



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POST GRADO  
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

“Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente en el Área de Pediatría  
de un Hospital de Trujillo, 2021”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión en los Servicios de Salud**

**AUTORA:**

Villanueva Diaz, Maria Ysabel (ORCID: 0000- 0003-4094-2820)

**ASESOR:**

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL RIESGO  
EN SALUD**

**LIMA- PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi guía de siempre en esta vida, quien está dándome fuerzas en todo momento para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban.

A mis padres Antonia y Adriano por su infinito apoyo, consejos, cariño y ayuda en los momentos difíciles.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darnos la vida y la salud.

A los docentes de la Universidad César Vallejo brindarnos conocimientos para la realización de esta investigación y, a nuestro asesor el Dr. por su dedicación y el trabajo realizado.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimientos.	18
3.6. Métodos de análisis de datos.	19
3.7. Aspectos éticos.	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS :	31
ANEXO	

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Bondad de ajuste de los puntajes	20
Tabla 2 Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción	21
Tabla 3 Percepción sobre el nivel de la calidad de servicio	22
Tabla 4 Percepción de los padres de familia sobre el nivel de la satisfacción	23
Tabla 5 Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción	24

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1 Percepción sobre el nivel de la calidad de servicio	22
Figura 2 Percepción sobre el nivel de la satisfacción	23

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito principal determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de pacientes del área de pediatría. En cuanto a su propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 95 pacientes, padres de familia. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, teniendo como instrumento el cuestionario.

Como resultados, la calidad de servicio y satisfacción, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0. 473, mostrando una relación positiva media. Se identificó el nivel de la calidad de servicio, donde manifestaron que el nivel es medio. Se identificó el nivel de la satisfacción, donde es medio. Se determinó que la relación más significativa entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Satisfacción, Pacientes.

## **Abstract**

The main purpose of this work was to determine the relationship between the quality of service and satisfaction of pediatric patient. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between the quality of service and the dimensions of satisfaction.

The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 95 patient. Data collection instruments validated by experts were used, using the questionnaire as an instrument.

As a result, the quality of service and satisfaction, with a Spearman Rho coefficient of 0.471, showing a very high positive relationship. The level of service quality was identified, where they stated that the level is medium. The level of satisfaction was identified, where it is medium. The most significant relationship between service quality and word was found.

Keywords: Quality of service, Satisfaction, Patient.



## I. INTRODUCCIÓN

La atención sanitaria se distingue por ser realizada de manera integral, donde los profesionales de salud cuentan con los conocimientos, habilidades y técnicas aplicadas en cada paciente, con el único objetivo de cumplir las expectativas de cada paciente, existiendo a su vez diversos conceptos de calidad, viéndose reflejado en el nivel de satisfacción de cada paciente.

Debemos tener en cuenta que la satisfacción del usuario en el aspecto sanitario, inicia por describir la calidad de atención sanitaria, la que nos hace referencia a la organización sobre los servicios de asistencia sanitaria para el consumidor en el servicio de salud, teniendo en cuenta factores como infraestructura, insumos, servicio médico; esta calidad a su vez se verá reflejada en garantizar que cada paciente mediante diagnóstico adecuado, tratamiento oportuno para una atención integral y óptima durante su hospitalización, con menor iatrogenia en cada atención del paciente y el logro de una completa satisfacción del paciente.

Según Ministerio de Salud (MINSA) 2011, existen estudios donde se realizaron medidas de calidad mediante de la valoración sobre nivel de satisfacción de usuario, ante la búsqueda en las diversas atenciones de servicios de salud en diversos establecimientos, donde se percibe un amplio grado de satisfacción disminuida a pesar de los múltiples esfuerzos e iniciativas de organización para dar atención oportuna de calidad.

En nuestros establecimientos de salud a nivel nacional, continuamente pacientes como usuarios, vienen teniendo múltiples quejas sobre calidad de atención y del trabajo ofrecido por el equipo multidisciplinario de salud en general, infraestructura e interacción de pacientes con el personal involucrado en la atención, evidenciándose insuficiente calidad generando la poca satisfacción del paciente y cuidadores. Es importante reconocer los estándares de calidad, siendo observados durante la acreditación, siendo realizados en las diversas instituciones de salud.

