN

En el presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre Calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, la metodología que se empleó fue de tipo básico de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental descriptivo correlacional, estuvo conformada por 100 padres de familia de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, la muestra fue igual que la población con un muestreo no probabilístico, como técnicas e instrumentos se utilizó la encuesta y cuestionarios que fueron aplicados a las madres para obtener una información clara y precisa. Tuvo como resultados se observa la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,744 valor que indica una relación positiva alta, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que la calidad de atención tiene una relación alta con la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, aspectos tangibles, seguridad, empatía

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between quality of care and level of satisfaction in the pediatric service according to parents in a Cajamarca Health Center. The methodology used was of the basic type with a quantitative approach. the design was non-experimental descriptive correlational, it was made up of 100 parents of a family in a Cajamarca Health Center, the sample was the same as the population with a non-probabilistic sampling, as techniques and instruments the survey and questionnaires that were applied were used mothers to obtain clear and precise information. It had as results the relationship between the variables quality of care and satisfaction in the pediatric service according to parents where a Spearman's Rho was obtained is 0.744 value that indicates a high positive relationship, in addition a p - value is 0.000 less than 0.05 representing significant values. Therefore, it can be concluded that the quality of care has a high relationship with satisfaction in the pediatric service according to parents in a Cajamarca Health Center.

Keywords: quality of care, satisfaction, tangible aspects, security, empathy

I. INTRODUCCIÓN

Blessings (2021) notó que el cumplimiento del cliente con servicios de salud mental a corto plazo es un factor importante que garantiza un compromiso continuo con servicios de salud emocional para personas con problemas de salud mental. Sin embargo, en algunos países con salarios bajos y medios, incluido Malawi, hay escasez de datos sobre las visitas a los clientes, y se tiene poca conciencia significativa de las variables que pueden influir en la satisfacción del cliente. Nombre de usuario.

Oppong et al. (2021) en este artículo, la calidad de la administración del bienestar y su impacto en el cumplimiento del cliente y procedió con el uso entre los clientes de atención médica seleccionados en la provincia de Ghana. Entre los tres elementos de la calidad de la administración de mHealth, la calidad de la cooperación es fundamental en el cumplimiento del cliente, mientras que se encontró que cada uno de los tres componentes de la calidad de la administración de mHealth afecta enfáticamente el uso continuado. Hay un resultado beneficioso del cumplimiento en el uso continuado y el gasto financiero aparente dirige el impacto. Propone que las cooperativas especializadas deberían involucrar a su personal brindándoles preparación habitual sobre buenas relaciones con los clientes.

Molalign et al. (2021) Dado que el sector de la salud utiliza modelos de atención centrados en el paciente, los gerentes y profesionales de la salud deben comprender la satisfacción del usuario y cómo afecta sus prácticas. Por lo tanto el Identificar sus necesidades de los usuarios es primordial para la valorar la calidad de atención pueden señalar las mejoras necesarias para el sector (Baumgarten et al. 2021)

Bjertnaes et al. (2020) Sin embargo, la satisfacción y las experiencias del usuario son una parte significativo de la identificación de la calidad de los servicios que rara vez se incluyen en las evaluaciones de calidad. Estos análisis pueden proporcionar información para ser utilizada como indicadores de resultados, señalando las fortalezas y limitaciones de los programas de salud.

Braga et al. (2021) afirma que el desarrollo de un Índice de Satisfacción del Servicio que presenta información sobre la estructura y el proceso es un registro valioso que los gerentes pueden usar como parámetro para mejorar los servicios. A partir del análisis, se pueden identificar usuarios que están muy satisfechos con todos los atributos investigados (máxima satisfacción del paciente) y posibles factores asociados a esta condición que pueden contribuir para la formulación de estrategias de mejora del servicio.

En el centro de salud; manifiesta que la gran problemática que existe es la atención que se le brinda al usuario, retrasos en las consultas, el tiempo de espera que se tiene para una cita, el trato es muy indiferente, y los usuarios muestran sus insatisfacción con el servicio que se solicita por tal motivo que se tuvo en cuenta este problema para realizarlo y se planteó la siguiente la pregunta de investigación; ¿Cuál es la relación que existe entre calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?. Y como problemas específicos se pudo plantear de la siguiente manera; ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?; ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?; ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?.

La revisión es legítima en razón de que la naturaleza de la atención que se puede brindar a los clientes de las administraciones de bienestar es de suma importancia, para que puedan lograr su propia realización. Tiene sustento hipotético ya que dependió de hipótesis sobre los factores de revisión y de notables creadores

que discutieron el tema. Tiene un apoyo realista, ya que la naturaleza de la atención nos permitirá estar a la altura de las suposiciones de los clientes que involucran revisiones como un dispositivo de evaluación, teniendo en cuenta algunos factores que permiten resolver la conexión entre los factores por lo que es concebible consumir esos temas centrales tanto en calidad como en satisfacción del cliente. Como utilidad sistémica, se propone un informe cuantitativo, plan de remediación no exploratorio, a la luz de resúmenes para medir los factores.

El objetivo general que se planteó fue; Determinar la relación que existe entre Calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022Y como objetivos específicos fueron; Identificar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022. Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022; Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022, Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022; Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022.

Se planteó la hipótesis, H1: Existe relación entre calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022. Y como hipótesis nula; H0: No existe relación entre calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Sharifi et al. (2021) en su artículo lógico "Evaluación de la naturaleza de las administraciones proporcionadas por los centros de bienestar en Mashhad, Irán: escalas SERVQUAL versus HEALTHQUAL" para estudiar la naturaleza de las administraciones de atención médica brindadas en los centros de bienestar en Mashhad, Irán. Esta fue una revisión de corte transversal, tuvo como resultados que los puntajes típicos de insight y supuestos para los clientes de las administraciones de bienestar fueron 4,72 y 3,25, por separado, y la brecha de calidad en las administraciones que dieron fue equivalente a -1,16. La compasión fue el aspecto más destacado (-2,019) según el modelo SERVQUAL, y el aspecto eficacia fue el más destacado según el modelo HEALTHQUAL (-1,761). Se presumió que los supuestos e impresión de administración de los clientes en los dos modelos. En consecuencia, los efectos secundarios de este estudio ayudan a los directores de salud y a los formuladores de políticas a diseñar intercesiones viables para desarrollar aún más las administraciones dadas, enfatizando los aspectos con los mayores agujeros.

Castellón (2019) cuyo objetivo fue evaluar el nivel de cumplimiento del cliente, sobre la naturaleza de los servicios médicos, consiguió, en internación de medicamentos, corto plazo, Clínica Bautista en Managua Nicaragua, junio de 2019. La estrategia fue transversal ilustrativa. Los resultados: grupo de edad 50-59 años con un 34,3%, el nivel más elevado de cumplimiento en Supuestos, para Empatía 95,0% y en Discernimiento fue Confiabilidad con 89,49%. Límite de reacción, con la tasa más mínima en suposición 89,3% e introspección 65.3%. La brecha más alta de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con una lista de calidad de soporte de - 0,46. Se concentró en que se infirió que el sexo de las damas de prevalencia, el tiempo de mayor tasa 50-59 años, por supuesto, la tasa más alta fue Productos tangibles, y menor, Capacidad de respuesta, considerando que la asistencia fue tan buena.

Campoverde (2020) cuyo objetivo fue determinar el grado de cumplimiento del cliente sobre la naturaleza del cuidado en comunidades de bienestar del principal grado de atención, Piura, 2019. El procedimiento utilizado fue gráfico,

transversal. Plan observacional, sin pruebas. Se tuvo como resultados que las partes sociodemográficas fundamentales de los clientes que acudieron a los lugares de bienestar del nivel principal de atención fueron: el 43,2% eran clientes de las administraciones, el 78,6% eran señoras, el 72,4% tenían nivel de formación optativa, la edad normal tenía 48 años. En cuanto a los atributos de los clientes, se encontró que el 66,7% presentaba algún tipo de protección SIS, el 87% eran continuadores de la ayuda y el 28,1% eran atendidos por personal de enfermería, en las comunidades de bienestar del primer nivel. de atención, Piura, 2019. La revisión cerró: El mayor nivel de cumplimiento lo obtuvo el aspecto bienestar con un 44%, seguido por el aspecto compasión con un 39% y confiabilidad con un 32%. En cuanto a, el índice más elevado lo adquiere el aspecto de capacidad de respuesta con un 74%, seguido de puntos de vista sustanciales con un 69% y confiabilidad con un 67%.

Maguiña y Paredes (2020) cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la atención y el cumplimiento de los clientes del servicio de internamiento de medicamentos de corta estancia del Hospital Regional de Huacho, 2018. El sistema utilizado, el tipo de examen fue esencial, y el plan es transeccional expresivo no exploratorio. Se adquirió en consecuencia que el 41,44% de los clientes que fueron revisados expresaron que la naturaleza de la atención es excelente. Mientras que el 38,74% de los clientes revisados expresaron que la naturaleza de la atención es pésima; En cuanto al grado de cumplimiento, el 21,62% de los clientes consultados se sintieron excepcionalmente felices con la apertura, la capacidad competente y el ambiente de confianza que existe dentro de las fundaciones. La revisión presumió que la especulación general de que la importancia asintótica 0.000 no es exactamente el nivel de importancia 0.05, en consecuencia, se descarta la teoría inválida y se reconoce la especulación electiva, la relación Rho de Spearman es 0.796 (79,6%), según el Bisquerra escala, dicha conexión es inmediata y moderada entre los factores naturaleza del cuidado y satisfacción del cliente.