Es importante monitorear el nivel de satisfacción en una atención de paciente pediátrico e identificar cuáles son las necesidades por medio de estudio de investigación, con el fin de incrementar la brecha entre el servicio de salud brindado

con el que realmente requiere cada uno de nuestros pacientes de manera individualizada, de esta manera apuntara a tener un nivel de satisfacción adecuado en todas las dimensiones, así como nos permitirá establecer prioridades y tomar medidas de cambios que permitirán una adecuada atención de salud en los pacientes pediátricos.

Ante lo observado, se ha planteado el problema general de la investigación es: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021?, identificándose el siguiente problema específico: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio con la satisfacción científico tecnológico, humana y entorno, del paciente en el área de pediatría de hospital de Trujillo, 2021?

Esta investigación nos permitirá generar nuevos conocimientos sobre calidad sanitaria, relacionado a la satisfacción, ya que no hay muchas investigaciones relacionadas a la satisfacción de los servicios de salud en los padres involucrados en la atención recibida a su menor hijo, siendo una colaboración teórica a la investigación vinculado al tema relacionado de la calidad.

Esta investigación nos proporcionara información actualizada de satisfacción al usuario en el hospital, lo que nos permitirá dirigir los cambios en el progreso de la mejoría de la atención de salud realizada en el servicio de hospitalización pediátrica, así como la creación de planeamientos estratégicos y protocolizados, que nos permitirán una atención oportuna e integral, así como la organización de promoción de salud con charlas de educación dirigidas a todo el personal involucrado en la atención cotidiana del paciente pediátrico (técnico, enfermería, medico).

Esta investigación empleará un instrumento que ha sido aprobado y aplicado en investigaciones a nivel nacional, para determinar la calidad de atención de paciente pediátrico y valorar el nivel de satisfacción de padres.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021. Asimismo, los objetivos específicos planteados son: Identificar el nivel de la calidad de servicio desde la perspectiva del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021. Identificar el nivel de la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción científico tecnológico, humana y entorno, del paciente en el área de pediatría de hospital de Trujillo, 2021

La hipótesis general es: H1. Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021. Por consiguiente, la hipótesis específica es la siguiente: H1. Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción científico tecnológico, humana y entorno, del paciente en el área de pediatría de hospital de Trujillo, 2021

## II. MARCO TEÓRICO.

Padrón (2020) en su Tesis, de tipo descriptivo y corte transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario y entrevista para medir las variables de estudio, concluyendo la evidencia de un nivel alto de desaprobación de los familiares relacionado con el servicio ofrecido en el área de emergencia pediátrica, la satisfacción depende de necesidades del usuario y las partes interesadas y de la manera que el servicio atienda la demanda, de esta manera este estudio impulsa a tener en cuenta la educación del parte del personal de salud al acompañante para tenga en cuenta cual es la diferencia de urgencia y emergencia, para que no haya colapso en el área de emergencia y exista un flujo adecuado de pacientes para una atención integral.

Baloy (2019) en su Tesis, de tipo descriptiva correlacional, que utiliza como instrumento de recolección de datos el cuestionario para medir el correlativo de las variables calidad de servicio y satisfacción, concluyendo la existencia de alto grado de aceptación en la atención por parte de los cuidadores o familiares de pacientes pediátricos, en donde determinan como satisfactorio el proceso de atención en salud con todos sus componentes y aportes a la seguridad del paciente.

Maggi (2018) en su Tesis, de tipo descriptiva, con un objetivo de describir la calidad de servicio, llegando a la conclusión la observación en el servicio no ofrece seguridad al usuario y la expresión de atención reducida relacionada a la calidez en el trato, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte en hospitales públicos para llevar a cabo gestiones necesarias y oportunas para dar un servicio integral, pudiendo satisfacer las necesidades de los usuarios.

Duarte (2017) en su Tesis , descriptiva, de un instrumento llamado cuestionario para medir la variable estudiada, concluyendo que en las cinco dimensiones relacionadas a la calidad, según la sensación del padre y /o cuidadores de los pacientes tuvieron la apreciación de satisfacción: la dimensión de seguridad fue de mayor calificación y la confiabilidad en menor calificación, siendo importante para el estudio ya que nos permitirá la elaboración y el desarrollo de proyecto de cambios dirigidos en las dimensiones de calidad de satisfacción inferior relacionadas en todo el ámbito de la atención realizada a los pacientes.

Segura B. (2017), en su tesis tipo descriptiva, con un instrumento llamado cuestionario, siendo la información en el desarrollo de procedimientos en la hospitalización de pacientes, con puntuación en niveles: óptimo con 42%, medio 41%, excelente un 1%; trato integral y humanitario por parte del personal de salud, con una estimación como medio 47%, óptimo en 42% de todos los evaluados, esta investigación nos permitirá ahondar el fortalecimiento de las competencias en comunicación, intervención avanzada en el ámbito pediátrico, generando cambios óptimos de parte del personal de salud frente a acontecimientos que suceden a diario en la realidad sanitaria, contribuyendo en el cuidado y atención del paciente pediátrico.

Sina et al. (2020) en su artículo científico, con una investigación descriptiva correlacional, con un instrumento cuestionario, muestra de esta manera existe relación importante entre la satisfacción con la fidelización, alcanzando una importancia significativa de 0.001, y 0.645 de coeficiente de correlación.

Larsson y Brostrom (2019) en su investigación, con un tipo descriptiva correlacional, con un cuestionario, se encuentra una relación significativa, ya que, si se tiene una buena satisfacción del cliente, también se puede tener una buena servicio, se puede observar esta relación a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, arrojando un 0.834, ya que su significancia bilateral arroja menos de 0.05, lo que nos quiere decir que se observa la hipótesis de investigación.

Pacori (2019) en su Tesis, descriptiva, con un instrumento, concluyendo que en los factores como : rango instructivo nivel superior, de origen de provincias o regiones, categoría económica, personas afiliadas al SIS, consumidor reciente, hijo único, siendo relacionados a la poca satisfacción percibida en la calidad de atención en los distintos usuarios, permitiendo este tipo de estudio que se hagan evaluaciones internas para reestructurar el abordaje del paciente pediátrico, teniendo en cuenta aspectos tanto de los padres como del paciente desde su ingreso para una atención de calidad.

Gambini (2019) en su Tesis correlacional, con un instrumento de cuestionario, concluyendo la existencia de diferencias significativas relacionadas en calidad de atención distinguida por los usuarios, con un Promedio = 70,91, evidenciando una

superior calidad en la atención por el personal de salud hacia el paciente en el área de neonatología obteniendo el cálculo de un nivel de significancia de  $p < .05$ , prueba U de Mann White siendo 229,500, este tipo de investigación nos permite la innovación de planes estratégicos , permitiendo de esta manera una atención de calidad por parte de todo el equipo de salud que esta cargo en la institución sanitaria.

Juárez (2018) en su Tesis, descriptiva correlacional, con un cuestionario, se concluye la existencia de la relación de la calidad de atención del personal sanitario y nivel de satisfacción del usuario del área de pediatría, con un nivel de significancia  $< 0.05$  ( $p = 0.000$ ), este estudio nos impulsa a seguir reconociendo las fortalezas, así como las debilidades del servicio y realización de satisfacción de usuario interno (personal de salud), para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.

Hernández (2017), con una tesis que busca la correlacionalidad, con cuestionarios. Concluyó en que: las satisfacciones del cliente están relacionadas directamente con el entorno, mostrando una relación de 0.453, con la ayuda de la prueba estadística Rho de Spearman.

Pariona (2018) en su Tesis concluyendo, mediante la prueba de Rho Spearman de 0.907 valorado como superior, con significancia bilateral de 0.000, siendo nivel mínimo de 0.05 planeado en los estudios de análisis en el área de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Dos de Mayo del año 2018., siendo trascendente ya que ayuda a la comprensión de la realidad cotidiana de los procesos de atención que se vienen manejando en el servicio de Hospitalización pediátrica y el mejoramiento continuo, brindando una atención de calidad.

Chu (2017) en su Tesis, concluye que en las cinco dimensiones de calidad, de acuerdo a la perspectiva de los padres, encontrando como satisfactorios, teniendo la dimensión de seguridad la de mayor puntuación porcentual y la dimensión confiabilidad con menor puntuación porcentual de satisfacción, siendo importante para el estudio ya que nos permitirá la elaboración y el desarrollo de un plan con muchos cambios direccionado en las dimensiones de calidad con las de menor puntuación porcentual en satisfacción.

Poudel (2019) realizó esta investigación como artículo científico, donde, el autor concluye que: La calidad de servicio dentro de pediatría alcanza un 56% dentro del nivel alto y es uno de los puntos que se tiene que cuidar en el proceso, un buen servicio puede perdonar cualquier error que pudo haberse tenido de la atención, el servicio determina el lazo del cliente.