Existen innumerables ideas sobre la calidad, entre ellas tenemos a Deming (1990) quien hace referencia a que la calidad es la distinción de la fuerza de trabajo y que se determina en cuanto a quien la mide.

Por otra parte, García (2012) hace referencia a que la cualidad aparente es la correlación entre lo que se ofrece y lo que anticipa el cliente. Por otra parte, Paiva (2018) hace referencia a que la calidad depende de la ausencia de estimar el interés del cliente, cumpliendo con los supuestos y no realmente de la calidad planificada por la asociación.

Para Ishikawa (1996) la expresión control de calidad es avanzar y salvaguardar un artículo que sea útil, menos costoso y continuamente satisfactorio para el comprador. Hasta este momento ha ido cambiando el significado del valor, cuyo marcador rudimentario es el cumplimiento de los clientes en supuestos, que pueden ser tanto internos como externos. Con respecto a los supuestos para clientes son: Implícitos, expresos e inertes. El nivel de escala de valor en cuanto a calidad se reduce a tres factores fundamentales: mayor calibre, velocidad y menor costo, lo que está relacionado con una progresión de la creación para hacer frente a las diferentes necesidades de las organizaciones, como los costos y la eficiencia. (Pelo, 2001)

La idea de la naturaleza del cuidado ha sido considerada una peculiaridad social que difiere entre productores de estrategia, expertos, directores, trabajadores sociales, clientes normales. Esta idea se relaciona adicionalmente con el tipo de cuidado que se brinda, así como con el entorno social, físico y especializado en el que se brinda el cuidado. Dado que las perspectivas de los clientes sobre la naturaleza de la atención ofrecen la posibilidad de hacer que los beneficios sean más receptivos a las suposiciones de las personas, lo que hace que las administraciones de bienestar sean más útiles, se han intentado una variedad de enfoques para una evaluación significativa del valor. (Rizwanul, 2016)

La perspectiva del cliente con respecto a la idea de cuidado es uno de los marcadores clave y, por lo tanto, la evaluación de la calidad en los beneficios clínicos es en su mayor parte novedosa según la perspectiva de quien la ve. , el supervisor o un profesor de salud tendrán una percepción sorprendente contrastada con la que pueda tener el cliente. Los pacientes que necesitan beneficios clínicos

necesitan una atención personalizada de primer nivel, que es también el objetivo fundamental de las personas que los atienden. (Abrahamsen, 2018; Vargas, 2013)

Para ello, el interés del cliente Se ha convertido en una parte esencial de la atención y, a menudo, es un objetivo expreso de las ramas de ayuda del gobierno. A menudo, y muchas veces, esta publicación se ha centrado en la sinergia entre clientes y proveedores sobre las opciones de atención, o cómo manejar los esfuerzos de un cliente para oponerse al propio argumento del cliente. En ambos casos, se están realizando esfuerzos para crear sinergias con los pacientes a mayor escala, incluidos los esfuerzos para mejorar o modernizar el transporte de la Sociedad mediante la programación de visitas de pacientes. Estos esfuerzos están orientados hacia el reconocimiento claro y la garantía de que los clientes de las asociaciones de atención médica tienen una parte aprobada, límites clave y un fuerte compromiso con la organización y el proceso de la asociación (Ávila, 2018)

Existen extensos modelos en la escritura para apreciar la naturaleza de una asistencia. Entre estos modelos, el más utilizado en diferentes investigaciones hace alusión al modelo americano. El equipo actual puede generar confianza en los métodos que se llevarán a cabo. Un componente más importante es la presencia de la facultad de bienestar, ya que esto ayuda a la certeza de que el cliente se siente enlatado. Calidad inquebrantable: Capacidad para cumplir con eficacia el arreglo ofrecido, productivamente, limitando los errores y ampliando la ventaja para el cliente y de manera que se asegure un grado de confiabilidad a la hora de ofrecer la ayuda. Límite de reacción: Facultad de ofrecer un apoyo rápido a los clientes que enfrentan un interés en un tiempo adecuado.

Otro marcador importante es la velocidad con la que la asociación en particular puede responder a los intereses de los clientes. Prosperidad: Hace alusión a evaluar la convicción hecha por la mentalidad del personal de prosperidad al dar consideración clínica al cliente, para esto es fundamental que el personal de la escuela esté listo para dar sentido a cualquier incertidumbre del cliente mostrando datos, amabilidad y capacidad para transmitir y crear certeza para brindarle la tranquilidad significativa de tener la opción de participar en hacer una diferencia.

Compasión: Es el comportamiento que necesita un individuo para ponerse en el lugar de uno más para comprender y atender adecuadamente las demandas del otro, para ello están pensadas todas las perspectivas que tiene la facultad de bienestar para brindar una asistencia personalizada de mostrando continuamente varias opciones para el cliente

El Modelo SERVQUAL con su herramienta de comparación para evaluar la naturaleza del cuidado. (Servicio de Salud, 2011) (Cruz y Orduña, 2017) La satisfacción es un pensamiento abstracto que se apoya en la percepción del cliente.

Así que hasta la fecha hay varios creadores que han aportado su propia idea de realización, entre ellos tenemos a Levesque y Gordon (1996) quienes expresaron que la realización es un lugar del cliente hacia la cooperativa especialista. Por otra parte, Zineldin (2000) comunicó que el cumplimiento es una respuesta cercana a casa entre lo que los clientes esperan y lo que obtienen. Concerniente a (2013), especifica que el cumplimiento del cliente es el nivel de la perspectiva de un individuo que emerge al conectar la forma de comportarse del cliente en una asistencia con sus supuestos. El cumplimiento analiza tres campos importantes: la operatividad del marco de exploración, el método para obtener los datos; y la ayuda brindada. Estos tres campos son consistentes con los fundamentos filosóficos del principio: el beneficio de los datos, la transmisión de procedimientos de búsqueda y las administraciones de acceso.

Como indican Kotler y Keller (2012), el cumplimiento del cliente se compone de: Ejecución percibida, supuestos y niveles de cumplimiento. La presentación de la base de bienestar, vista por el cliente: es el resultado que el cliente ve mientras adquiere una asistencia y esto está relacionado con suposiciones. Suponiendo que la exhibición sea equivalente al punto de vista, el cliente se sentirá satisfecho, pero si la presentación no es exactamente el punto de vista, el cliente se desanimará. En cuanto a, Peralta (2006) especifica que las suposiciones del cliente asumen una parte importante de lo que generalmente se espera obtener de la asistencia.

En definitiva, para Pérez (2015), los supuestos pueden ser inspeccionados tanto desde el punto de vista de la valoración de las metas individuales como sobre

ocasiones irrelevantes para el individuo. Bien puede presumirse que los supuestos del cliente están relacionados con el cumplimiento de la asistencia prestada. En cuanto a los horizontes de cumplimiento del cliente, Kotler y Armstrong (2012) notan esa dedicación hacia una no del todo grabada por los grados de cumplimiento del cliente, aislada por clientes que no están excepcionalmente satisfechos, en algún grado satisfechos y completamente presumidos. Una comprensión superior de los concluyentes del cumplimiento del cliente debería ayudar a la estrategia y los líderes a implementar programas personalizados que se ajusten a los requisitos aparentes de los pacientes y las cooperativas especializadas, ya que el cumplimiento refleja el grado en que se han cumplido los supuestos de las normas de administración. (Mendoza, 2001; Rizwanul, 2016)

En este sentido, los clientes tienen la oportunidad de publicar metodologías abiertas y realizar sus componentes más precisos, así como la capacidad de los reguladores de la OMS para tener en cuenta las opiniones de las personas por el camino a seguir. Así, las agencias gubernamentales de ayuda han entendido el cumplimiento como una metodología para realizar una serie de valoraciones sobre la idea de consideración recibida, por lo que la información obtenida ayudará en la relación de cuidado (Schmidt, 2015)

Las asociaciones de servicios médicos tienen una prolongación costumbre de estimar la experiencia de los pacientes y los "clientes" de la administración de la salud, incluidas las familias, los padres y los clientes, con sus administraciones. Sea como fuere, las descripciones generales de cumplimiento convencionales a menudo son difíciles de convertir en un mejor servicio de asistencia. A decir verdad, la investigación sobre la comprensión del compromiso ha resaltado la importancia de expandir los procesos tradicionales de investigación y protesta, impulsando una asociación más completa de los pacientes para explorar y refinar la naturaleza del transporte de la administración en las clínicas diferentes organizaciones y a nivel local. A este reconocimiento se ha sumado un desarrollo en el avance de instrumentos para evaluar y construir la naturaleza del cuidado recibido por el cliente.

En los últimos veinte años, las evaluaciones de la naturaleza del cuidado según la perspectiva del cliente han ido desde el cumplimiento hasta sus encuentros. El escrito en desarrollo muestra que además del hecho de que es plausible incluir a los pacientes en la organización o revisión de los servicios médicos, sin embargo, dicho compromiso puede provocar afirmaciones clínicas de emergencia disminuida, mayor viabilidad, efectividad y naturaleza de la atención. Administraciones del bienestar, una satisfacción personal superior en las administraciones. (Avión, 2018).

En este sentido, para trabajar sobre la naturaleza de la atención médica, en la que destaca la gestión de la desesperación y la crisis, se advierte un número más notorio de valoraciones tanto del público como de asociaciones globales. Esto se debe a que la exploración del cumplimiento del cliente fortalece su compromiso en la etapa de evaluación y dinámica, lo que promueve actualizaciones poderosas y adecuadas para los clientes vistos. Son según las propuestas actuales de la OMS. No obstante, se requieren investigaciones más claras que señalen ángulos directamente relacionados con la calidad y la satisfacción del cliente, destacando factores.