El sustento tanto para ambas variables desde lo teórico puede apoyarse desde los conceptos de las teorías del negocio dada por P. Drucker y por la teoría de Porter en sus 5 fuerzas.

Hablemos un poco sobre la teoría de los negocios, fue analizada y defendida por Peter D., desde el enfoque de dos compañías tanto una de informática y otra analizada desde el ámbito automotriz. La teoría sustenta que cada empresa debe de ser diferenciadora y acomodarse completamente a las situaciones que se presentan dentro del mercado para poder de esta manera ser una buena opción de compra con los clientes (Citado en Kloter y Amstrong, 2012).

La teoría que fundamenta Drucker dice que se puede ver en tres situaciones, las cuales son que las características del mercado generan escenarios futuros para la gestión que hacen las empresas para captar clientes; la misión y visión del negocio debe ajustarse a una realidad que pueda ser dentro del mercado; la teoría de los negocios debe ser entendida por cada uno de las personas que está dentro de la organización, para seguir un lineamiento en conjunto.

Los negocios en su teoría deben de ver el termino core competence, que es una apreciación de competencia del futuro, deben de plantearse ceñimiento estratégico en cualidades que diferencien a las demás competencias a través de decisiones adecuadas que ayuden a los clientes a optar por los productos ofertados.

Ahora hablaremos de la teoría del autor Porter que genera desde su libro “Estrategia competitiva”, las mencionadas fuerzas que acompañan un negocio para ser diferenciado, plantea que este tipo de fuerzas hacen que la organización ciña una rentabilidad adecuada para la generación positiva del negocio (Citado en Kwok, 2016).

Las fuerzas que menciona el autor son las siguientes: la negociación de clientes, donde menciona que si un grupo de clientes ejemplifica sus aceptaciones de un producto de acuerdo a determinadas descripciones, estos condicionan a la empresa a realizar este tipo de clamores de los clientes, Porter menciona que para poder salir de esta amenaza es necesario, la inversión del marketing, mejores canales en el ofrecimiento de los productos, entre otras cosas.

La fuerza del poder de la negociación de los proveedores, de la misma manera habla que cuando los proveedores se organizan esto suponen los precios del mercado y condicionan a la empresa a ceñirse de acuerdo a los que buscan, es por ello que se menciona soluciones como ampliar de cartera de proveedores, establecer alianzas a largo plazo, entre otras situaciones.

La otra fuerza mencionada es la competencia, cuando entran nuevas empresas al mercado esto genera una amenaza directa a la empresa, es por ello que sugiere que se realicen estrategias diferenciadoras e inversión e la identificación de las encomias de escala.

La fuerza que el sigue es la entrada de productos sustitutos, generalmente se dan desde la apreciación tecnológica, en esta están las estrategias de la conceptualización del marketing y diferencia al producto a través de canales de venta.

La fuerza de la rivalidad de los competidores, donde si los competidores se organizan condicionan el precio del producto para la atención al cliente, lo que delimita una estrategia de la incrementación de la venta, a través de bajar los precios, costos fijos, entre otros.

Según Norma ISO 9000 (2005) refiere que las calidades conforman ciertas características propias que cumplen con las condiciones necesarias, siendo esta las aspiraciones y requerimientos indispensables que puede tener el consumidor, señalando a la calidad, como la que no tiene una fácil definición por ser de carácter arbitrario.

Para Álvarez (2006) señala que la calidad es la figura del desarrollo de mejora constante, viéndose involucradas todas las áreas prestacionales de cada servicio o



empresa, explorando la satisfacción y necesidades individuales de cada consumidor o adelantándose a cada una de sus necesidades, interviniendo de forma eficaz en los distintos procesos de los productos en desarrollo así como también las múltiples prestaciones de los servicios. Es por eso que los prestadores se encuentran en la búsqueda de nuevos planes y estrategias con el fin de alcanzar una óptima calidad, siendo un factor decisivo para el logro de los servicios y productos de alta calidad.

En Galviz (2011) designa termino de calidad “conjuntos de elementos dentro de sus características de calidad (oportunidad, cortesía, costos equitativos) estimados por los usuarios que usaran el servicio, de acuerdo a la superación de satisfacción de sus expectativas”.

Muestra en Ruiz (2017) Calidad en los servicios de salud, señala su máxima importancia en el cuidado de personas por lo que debe ser monitorizada por alguna corporación para que supervise por un óptimo funcionamiento, donde los pacientes son los protagonistas, percibiendo la satisfacción al termino de cada atención recibida, para que no existan dudas al asistir a los diferentes instituciones de salud.

Guerra (2012) La importancia de la sensibilización en nuestro profesionales de salud, debe impartir desde el concepto de calidad, teniendo las siguientes preguntas del porque y para que se creó, así como la búsqueda del objetivo. Es indispensable trabajar en un equipo donde se considere a todos el personal profesional, administrativo, técnico, auxiliares, los cuales realizan su trabajo con disposición encaminada, permitiendo el compromiso de todos los servicios para mejorar la atención en el paciente. Siendo esencial, el incentivo en la responsabilidad para tener óptimos resultados, fomentando y brindando la importancia de cada personal sanitario, siendo determinante en atención integral de los pacientes.

La organización mundial de salud OMS (1991), presenta definición de calidad de los servicios de salud , presentando un nivel extraordinario profesional, a través de los medios competentes alusivos a la calidad, con el mínimo riesgo en las atenciones de cada paciente, generando un excelente grado de satisfacción y una final impresión positiva en todo el contexto de salud.

Ramos (2013) La calidad que percibe el usuario inicia desde el ingreso para recibir un servicio o producto, en este caso sería la atención en los distintos servicios de salud específicos a través de las encuestas después de la hospitalización, o al término de una consulta médica ambulatoria; incluyendo los aspectos más importantes en toda atención: suministro de información, trámite administrativo, el alojamiento, el continuo cuidado en los diferentes niveles de atención. Así como la calidad recibida y demostrada en las distintas dimensiones como son: humanística, en la administración, como también en la importancia en la calidad técnica, en términos de un encaminado proceso como también el de los resultados. Debemos tener muy en consideración que los pacientes atendidos diariamente evalúan continuamente a todos los profesionales de salud observando el tiempo que destinan en cada atención, actitudes para cada usuario, antes que sus habilidades técnicas y de conocimientos; de esta manera la calidad percibida viene a ser la satisfacción acorde a las necesidades de cada usuario seguido del uso de los servicios de calidad en cada institución.

Ruiz (2017) Actualmente existen modelos de calidad de servicios, siendo utilizados para la generación de nuevos instrumentos que serán medidos, permitiendo a todos los responsables de instituciones de salud, realizar búsqueda y monitoreo periódico, de acuerdo a cada caso con el fin de realizar acciones para corregir y mejorar el ejercicio de la calidad de atención.

(Servqual 1988) hace referencia a cinco dimensiones, el cual se basa en la medida de calidad, donde se incluye todos los aspectos y necesidades del cliente de acuerdo de su percepción y expectativas individuales:

Elementos Tangibles: Urriago (2012). Hace referencia a lo que se denomina exterior, lo que observan en las instituciones de salud, siendo necesarias para una adecuada atención. La Infraestructura, como los equipos deben estar en adecuado estado de conservación y operatividad, con el fin que el paciente se sienta seguro en los diversos ambientes que serán atendidos

Confiabilidad: Urriago (2012). Hace referencia al compromiso de generar confianza con el cliente en cada atención, recibiendo un servicio de forma adecuada

y digna, así como también mostrando interés pertinente en las diferentes soluciones de los problemas de cada pacientes presentado en cada turno atendido.

Responsabilidad. Urriago (2012). Es la gran disposición de cada profesional de salud para contribuir con el cliente para que tenga un mejor servicio, mostrando el espíritu de vocacional y de servicio en todas las atenciones, ya que el paciente ingresa con mucha carga estrés por tiempos de espera cada vez más largos, habiendo una mayor demanda en las atenciones prontas y oportunas, así como en la respuesta concretas de sus preguntas relacionado a su enfermedad.

Seguridad. Urriago (2012).menciona que se debe crear en cada atención de salud de los paciente cierto nivel confianza y credibilidad por lo que cada empleado deberá tener los conocimientos, habilidades y técnicas necesarias para garantizar seguridad en los diagnósticos de cada paciente, para que de esta manera el paciente obtenga la información necesaria de todo el proceso de su enfermedad.

Empatía. Urriago (2012). Se refiere cuando tiene un conocimiento de las necesidades del usuario, teniendo en cuenta como se siente en cada atención, por lo que deberemos adecuarnos a las necesidades individuales de cada paciente, poniéndonos en el lugar de ellos.