En este sentido, se suele razonar que la calidad está directamente relacionada con el cumplimiento, ya que media notablemente en el insight que tiene el cliente, y posteriormente termina en esa sensación de satisfacción que proviene de haber satisfecho todos y cada uno de los supuestos del cliente. (Kotler, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio

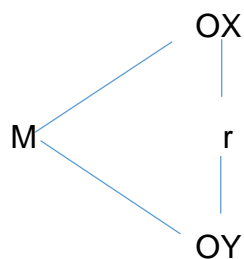
La investigación actual es fundamental en cuanto no pretende resolver problemas científicos (Hernández et al. 2018).

Fue cuantitativo ya que se midió mediante resultados estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño da cabida a los estudios no experimentales, ya que el investigador, en cuanto a su actividad, actúa únicamente como observador externo de la realidad estudiada y no interviene para producir cambios o alteraciones en el comportamiento de las variables. Solo comportarse como sujetos observando el comportamiento de la variable de estudio en su estado natural (Hernández et al., 2017). Además, usamos un diagrama de correlación porque está posicionado para mostrar la conexión entre los factores de verificación. El accesorio lateral se uso porque el momento en que se recopilan los datos es excepcional (Hernández et al., 2017).

Figura 1

Esquema de diseño no experimental correlacional



Donde:

M: Padres de familia

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción

r: relación estadística entre dos variables

3.2. Variables, operacionalización

V1: Calidad de atención

Definición conceptual. La naturaleza del cuidado es la divergencia entre los discernimientos del cliente y las suposiciones que se habían establecido sobre ellos con anticipación. (Guevara y Flores, 2018).

Definición operacional. La naturaleza de la atención es el nivel en el que se utilizan medios ventajosos para lograr mejoras potenciales en el área del bienestar.

Indicadores: Personal correctamente uniformados, Demuestra orden y limpieza, Evidencia buena iluminación, Interés por su pronta atención, Brinda servicio prometido, Demuestra consejo entendible, Cortesía, Suministra el servicio en el momento preciso, Servicio rápido, Confianza brindada por el médico, solución a su problema de salud, confianza, comparación con el servicio, interés del médico y Claridad en las indicaciones médicas.

Escala de medición: Ordinal

V2: Satisfacción

Definición conceptual. El cumplimiento del cliente es la perspectiva de un individuo abordado por niveles que emerge al conectar la aparente eficacia de una ayuda con sus supuestos (López, 2017).

Definición operacional. Es el punto de vista del cliente sobre la naturaleza de los servicios médicos que recibe

Indicadores: Desempeño del personal de salud, Nivel de servicio percibido, Resultados del servicio.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: es el conjunto de unidades de evaluación cuantitativa o abstracta (personas, animales, eventos, excentricidades, afiliaciones, sugerencias) dentro de una prueba (Hernández y Mendoza 2018). Estuvo conformado por 100 padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

Muestra: Una reunión de la población termina siendo delegada o crítica de ella y eso depende de la estimación o el examen. (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra fue igual que la población.

Muestreo: se utilizó no probabilístico, porque no requirió de una fórmula para muestra (Hernández y Mendoza, 2018)

Unidad de análisis; padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al refinar la encuesta, se utilizó un esquema utilizado principalmente para recopilar evaluaciones de variables de validación para unidades de prueba para dar cuenta de las lagunas de conocimiento (Hernández y Mendoza, 2018). En la encuesta en curso, seguimos recopilando datos de los factores de auditoría de gatekeeper.

Para recopilar datos sobre las variables, se utilizaron dos estudios coordinados como instrumentos de evaluación o elección: el real pretende plasmar la idea de cuidado y contiene 22 ítems en una escala ordinal, tipo Likert: completamente digresión (1), en desacuerdo (2), inseguro (3); de acuerdo (4) absolutamente de acuerdo (5). El segundo pretende abordar el grado de coherencia y contiene 20 preguntas con posibles respuestas en escala ordinal. Tipo Likert:

Ideas de información y resultados típicos de medición (Hernández y Mendoza, 2018), para ello se utiliza una base de expertos. Por lo tanto, estas herramientas fueron tomadas del concentrado de Meza (2021) con el apoyo de expertos capacitados.

Las herramientas de detección evalúan la confiabilidad del uso de estudios de evaluación del nivel de salud o del factor adyuvante. Para ello se ejecuta una prueba piloto con una prueba de cambio con propiedades equivalentes a la actualización actual y un arreglo de reemplazo equivalente con propiedades similares a la actualización actual, se determina la confiabilidad a partir de lo que se aplica, y por la primera variable el resultado fue: α Cronbach = 0,88 y el segundo α Cronbach = 0,79.

3.5. Procedimiento

Se envió el tema para su respectiva revisión para que el docente pueda dar su conformidad y así empezar con el desarrollo del proyecto, asimismo se solicitó al responsable del Centro de Salud Cajamarquino, la autorización para ejecutarlo. Luego, en ese momento, se completó la coordinación separada con el personal de administración del cliente para establecer el cronograma para la variedad de información del cliente, considerando una duración típica de 10 minutos para las dos encuestas para cada entrevistado. Se les explico a los encuestados que duro un promedio de 15 minutos para sus respectivas respuestas, se evaluó cada pregunta, después que se obtuvo la información se recopiló todos los datos para tabular y pasar al programa Spss, y luego en tablas y gráficos, las reacciones se trasladaron al programa Excel para un examen futuro.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recopilados son procesados por el software SPSS 25. La evaluación se expresa mediante gráficos y tablas de dos variables, con explicaciones. Para la prueba de inferencia se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman para comunicar el grado de correlación entre dos variables y opiniones de ítems

3.7. Aspectos éticos

Salazar et al. (2018) manifiesta que el ser humano para ir investigando temas científicos, ha ido mejorando con el tiempo, se debe a la exploración de obtener conocimientos que despiertan curiosidad al individuo. Los diferentes estudios se han ido investigando y publicando en fuentes confiables, para que otras personas interesadas puedan obtener información, asimismo el objetivo principal de este trabajo es para mantener la ética en la investigación. Por otro lado se tomó en cuenta los lineamientos de la resolución del consejo universitario N°0126-2.017/UCV.

IV. RESULTADOS

Análisis inferencial

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov calidad de atención y satisfacción de los usuarios

		Calidad de atención	Satisfacción
N		100	100
Parámetros	Media	2,08	2,24
normales	Desviación	,677	,767
	Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000

Nota. *Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Muestra en la tabla que la p estima está por debajo de 0.05, lo que permite descartar la especulación inválida (H0), expresando que la información tiene una circulación no ordinaria, por lo que las medidas a tomar son de tipo no paramétrico y para investigaciones de tipo correlacional será a través del coeficiente Rho.

Tabla 2

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

		Satisfacción
		,744
Rho de Spearman	Calidad de atención	,000
		100

Nota. Datos estadísticos Spss.

Afirma que la tabla muestra la relación entre las variables de calidad de atención y la satisfacción de los padres con la atención pediátrica, con un Rho de Spearman de 0,744 (un valor que indica una relación altamente positiva) y 0,000 de menos de 0,05. Tenga en cuenta que muestra que obtener el valor p de . valor importante Por lo tanto, podemos concluir que la calidad de atención reportada por los padres en el Centro de Salud de Cajamarca está significativamente asociada con la satisfacción con la atención pediátrica.

Tabla 2

Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

		Satisfacción
		,653
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	,000
		100

Nota. Datos estadísticos Spss.

Esta tabla muestra las relaciones entre dimensiones y variables de aspectos específicos, con un Rho de Spearman de 0,653, un valor que indica una relación media positiva, y un valor de p de 0,000 inferior a 0,05, que es un valor significativo. Por lo tanto, se puede concluir que las dimensiones materiales se relacionan con la satisfacción con la atención pediátrica en promedio, según los padres de los Centros de Salud de Cajamarca.

Tabla 3

Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

		Satisfacción
		,751
Rho de Spearman	Fiabilidad	,000
		100

Nota. Datos estadísticos Spss.

Se indica en la tabla la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en la cual un Rho de Spearman es 0,751 señala una relación positiva alta, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05. Por tanto, se puede concluir que la dimensión fiabilidad tiene una relación alta con la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

Tabla 4

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

		Satisfacción
		,513
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	,000
		100

Nota. Datos estadísticos SPSS.

Esta tabla muestra la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta informada por los padres y la satisfacción en la atención pediátrica, con un Rho de Spearman de 0,513 para un valor de relación positivo promedio y un valor significativo de 0,000 da un valor p de 0,05 de Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión Respuesta de los padres del centro de salud de Cajamarca está, en promedio, relacionada con la satisfacción con la atención pediátrica.

Tabla 5

Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

		Satisfacción
		,725
Rho de Spearman	Seguridad	,000
		100

Nota. Datos estadísticos Spss.

Afirma que en la tabla la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción indica que un Rho de Spearman es 0,725 valor que indica una relación positiva alta, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05. Por tanto, se puede concluir que la dimensión seguridad tiene una relación alta con la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

Tabla 6

Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.

		Satisfacción
		,548
Rho de Spearman	Empatía	,000
		100

Nota. Datos estadísticos SPSS.

Esta tabla muestra la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción informada por los padres con los servicios pediátricos, con un mínimo de Spearman de 0,548, un valor que indica una relación media positiva y un valor de p inferior a 0,05 de 0,000. Por tanto, podemos concluir que la dimensión empatía reportada por los padres de los Centros de Salud de Cajamarca está en promedio asociada a la satisfacción con la atención pediátrica.

V. DISCUSIÓN

Los padres son socios importantes para mejorar la calidad de la atención al trabajar con equipos multidisciplinarios y considerar un marco para mejorar la calidad de la crianza a través del empoderamiento de los padres a través de la satisfacción de los padres. Los padres tengan cuidado. En ese sentido, el objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción con los servicios pediátricos, según lo informado por los padres de familia del Centro Médico Cajamarca, en comparación con estudios e hipótesis sobre el tema. Investigar. En este estudio, la calidad de la atención se asoció significativamente con la satisfacción, con una alta correlación positiva dada la probabilidad de que los profesionales de la salud atiendan a sus pacientes satisfactoriamente, en cuyo caso los padres tenían

Los resultados concuerdan con Meza (2021), quien investigó la calidad y satisfacción de los usuarios atendidos, estos resultados muestran estar directamente correlacionados con $r = 0.750$, mostrando que la calidad que se le brinda al paciente es adecuada pero puede ser parcialmente mejorada por la Personal médico.

Otro resultado se observó en Braga et al. (2021), se identificó una relación de amplitud significativa entre las variables de estudio, siendo el Rho de Spearman de 0,730. Debido a estos resultados, que indican una fuerte relación entre las variables, es posible que al brindar una atención de buena calidad, se obtenga la satisfacción del paciente.

En un estudio de Arsenault et al. (2018) en el mismo estudio encontraron que las enfermeras de pacientes pediátricos estaban satisfechas con la calidad de la atención en los servicios de urgencias pediátricas. Hubo diferencia estadísticamente significativa en el índice de satisfacción de los padres cuyos hijos dermatológicos tomaban medicamentos por vía rectal y los que usaban el servicio porque lo referían o no lo usaban ($p < 0,05$). Tienes seguro de salud. Teóricamente, según Arsenault et al. (2018), estos autores argumentan que las crecientes

necesidades de atención médica, los costos crecientes, las limitaciones de recursos y la evidencia de inconsistencias en el mundo real están impulsando un interés creciente en medir y mejorar la calidad de la atención médica en muchos países. En todo el mundo. Mejorar la calidad es una prioridad nacional tanto en el Reino Unido como en los EE. UU. Hemos pasado de la evaluación de costos y desempeño a la evaluación de calidad, enfocándonos tanto en el uso eficiente de los recursos como en la eficiencia de la atención médica. En el Reino Unido, esta tendencia ha llevado a centrarse tanto en la medición del desempeño como en la mejora de la calidad, así como en el desarrollo de un marco operativo y, en este contexto, los gobiernos se están enfocando cada vez más en mejorar su desempeño. La calidad de la atención requiere que este concepto se entienda claramente.

Nos enfocamos específicamente en la atención que las personas reciben de los sistemas de salud institucionales formales a los que las personas o sus cuidadores han elegido acceder. En este contexto, el cuidado es el cuidado que brinda cualquier profesional de la salud. Estos factores se discuten con referencia a la estructura del sistema de salud, los procesos de atención y los resultados de la atención obtenida.

Asimismo en la relación a dimensión de aspectos tangibles y la variable, podemos señalar que el Rho de Spearman fue de 0,653 lo que mostro que existe una relación positiva media. Estos hallazgos son consistentes con Charapah et al (2021) en este estudio de que los cuidadores de niños estaban satisfechos con la calidad de la atención de emergencia brindada a los niños, con una diferencia estadísticamente significativa ($P < 0.05$) en el índice de satisfacción de los padres de niños diagnosticados. Dermatólogos que reciben medicamentos rectales y que solicitaron el servicio porque lo consideraron de referencia o porque no tenían seguro médico. Los familiares entrevistados se mostraron satisfechos con la calidad de la atención de sus hijos en la sala de emergencias. Castellón (2019) señala que la importancia de un buen liderazgo por parte del personal sanitario es cada vez más evidente en la atención, ya que demuestra que tiene un impacto no solo en la gestión económica sino también en la calidad atención brindada. Se discuten varias

teorías, principalmente sobre cómo los diferentes tipos de líderes afectan la calidad de diferentes maneras, incluidos los efectos de que el estrés o la felicidad de los empleados a su vez pueden estar relacionados con la calidad del liderazgo. Se genera atención.

Marsland et al (2019) señalan que la calidad depende de cumplir o superar las expectativas de los beneficiarios, por lo que siempre existe un esquema de línea de base y de referencia, y un alcance para ver si se puede cumplir con el estándar especificado. Por otra parte, está determinada principalmente por la protección de la salud física y mental de los beneficiarios, y la gestión asegura siempre la óptima calidad de vida viable, se sugieren referencias teóricas. Entonces, la calidad no se trata solo de los medios, no se trata solo de la organización, la tecnología, los materiales, la preparación y las habilidades, sino principalmente de la competencia de quienes brindan el servicio, reflejando lo que es realmente relevante para las personas a quienes se destinan los recursos asignado para prestar el servicio. En cuanto a la organización, es un proceso complejo de consecución de determinadas metas y objetivos. A su vez, estos procesos pueden ser generados por otros subsistemas relacionados que realizan determinadas funciones.

En la siguiente dimensión que es la fiabilidad se puede observar que existe una relación positiva alta con un valor de Rho de Spearman de 0,751. Estos resultados coinciden con Sawyer et al. (2018) en este estudio que la relación es similar al estudio con $r = 0.583$, dicen que estos resultados son medianamente positivos, pues encontraron que a mayor confiabilidad mayor percepción. nivel de satisfacción. alto. por el usuario Atención al paciente. Pérez (2019) afirmó que las organizaciones de atención médica se enfocan en identificar y mejorar continuamente los problemas de seguridad, brindando un desempeño confiable frente a un entorno complejo y pueden servir como un modelo a seguir para la seguridad de la atención médica como se mencionó. Se esfuerzan por brindar el tratamiento correcto al paciente correcto de la manera más segura posible. La adaptación y adopción de modelos innovadores puede ser prometedora para los más altos estándares de atención y seguridad del paciente. Sin embargo, conseguir un lugar en un centro de atención médica puede ser un desafío.

Estos resultados no pueden confirmar que si el personal médico asegura y trata de manera efectiva los problemas de salud que afectan a los usuarios, esto garantiza una confianza y satisfacción óptimas. Podemos decir que la calidad de atención y satisfacción es la capacidad del sistema para trabajar fiel e incansablemente durante la temporada, en un determinado nivel de funcionamiento; en una organización funcional. Por otro lado, en cuanto a la comodidad, la sensación agradable o desagradable que siente una persona le impide concentrarse en lo que debe hacer; El mejor sentimiento general en el trabajo es el sentimiento de indiferencia por el medio ambiente: este sentido serio de comodidad, para realizar una tarea, uno debe ignorar el medio ambiente.

Contrariamente a et al (2021) en el análisis de que los pacientes están satisfechos con la calidad de atención en algunos casos, el principal problema que puede tener alguna insatisfacción es el tiempo de espera para citas y la disponibilidad de muchas especialidades pediátricas y algunas especialidades quirúrgicas pediátricas. . Y hay lugares rurales que son más propensos a reportar esta escasez que los pediatras. Además de los tiempos de espera para las citas, informaron que la falta de participación de las subespecialidades en los planes de seguro médico y la falta de aceptación de pacientes sin seguro también era una barrera de entrada. Si bien estos factores interfieren en la calidad, también existen garantías de que el interés sea diverso y desigual para todos, en cuyo caso se debe brindar un mecanismo favorable para que los usuarios se interesen y queden satisfechos con sus consultas. Con los profesionales médicos, de esta manera se podrá construir una buena imagen del establecimiento médico y del personal que se preocupa por las necesidades de cada paciente para conocer su opinión y evaluar efectivamente los resultados de la atención.

Asimismo, en la relación de la dimensión capacidad de respuesta el Rho de Spearman es de 0,513 lo que indica una relación positiva media. Estos resultados contrastan con Molalign, et al., (2021), quienes identificaron la relación de esta dimensión con $r = 0,788$, por lo que también tienen similitudes con el estudio de Kruk et al. (2018)) tiene una relación similar $r = 0.654$. Estos resultados se deben a que el personal médico brinda el servicio con rapidez debido a la demanda y así

cumplir con la satisfacción de los usuarios. Como señalan Cruz y Ordonia (2018), la capacidad de respuesta del sistema de salud se desarrolló y estudió empíricamente por primera vez en análisis internacionales comparativos de la OMS a principios de la década de 2000, es decir, múltiples estudios por país y por mundo. encuesta de Salud. Investigaciones posteriores lo han categorizado en dos aspectos principales relacionados con todos los sistemas de salud, el respeto a la persona, incluyendo áreas cualitativas como la dignidad, la confidencialidad, la independencia y la comunicación en la interacción médico-paciente y la orientación al cliente, referente a la selección y atención oportuna. y la calidad del equipamiento básico, los servicios sociales y el apoyo. Dado que las personas con tasas de respuesta del sistema más bajas son más propensas a negarse a buscar y recibir la atención adecuada, estas diferencias pueden conducir a defectos de salud a través de varios aspectos: Aspectos no médicos de algunas poblaciones, que presentan problemas en el sistema de salud.

En la investigación de Cabello (2021), se encontró que el aspecto más importante de la respuesta es que el personal siempre debe tratar a los pacientes con respeto y amabilidad y garantizar su privacidad" (4.11) con respecto a cuestiones de seguridad y el personal debe prestar especial atención a los costos de servicios para cada paciente individual y deben asegurarse de que sean de bolsillo" (4.22) de Simpatía. Los resultados muestran que la perceptibilidad, la confiabilidad y la seguridad tienen el mayor impacto en la calidad. Mientras tanto, el tamaño de la respuesta tuvo el efecto más débil.

Finalmente, en la dimensión seguridad y la variable se relaciona con Rho de Spearman de 0,725 lo que señala que es una relación positiva alta. Asimismo, algunos exámenes que caracterizan una relación con la otra, como el concentrado de Pérez (2018), han supuesto que existe una conexión entre factores en los consejos de corto plazo del Instituto Víctor Larco Herrera (Rho = 0.796), como los exámenes de Cordero (2018) con la conexión entre factores del Centro Médico San Juan Bautista (Rho = 0.851) y Pelirroja (2013) con una revisión realizada en el Centro Médico Chaclacayo de Miguel Grau. Estos resultados pueden deberse a la forma en que los trabajadores del bienestar han demostrado su formación y

capacidad para transmitir certeza, brindando armonía interior a los clientes. La prueba hipotética muestra que la calidad se trae al mundo desde la perspectiva del cliente, la vista del material o servicio se basa en la evaluación del beneficiario, tiende a ser la impresión del producto o servicio, dependiendo de las características de su uso. Es más, el grado de criticidad para lograrlo. En contraste con un tiempo de espera similar desde que un cliente se presenta en una comunidad de bienestar pública o confidencial hasta que recibe atención en un consultorio clínico. No estamos buscando tiempos difíciles para la prueba o la mediación, este tiempo está determinado y es importante para la 'lista de espera'. Más bien es el periodo previo a la conferencia, es decir, el hueco que hay y que has pasado en el asiento de la zona lounge o en otro lugar cercano, hasta que es tu turno. La información varía de los efectos del concentrado de Blessings et al (2021), en los que los beneficiarios exhibieron un alto grado de satisfacción relacionado con la consideración que reciben de los especialistas reales y sentirse bien. Dar un beneficio clínico certificado y exitoso.

VI. CONCLUSIONES

1. En el objetivo general, indica que existe una relación positiva alta ($r= 0,744$) significancia ($p< 0,000$) entre la calidad de atención y la satisfacción en el servicio de pediatría según los padres de familia en un centro de salud Cajamarquino. Lo cual significa que a una mejor calidad de atención, mayor será la retención de los pacientes en el establecimiento.
2. En el objetivo específico 1, muestra la relación de la dimensión aspectos tangibles indica que es positiva media ($r=0.653$) con un valor de significancia de ($p< 0,000$) entre la variable del estudio.
3. En el objetivo específico 2, existe relación significativa con un valor de ($p< 0,000$) se pudo obtener un Rho de Spearman de ($r= 0,751$) lo que indica que es positiva alta en la dimensión fiabilidad y la satisfacción.
4. En el objetivo específico 3; existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta existe una relación positiva media con la variable, con un ($r= 0,513$).
5. En el objetivo específico 4; en la dimensión seguridad y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia donde se obtuvo un Rho de Spearman es ($0,725$).indicando una relación positiva alta.
6. Finalmente; se observa la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en el servicio de pediatría según padres de familia donde se obtuvo un Rho de Spearman es $0,548$ valor que indica una relación positiva media.

VII. RECOMENDACIONES

1. Proporcionar una visión general del director del centro de salud, organizar a todo el personal y gestionar los cambios en el desarrollo del programa para reducir los informes de usuarios insatisfechos dentro del establecimiento
2. Al personal sanitario, dar una respuesta clara y veraz a los análisis y tratamientos que deben llevar los usuarios, para que se adapten a las aplicaciones que emplean y aumenten su posicionamiento frente a las soluciones de los pacientes.
3. Al jefe de pediatría, concertar un encuentro con todos los involucrados con el usuario, instruirlos para tratarlos con amabilidad, ser empáticos y brindar estrategias para que las historias clínicas lleguen al consultorio en tiempo y forma y sin demoras innecesarias para el usuario.
4. Al personal de salud desarrollar folletos y guías de bienvenida para los visitantes de los servicios que brinda el centro de salud y sugerir formas de prevención de las enfermedades más comunes.
5. Al director, como estos dispositivos dependen de la calidad de los resultados médicos, además de coordinar con el director cada vez que el dispositivo falle y monitorear el tiempo de estadía, se podrán dispensar las llamadas telefónicas, las visitas a la farmacia y los medicamentos.
6. Se sugiere brindar capacitaciones al personal de salud para mejorar las dimensiones que se encuentran en mejora.

REFERENCIAS

- Abuosi, AA y Braimah, M. (2019), "Satisfacción del paciente con la calidad de la atención en las instituciones de atención médica de Ghana: un enfoque desagregado", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, vol. 13 núm. 2, págs. 160-170. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2018-0043>
- Abrahamsen, V. e. (2018). *Health care quality from the patients's perspective: a comparative study between an old and new, high-tech hospital*. *Journal Multidiscip Healthc*, 591-600. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30410346/>
- Arsenault C, Jordan K, Lee D, Dinsa G, Manzi F, Marchant T, (2018). Equity in antenatal care quality: an analysis of 91 national household surveys. *Lancet Glob Health*. 6(11): e1186–95. Pmid: 30322649
- Bombard, Y. (2018). *Engaging patients to improve quality of care: a systematic review*. *Implementacion Sci*, 13(98), 2-22. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30045735/>
- Braga N; Gomes S; Medeiros A; Cavalcanti Y & Wilney W (2021) User satisfaction with Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. *Community Dentistry and Oral Epidemiology* Volume 50, Issue 1 p. 67-73. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34967966/>
- Brimhall, K. C., & Mor Barak, M. E. (2018). The critical role of workplace inclusion in fostering innovation, job satisfaction, and quality of care in a diverse human service organization. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 42(5), 474-492. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23303131.2018.1526151>
- Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., & Pomey, M. P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementation Science*, 13(1), 1-22. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30045735/>

- Baumgarten A, Da Veiga RS, Bulgarelli PT, Diesel VM, Bulgarelli AF. (2021) Perceptions of primary health care service users regarding dental team practices in Brazil. *Prim Health Care Res Dev.* 19(3):309-315. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28988564/>
- Bjertnaes OA, Sjetne IS, Iversen HH (2020) Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Qual Saf.* 21(1):39-46. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21873465/>
- Blessings C, Xanthe H, Sorsdahl k & Tomlinson M (2021) Rural-urban variation in user satisfaction with outpatient mental health services in Southern Malawi: a cross-sectional survey, *Journal of Mental Health*, 30:2, 224-231, DOI: 10.1080/09638237.2020.1739243
- Castellón J (2019) *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Cabello, M. (2021). Calidad de la atención médica ¿Paciente o cliente? *Rev Med Hered*, 12(3), 96-99. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005
- Cruz, A., & Orduña, M. &. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovacion de Negocios*, 15(30), 259-278. <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/291>
- Cottrell, MA, Hill, AJ, O'Leary, SP, Raymer, ME, Russell, TG (2018) Patients are willing to use telehealth for the multidisciplinary management of chronic musculoskeletal conditions: a cross-sectional survey. *J Telemed Telecare.* 24: 445 – 52 . doi:10.1177/1357633x17706605.

- Chrapah, S., Becevic, M., Washington, K. T., Sheets, L. R., Wallach, E., Chitima, R., & Malm-Buatsi, E. (2021). Patient and Provider Satisfaction With Pediatric Urology Telemedicine Clinic. *Journal of Patient Experience*. <https://doi.org/10.1177/2374373520975734>
- Dean, P, O'Donnell, M, Zhou, L, Skarsgard, ED (2019). Improving value and access to specialty medical care for families: a pediatric surgery telehealth program. *Can J Surg*. 62:436–41. doi:10.1503/cjs.005919
- Díaz JJ, Saldarriaga V (2019) Encouraging use of prenatal care through conditional cash transfers: Evidence from JUNTOS in Peru. *Health Econ*. 28(9): 1099–1113. pmid:31394023
- Edison K (2021) NEW: Hot spots for health. FQHCs and CMHCs can receive Wi-Fi hot spots for use by their staff and patients. To register, click below. <https://medicine.missouri.edu/offices-programs/missouri-telehealth-network>.
- Hagen, IH, Iversen, VC, Nettet, E., Orner, R. y Svindseth, MF (2019). Satisfacción de los padres con las unidades de cuidados intensivos neonatales: un estudio transversal cuantitativo. *Investigación de servicios de salud de BMC*, 19 (1), 1-12. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5883>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Ferreira D, Marques R, Morais N, Figueira J (2021) Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis, *Socio-Economic Planning Sciences*, Volume 78, 101036, ISSN 0038-0121, <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101036>.
- Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H (2018) High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health*. 6(11); e1196–e1252. Pmid: 30196093

Meza K (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima – 2020. Universidad Cesar Vallejo.

https://www.google.com/search?q=Calidad+de+atenci%C3%B3n+y+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+atendido+por+una+empresa+prestadora+de+servicio+de+salud%2C+Lima+%E2%80%93+2020.&rlz=1C1OKWM_esPE929PE929&oq=Calidad+de+atenci%C3%B3n+y+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+atendido+por+una+empresa+prestadora+de+servicio+de+salud%2C+Lima+%E2%80%93+2020.&aqs=chrome..69i57j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Molalign G, Abreha N, Girmay N, Degefe H, Kinfu R. (2021) Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS One*. 16(1):1-10. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33411806/>

Oppong E, Ebo H, Ogechi A, Omotayo M & Kosiba J (2021) The effect of mobile health service quality on user satisfaction and continual usage, *Total Quality Management & Business Excellence*, 32:1-2, 177-198, DOI: 10.1080/14783363.2018.1541734

García, G. (2018). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. *Revista de Trabajo Social de Murcia* (17), 11-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4108882>

Levesque, T. &. (2018). Determinants of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 14(7), 12-20. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652329610151340/full/html#:~:text=Identifies%20the%20determinants%20which%20include,service%20recovery%20and%20products%20used.>

Maguiña J y Paredes K (2020) *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio: consultorios externos - medicina interna del hospital regional de Huacho, periodo 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2899/MAGUI%C3%91A%20GOMERO%20y%20PAREDES%20AMAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marsland H, Meza G, de Wildt G, Jones L. A (2019) qualitative exploration of women's experiences of antenatal and intrapartum care: The need for a woman-centred approach in the Peruvian Amazon. *PloS One*. 14: e0209736. pmid:30615634

Ministerio de Salud. (2018). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos y Servicios Medicos de Apoyo. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Mendoza, J. &. (2019). Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. *Bulletin of the World Health Organization*, 79(6), 512-517. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2566452/>

Moore N, Blouin B, Razuri H, Casapia M, Gyorkos TW (2018) Determinants of first trimester attendance at antenatal care clinics in the Amazon region of Peru: A case-control study. *PLoS ONE*. 12: e0171136. pmid:28207749

Organización Internacional de Normalización. (2018). ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Recuperado el 16 de Septiembre de 2020, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed3:v1:es:term:3.1.2>

Onyeajam, D. J., Xirasagar, S., Khan, M. M., Hardin, J. W., & Odutolu, O. (2018). Antenatal care satisfaction in a developing country: a cross-sectional study from Nigeria. *BMC Public health*, 18(1), 1-9. [https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-018-5285-0#:~:text=Antenatal%20care%20\(ANC\)%20utilization%20rate,countries%20%5B1%2C%202%5D](https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-018-5285-0#:~:text=Antenatal%20care%20(ANC)%20utilization%20rate,countries%20%5B1%2C%202%5D).

- PaivaO. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Peralta, J (2018). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2252855>
- Pérez, J. (2019). Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario. *Revista de Psicología y Educación*, 10(1), 11-32. <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/115.pdf>
- Pradas, L., Ariza, T., Gómez, JL, Albendin, L., De la Fuente, EI, & Canadas GA (2018). Prevalencia del agotamiento en enfermeras pediátricas: una revisión sistemática y un metanálisis. *PloS uno*, 13 (4). https://www.sanidad.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/REVISIONES/RS95C_202104046.pdf
- Rizwanul, K. e. (2019). Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. *BMC Health Serv Res*, 16(204). <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1461-z>
- Sawyer JR, Jones KC, Copley LA, Chambers S (2018) Comité de gestión de la práctica de POSNA: Fuerza laboral ortopédica pediátrica en 2014: Fuerza laboral actual y proyecciones para el futuro. *J Pediatr Orthop* 37 :59. <https://www.schcp.cl/wp-content/uploads/2019/10/Manual-de-Cirug%C3%ADa-Pedi%C3%A1trica-de-la-A-a-la-Z-SChCP-2019.pdf>
- Sharifi, T., Hosseini, S, Mohammadpour, S (2021) *Evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de salud en Mashhad, Irán: escalas SERVQUAL versus HEALTHQUAL*. *BMC Health Serv Res*. 21, 397. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>

- Sun J, Lin Q, Zhao P, Zhang Q, Xu K, Chen H, (2018) Reducción del tiempo de espera y aumento de la satisfacción de los pacientes ambulatorios en un hospital general terciario público chino: un estudio de serie de tiempo interrumpido. *BMC Salud Pública*. 17(1):668. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36876/Elescano_AAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sunder M, V., Mahalingam, S., & Krishna M, S. N. (2020). Improving patients' satisfaction in a mobile hospital using Lean Six Sigma—a design-thinking intervention. *Production Planning & Control*, 31(6), 512-526. https://www.researchgate.net/publication/335348192_Improving_patients'_s_satisfaction_in_a_mobile_hospital_using_Lean_Six_Sigma_-_a_design-thinking_intervention
- Sinha, N., Cornell, M., Wheatley, B., Munley, N., & Seeley, M. (2019). Looking through a different lens: patient satisfaction with telemedicine in delivering pediatric fracture care. *JAAOS Global Research & Reviews*, 3(9). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31773080/>
- Sripa, P., Hayhoe, B., Garg, P., Majeed, A., & Greenfield, G. (2019). Impact of GP gatekeeping on quality of care, and health outcomes, use, and expenditure: a systematic review. *British Journal of General Practice*, 69(682), e294-e303. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30910875/>
- Schmidt, S (2018). Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Rev Health Economics and Management*, 13(4), 587-593. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26313440/>
- VargasV. V. (2018). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663- 671. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Wynne SJ, Duarte R, de Wildt G, Meza G, Merriel A (2020) The timing and quality of antenatal care received by women attending a primary care centre in Iquitos, Peru: A facility exit survey. *PLoS ONE* 15(3): e0229852. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229852>

Xie Z, (2018) Asociaciones entre tiempos de espera, tiempos de servicio y satisfacción del paciente en un departamento ambulatorio de endocrinología: un estudio de tiempo y una encuesta de cuestionario. <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

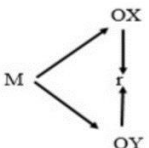
Zineldin, M. (2020). Beyond relationship marketing: technologicalship marketing. *Marketing Intelligence & Planning*, 18(1), 9-23. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02634500010308549/full/html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad de atención es la similitud entre las percepciones del usuario y las expectativas que sobre éste se habían constituido anticipadamente. (Parasuraman, citado por Chrapah, 2021)	La calidad de atención es el nivel en que los medios deseables se emplean para lograr las posibles mejoras en el sector salud.	Aspectos Tangibles	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	1 2 3 4	Ordinal Escala Likert
			Fiabilidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	5 6 7	
			Capacidad de respuesta	Cortesía Suministra el servicio en el momento preciso. Servicio rápido.	8 9 10	
			Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	11 12 13	
			Empatía	Comparación con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	14 15 16	
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario es el estado de ánimo de un individuo representado por niveles que surge al vincular la productividad percibida de un servicio con sus expectativas. (Thompson y Sunol, citado por (Zineldin, 2020)	Es la perspectiva del usuario acerca de la calidad de atención de salud que obtienen en sus controles.	Rendimiento percibido	Desempeño del personal de salud. Nivel de servicio percibido Resultados del servicio.	1 2 3 4	Ordinal Escala Likert
			Expectativas	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario Comunicación.	5 6 7 8	
			Niveles de satisfacción	Interés Servicios de atención de salud Satisfacción	9 10 11 12 13	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino, 2022?	<p>General: Determinar la relación que existe entre Calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.</p> <p>Específico: Identificar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino.</p>	<p>General: H_i: Existe relación entre calidad en la atención y nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino 2022.</p> <p>Específico: H_{1i}: la dimensión aspectos tangibles se relaciona con el nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; H₂: la dimensión fiabilidad se relaciona con el nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; H₃: la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; H₃: la dimensión seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino; H₄: la dimensión empatía se relaciona con el nivel de satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino</p>	Calidad de atención	Aspectos Tangibles	Personal correctamente uniformados	1	Ordinal	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Básico , cuantitativo Correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p>  <p>De donde:</p> <p>M: Muestra Ox: Calidad de atención Oy: satisfacción r: Relación entre las variables de estudio</p>
					Demuestra orden y limpieza.	2		
					Evidencia buena iluminación.	3		
						4		
				Fiabilidad	Interés por su pronta atención.	5		
					Brinda servicio prometido.	6		
					Demuestra consejo entendible.	7		
				Capacidad de respuesta	Cortesía	8		
					Suministra el servicio en el momento preciso.	9		
					Servicio rápido.	10		
				Seguridad	Confianza brindada por el médico.	11		
					Solución a su problema de salud.	12		
					Confianza.	13		
Empatía	Comparación con el servicio.	14						
	Interés del médico.	15						
	Claridad en las indicaciones médicas.	16						
Satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	Desempeño del personal de salud.	1					
		Nivel de servicio percibido	2					
		Resultados del servicio.	3					
			4					
	Expectativas	Seguridad del usuario.	5					
		Compromiso con el usuario	6					
		Comunicación.	7					
			8					
	Niveles de satisfacción	Interés	9					
		Servicios de atención de salud	10					
		Satisfacción	11					
			12					
			13					

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención

Estimado, con el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la calidad de atención brindado por el servicio de pediatría Para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Aspectos tangibles		1	2	3	4	5
1	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.					
2	El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención					
3	El lugar donde se atiende se encuentra en orden					
4	El personal mantiene con buena iluminación su lugar de trabajo					
DIMENSION: Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	La manera como el médico le realiza el examen a su hijo (a) es la adecuada					
6	Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada					
7	El interés del personal de salud hacia su niño, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.					
DIMENSION: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
8	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada					
9	El trato del personal de salud durante su atención es gentil.					
10	El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo					
DIMENSION: Seguridad		1	2	3	4	5
11	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados					
12	La solución a su problema de salud de parte del personal médico es eficiente.					
13	La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.					
DIMENSION: Empatía		1	2	3	4	5
14	El médico mostro interés para solucionar su problema de salud.					
15	La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.					
16	La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada					

Cuestionario: satisfacción

Estimado Usuario, con el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la satisfacción que se brinda en área de pediatría, 2020. Para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la satisfacción del usuario.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
Rendimiento Percibido		1	2	3	4	5
1	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted y su niño.					
2	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.					
3	El resultado esperado por usted del personal es favorable					
4	El servicio que le ofrece el médico, es lo que usted esperaba					
Expectativas		1	2	3	4	5
5.	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.					
6	El personal de salud es comprometido con su trabajo					
7	La comunicación que le brinda el personal de salud sobre su niño es la adecuada					
8	Su interés en que su niño se atienda por el personal médico es favorable.					
Niveles de Satisfacción		1	2	3	4	5
9	El personal de salud le estimula a su niño mejorar su condición de salud.					
10	El personal demuestra interés en atención a su niño					
11	Los servicios que le realiza a su niño (a) durante la consulta es lo esperado					
12	Se siente satisfecho con la atención que recibió a su niño el médico pediatra					
13	Deseo recomendar a familiares y amigos para que traten a sus niños.					

FICHA TECNICA

Cuestionario de calidad de atención

Características

Nombre: Cuestionario

Autores: Meza

Año: 2021

Aplicación: servicio de salud

Administración: Individual o colectiva

Duración: Variable, 20 a 40 minutos (aproximadamente)

Medición, calidad del paciente

Descripción: Evalúa la calidad de atención consta de 14 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: (5) la escala valorativa es de 1 a 5.

I. Dimensiones e indicadores

Fiabilidad; de la pregunta 5 al 7

Capacidad de respuesta, 8 al 10

Seguridad, de la pregunta 11 al 13

Empatía, de la pregunta 14 al 16

Aspectos tangibles, de la pregunta 1 al 4

Dimensión	Percepciones
Fiabilidad	,876
Capacidad de respuesta	,838
Seguridad	,811
Empatía	,843
Elementos tangibles	,823

Fuente: elaboración en base al programa SPSS

FICHA TECNICA

Cuestionario de satisfacción

Características

Nombre: Cuestionario

Autores: Meza

Año: 2021

Aplicación: servicio de salud

Administración: Individual o colectiva

Duración: Variable, 20 a 40 minutos (aproximadamente)

Medición, calidad del paciente

Descripción: Evalúa la calidad de atención consta de 6 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: (3) la escala valorativa es de 1 a 5.

II. Dimensiones e indicadores

Rendimiento percibido; de la pregunta 1 a la 4

Expectativas, de la pregunta 5 al 8

Niveles de satisfacción, de la pregunta 9 a la 13

Dimensión	Expectativas
Rendimiento percibido	,793
Expectativas	,671
Niveles de satisfacción	,706

Fuente: elaboración en base al programa SPSS

Anexo 3: validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de atención	Aspectos tangible	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.	x		x		x		x				
			El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención	x		x		x		x				
			El lugar donde se atiende se encuentra en orden	x		x		x		x				
			El personal mantiene con buena iluminación su lugar de trabajo	x		x		x		x				
	Facilidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	La manera como el médico le realiza el examen a su hijo (a) es la adecuada	x		x		x		x				
			Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada	x		x		x		x				
			El interés del personal de salud hacia su niño, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.	x		x		x		x				
	Capacidad de respuesta	Cortesía Suministra el servicio en momento preciso. Servicio rápido.	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada	x		x		x		x				
			El trato del personal de salud durante su atención es gentil.	x		x		x		x				
			El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo	x		x		x		x				
	Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados	x		x		x		x				
			La solución a su problema de salud de parte del personal médico es eficiente.	x		x		x		x				
			La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.	x		x		x		x				
	Empatía	Comprensión con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	El médico muestra interés para solucionar su problema de salud.	x		x		x		x				
			La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.	x		x		x		x				
			La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada	x		x		x		x				
	Rendimiento percibido	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario Comunicación.	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted y su niño.	x		x		x		x				
			Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.	x		x		x		x				
			El resultado esperado por usted del personal es favorable	x		x		x		x				
			El servicio que le ofrece el médico, es lo que usted esperaba	x		x		x		x				

Especificativas	Seguridad del usuario.	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.	X		X		X		X	
	Compromiso con el usuario	El personal de salud es comprometido con su trabajo	X		X		X		X	
	Comunicación.	La comunicación que le brinda el personal de salud sobre su niño es la adecuada	X		X		X		X	
		Su interés en que su niño se atienda por el personal médico es favorable.	X		X		X		X	
Niveles de Satisfacción	Interés Servicios de atención de salud Satisfacción	El personal de salud le estimula a su niño mejorar su condición de salud.	X		X		X		X	
		El personal demuestra interés en atención a su niño	X		X		X		X	
		Los servicios que le realice a su niño (a) durante la consulta es lo esperado	X		X		X		X	
		Se siente satisfecho con la atención que recibió a su niño el médico pediatra	X		X		X		X	
		Deseo recomendar a familiares y amigos para que traten a sus niños.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: MC. Richard Edwin Solano Samanamud

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SOLANO SAMANAMUD
Nombres	RICHARD EDWIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	15729074

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
Rector	DÍAZ VALLADARES CESAR ARMANDO
Secretario General	LINARES CABRERA VÍCTOR JOSELITO
Director(A)	CAMPOS DÍAZ ÁNGEL HUGO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIO DE SALUD
Fecha de Expedición	23/05/22
Resolución/Acta	0381-2022-CU-UNJFSC
Diploma	028GM196801070
Fecha Matricula	12/03/2020
Fecha Egreso	06/06/2021

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 8008982257

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 09/11/2022 02:22:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de atención	Aspectos tangible	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.	x		x		x		x			
			El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención	x		x		x		x			
			El lugar donde se atiende se encuentra en orden	x		x		x		x			
			El personal mantiene con buena iluminación su lugar de trabajo	x		x		x		x			
	Fidelidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	La manera como el médico le realiza el examen a su hijo (a) es la adecuada	x		x		x		x			
			Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada	x		x		x		x			
			El interés del personal de salud hacia su niño, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.	x		x		x		x			
	Cortesía	Suministra el servicio en momento preciso. Servicio rápido.	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada	x		x		x		x			
			El trato del personal de salud durante su atención es gentil.	x		x		x		x			
			El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo	x		x		x		x			
	Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados	x		x		x		x			
			La solución a su problema de salud de parte del personal médico es eficiente.	x		x		x		x			
			La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.	x		x		x		x			
	Empatía	Comparación con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	El médico muestra interés para solucionar su problema de salud.	x		x		x		x			
			La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.	x		x		x		x			
La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada			x		x		x		x				
Rendimiento percibido	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario Comunicación.	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted y su niño.	x		x		x		x				
		Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.	x		x		x		x				
		El resultado esperado por usted del personal es favorable	x		x		x		x				
		El servicio que le ofrece el médico, es lo que usted esperaba	x		x		x		x				

Esperativas	Seguridad del usuario.	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.	X		X		X		X	
	Compromiso con el usuario Comunicación.	El personal de salud es comprometido con su trabajo	X		X		X		X	
		La comunicación que le brinda el personal de salud sobre su niño es la adecuada	X		X		X		X	
		Su interés en que su niño se atienda por el personal médico es favorable.	X		X		X		X	
Niveles de Satisfacción	Interés Servicios de atención de salud Satisfacción	El personal de salud le estimula a su niño mejorar su condición de salud.	X		X		X		X	
		El personal demuestra interés en atención a su niño	X		X		X		X	
		Los servicios que le realiza a su niño (a) durante la consulta es lo esperado	X		X		X		X	
		Se siente satisfecho con la atención que recibió a su niño el médico pediatra	X		X		X		X	
		Deseo recomendar a familiares y amigos para que traten a sus niños.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Bellido Valdiviezo Omar

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32992005

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	SIGIFREDO ORBEGOSO VENEGAS
Secretario General	VICTOR SANTISTEBAN CHAVEZ
Decano	GUILLERMO GIL MALCA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	15/10/2007
Resolución/Acta	790-2007-UCV
Diploma	A771178
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0002990220

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 09/11/2022 00:24:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://votinea.sunedu.gob.pe>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de atención	Aspectos tangible	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.	x		x		x		x				
			El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención	x		x		x		x				
			El lugar donde se atiende se encuentra en orden	x		x		x		x				
			El personal mantiene con buena iluminación su lugar de trabajo	x		x		x		x				
	Fidelidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	La manera como el médico le realiza el examen a su hijo (a) es la adecuada	x		x		x		x				
			Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada	x		x		x		x				
			El interés del personal de salud hacia su niño, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.	x		x		x		x				
	Cortesía	Suministra el servicio en momento preciso. Servicio rápido.	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada	x		x		x		x				
			El trato del personal de salud durante su atención es gentil.	x		x		x		x				
			El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo	x		x		x		x				
	Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados	x		x		x		x				
			La solución a su problema de salud de parte del personal médico es eficiente.	x		x		x		x				
			La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.	x		x		x		x				
	Empatía	Comparación con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	El médico muestra interés para solucionar su problema de salud.	x		x		x		x				
			La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.	x		x		x		x				
			La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada	x		x		x		x				
Rendimiento percibido	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario Comunicación.	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted y su niño.	x		x		x		x					
		Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.	x		x		x		x					
		El resultado esperado por usted del personal es favorable	x		x		x		x					
		El servicio que le ofrece el médico, es lo que usted esperaba	x		x		x		x					

Niveles de Satisfacción	Expectativas	Seguridad del usuario.	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.	X		X		X		X	
		Compromiso con el usuario	El personal de salud es comprometido con su trabajo	X		X		X		X	
		Comunicación.	La comunicación que le brinda el personal de salud sobre su niño es la adecuada	X		X		X		X	
			Su interés en que su niño se atienda por el personal médico es favorable.	X		X		X		X	
	Niveles de Satisfacción	Interés Servicios de atención de salud	El personal de salud le estimula a su niño mejorar su condición de salud.	X		X		X		X	
			El personal demuestra interés en atención a su niño	X		X		X		X	
		Satisfacción	Los servicios que le realiza a su niño (a) durante la consulta es lo esperado	X		X		X		X	
			Se siente satisfecho con la atención que recibió a su niño el médico pediatra	X		X		X		X	
		Deseo recomendar a familiares y amigos para que traten a sus niños.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Valverde Trujillo Rosa

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VALVERDE TRUJILLO
Nombres	OYUQUE ROSA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45217668

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	14/05/21
Resolución/Acta	0290-2021-UCV
Diploma	052-112642
Fecha Matricula	22/04/2017
Fecha Egreso	12/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000998243

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 09/11/2022 01:28:17-0900

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4: confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	16

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	13

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Base de datos

ENCUESTA	Aspectos tangibles					Fibilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	p1	p2	p3	p4		p5	p6	p7		p8	p9	p10		p11	p12	p13		p14	p15	p16		
1	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11	60
2	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	53
3	3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	55
4	4	3	3	3	13	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	55
5	3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12	56
6	3	4	3	3	13	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	57
7	4	4	3	4	15	3	2	4	9	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	58
8	1	1	3	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	3	11	30
9	3	4	2	2	11	4	3	3	10	4	2	4	10	4	4	3	11	3	4	4	11	53
10	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	54
11	3	3	2	2	10	4	4	3	11	3	2	4	9	2	4	3	9	3	4	4	11	50
12	4	3	3	3	13	3	3	2	8	1	3	4	8	2	2	2	6	4	4	4	12	47
13	3	3	3	3	12	4	3	1	8	2	4	4	10	1	2	3	6	4	4	4	12	48
14	3	3	4	3	13	3	2	1	6	1	4	1	6	2	2	3	7	4	4	4	12	44
15	3	2	3	3	11	3	3	2	8	2	4	4	10	2	3	3	8	4	4	3	11	48
16	3	3	3	3	12	4	4	1	9	1	4	4	9	2	3	4	9	3	4	4	11	50
17	1	1	3	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	3	11	30
18	1	1	3	1	6	1	2	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	11	28
19	4	4	2	3	13	3	2	2	7	2	3	4	9	1	2	3	6	3	4	3	10	45
20	2	3	3	3	11	3	3	1	7	1	4	1	6	2	2	3	7	4	3	3	10	41
21	4	4	3	3	14	3	4	1	8	1	4	4	9	2	3	3	8	3	4	4	11	50
22	1	1	3	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	3	11	30
23	4	4	4	3	15	4	4	2	10	2	3	3	8	4	3	4	11	3	4	4	11	55
24	4	3	3	3	13	1	1	2	4	2	4	4	10	1	3	3	7	3	4	4	11	45

25	3	3	3	3	12	4	4	2	10	2	3	4	9	2	3	3	8	3	4	4	11	50
26	4	4	3	4	15	3	2	4	9	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	56
27	4	4	3	4	15	3	2	4	9	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	56
28	2	4	3	2	11	4	3	1	8	1	4	3	8	2	4	3	9	4	4	4	12	48
29	1	1	3	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	1	4	1	1	3	5	24
30	1	1	3	1	6	1	2	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	11	28
31	3	3	2	2	10	4	4	1	9	2	3	1	6	2	3	3	8	3	3	3	9	42
32	1	1	3	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	3	11	30
33	1	1	3	1	6	1	2	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	11	28
34	3	3	4	3	13	3	1	1	5	1	4	4	9	4	4	3	11	4	4	4	12	50
35	4	4	3	4	15	3	2	4	9	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	56
36	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	11	60
37	4	4	3	4	15	3	2	1	6	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	53
38	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	3	11	59
39	4	4	2	3	13	3	2	2	7	2	3	4	9	1	2	3	6	3	4	3	10	45
40	2	3	3	3	11	4	3	1	8	1	4	4	9	2	2	3	7	3	3	3	9	44
41	3	3	3	3	12	4	3	1	8	2	4	4	10	1	2	3	6	4	4	4	12	48
42	3	1	1	1	6	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	3	5	4	4	4	12	31
43	3	2	3	3	11	3	3	2	8	2	4	4	10	2	3	3	8	4	4	3	11	48
44	3	3	3	3	12	4	4	1	9	1	4	4	9	2	3	4	9	3	4	4	11	50
45	4	4	4	3	15	4	4	1	9	2	4	4	10	2	2	3	7	4	4	4	12	53
46	4	3	3	1	11	1	2	1	4	1	3	4	8	2	3	3	8	4	4	3	11	42
47	4	4	2	3	13	3	2	2	7	2	3	4	9	1	2	3	6	3	4	3	10	45
48	4	4	3	4	15	3	2	4	9	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	56
49	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	11	60
50	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	17
51	4	4	3	4	15	3	2	4	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	59
52	3	3	3	3	12	4	3	1	8	4	3	3	10	4	3	3	10	1	1	3	5	45

53	3	3	3	3	12	1	2	1	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	3	11	50
54	4	3	3	3	13	1	2	1	4	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	47
55	3	3	3	3	12	4	4	1	9	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	3	11	54
56	3	4	3	3	13	1	2	1	4	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	3	11	50
57	4	4	3	4	15	1	2	1	4	3	2	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	52
58	1	1	3	2	7	3	1	1	5	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	4	12	32
59	3	4	2	2	11	3	2	4	9	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	4	11	52
60	3	3	3	2	11	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	56
61	3	3	2	2	10	3	2	1	6	4	4	3	11	2	4	3	9	4	4	3	11	47
62	4	3	3	3	13	3	4	4	11	3	3	2	8	2	2	2	6	3	4	3	10	48
63	3	3	3	3	12	3	2	2	7	4	3	1	8	1	2	3	6	3	3	3	9	42
64	3	3	4	3	13	4	3	1	8	3	2	1	6	2	2	3	7	4	4	4	12	46
65	3	2	3	3	11	4	3	1	8	3	3	2	8	2	3	3	8	4	4	4	12	47
66	3	3	3	3	12	3	1	1	5	4	4	1	9	2	3	4	9	4	4	3	11	46
67	1	1	3	2	7	3	3	2	8	1	2	1	4	2	1	1	4	3	4	4	11	34
68	1	1	3	1	6	4	4	1	9	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	4	12	35
69	4	4	2	3	13	4	4	1	9	3	2	2	7	1	2	3	6	4	4	3	11	46
70	2	3	3	3	11	1	2	1	4	3	3	1	7	2	2	3	7	3	4	3	10	39
71	4	4	3	3	14	3	2	2	7	3	4	1	8	2	3	3	8	4	4	4	12	49
72	1	1	3	2	7	3	2	4	9	1	2	1	4	2	1	1	4	3	4	4	11	35
73	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	2	10	4	3	4	11	1	1	1	3	51
74	4	3	3	3	13	2	1	1	4	1	1	2	4	1	3	3	7	3	4	4	11	39
75	3	3	3	3	12	4	3	4	11	4	4	2	10	2	3	3	8	3	4	4	11	52
76	4	4	3	4	15	3	3	4	10	3	2	4	9	3	4	4	11	3	4	4	11	56
77	4	4	3	4	15	3	3	3	9	2	4	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	55
78	2	4	3	2	11	3	3	4	10	1	4	3	8	2	4	3	9	4	4	4	12	50
79	1	1	3	2	7	3	3	4	10	1	2	1	4	2	1	1	4	4	3	4	11	36
80	1	1	3	1	6	4	3	4	11	1	1	1	3	2	1	1	4	4	4	4	12	36

81	3	3	2	2	10	4	3	3	10	2	3	1	6	2	3	3	8	4	4	3	11	45
82	1	1	3	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	1	4	3	4	4	11	30
83	1	1	3	1	6	4	2	4	10	1	1	1	3	2	1	1	4	4	4	4	12	35
84	3	3	4	3	13	3	3	4	10	1	4	4	9	4	4	3	11	3	4	4	11	54
85	4	4	3	4	15	3	2	4	9	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	56
86	3	4	4	3	14	1	3	4	8	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	57
87	4	4	3	4	15	2	4	4	10	2	4	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	57
88	4	3	4	4	15	1	4	1	6	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	3	11	54
89	4	4	2	3	13	2	4	4	10	2	3	4	9	1	2	3	6	3	4	4	11	49
90	2	3	3	3	11	1	4	4	9	1	4	4	9	2	2	3	7	4	4	3	11	47
91	3	3	3	3	12	1	2	1	4	2	4	4	10	1	2	3	6	4	4	3	11	43
92	3	1	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	3	4	3	10	27
93	3	2	3	3	11	2	3	4	9	2	4	4	10	2	3	3	8	4	3	3	10	48
94	3	3	3	3	12	1	4	1	6	1	4	4	9	2	3	4	9	3	4	4	11	47
95	4	4	4	3	15	1	4	4	9	2	4	4	10	2	2	3	7	4	4	3	11	52
96	4	3	3	1	11	1	2	1	4	1	3	4	8	2	3	3	8	3	4	4	11	42
97	4	4	2	3	13	2	3	3	8	2	3	4	9	1	2	3	6	3	4	4	11	47
98	4	4	3	4	15	2	4	4	10	2	4	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	56
99	3	4	4	3	14	2	3	4	9	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	58
100	1	1	1	1	4	2	4	3	9	1	1	1	3	1	1	1	3	4	4	4	12	31



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: " Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un Centro de Salud Cajamarquino ", cuyo autor es AREVALO VASQUEZ MELISSA KAREN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 09-08- 2022 18:25:06

Código documento Trilce: TRI - 0396374