La satisfacción se refiere en medida cuando la atención del usuario y el estado de salud han cumplido con sus expectativas.

Instituto Nacional de Salud.(1992). La satisfacción, implica ser de los principales indicadores máximos en la excelencia en cada atención de salud, siendo una experiencia adquirida y percibida entre lo que uno aspira y el logro de necesidades como es un resultado en una atención integral, cumpliendo las expectativas de cada individuo en cuanto a una atención brindada.

La calidad que percibe el usuario en cada atención, comprende desde el trato recibido (encuestas durante y posthospitalización, así como también en la atención de consultorio externo), incluyendo todos los puntos en el desarrollo de la atención: suministro de información, trámites administrativos, alojamiento. Hermida D. (2014) La calidad recibida en general puede ser un factor que se involucra con la calidad técnica en los resultados. Es así que cada paciente hará su evaluación a los

profesionales de salud involucrados en su atención, calculando el tiempo estimado y la actitud puesta en toda la atención que tuvieron durante la atención, más que en el desenvolvimiento de sus habilidades prácticas, conocimientos y métodos técnicos; de este modo calidad brindada y percibida será una adecuada: satisfacción de acuerdo a sus necesidades de cada usuario externo, al termino del uso de la calidad de los servicios de salud institucional.

Mejía B. (2012) Cada vez ha incrementado el anhelo de una óptima atención en los usuario, asimismo las exigencias y reclamos van en aumento, puesto que los usuarios tienen en conocimiento sobre los derechos y los estándares en las distintas atenciones de calidad; por lo que las múltiples instituciones tienen que hacer hincapié en realizar en atenciones con mayor empeño en todas las áreas que brindan. Posterior de una atención, el usuario realizara la valoración de satisfacción de todo el proceso de su atención, aceptando de esta forma el conocimiento del nivel de satisfacción que fue recibido, así como reconocimiento del usuario de los aspectos que cree que son insatisfactorios, con el fin de permitir y subsanar los elementos básicos identificados por el usuario.

Feigenbaum (2011) citan que “la satisfacción del cliente es la respuesta a un estímulo dado, partiendo desde el inicio del consumo o resolución de inquietudes los de productos o servicios” (p. 145).

International Organization for Standardization (2005) encontramos que menciona a la satisfacción del usuario, como la apreciación del usuario sobre el nivel en que se han cumplido sus expectativas. Por otro lado, Feigenbaum (2011) puntualiza a la satisfacción de un usuario como: “El resultado de la obtención al comparar alguna expectativa previa con la producción ofertada por la empresa a través de las cualidades como los procesos imágenes, entre otros.” (p, 75). Berry, Parasuraman y Zeithaml (citado por Mora 2011) se consideran cinco características llegándose a comprobar con la satisfacción del usuario, siendo las siguientes dimensiones: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. También hace notar que con la percepción de estos atributos de manera positiva habrá satisfacción.

(Donabedian 1993) Tenemos múltiples propuestas analíticas de la satisfacción, siendo la más viable expuesta, la de mayor aprobación, proponiendo tres dimensiones:

Dimensión Técnico -Científica: Ministerio de Salud el 2007, explica el contenido científico-técnico de atención, con propiedades fundamentales siendo: Es el cumplimiento de efectos efectivos y reales en estado de salud de todos los habitantes. Es el cumplimiento de objetivos en los servicios de salud prestados por medio del uso adecuada de normas técnicas. Es el empleo oportuno de medios estimados para la obtención de efectos esperados. Cita al uso continuo de los servicios de salud, sin detención o reproducciones innecesarias. Cita a la prestación de servicios de salud, donde se ve involucrada la estructura y la atención buscando mejorar el rendimiento, disminuyendo los riesgos en salud para los usuarios. se refiere al usuario admita atención en salud de acuerdo al caso que requiera, expresando la atención en el usuario en su situación de salud actual.

Dimensión Humana, se refiere al trato interpersonal en cada atención de salud, cuenta con las siguientes características: Consideración de los derechos, cultura, cualidades individuales de cada persona. Informes completos, verdaderos, pertinentes y comprendidos por el usuario o persona responsable del usuario. Atención notoria en la persona, necesidades, demandas, percepciones; de igual manera siendo válido para los usuarios internos. Trato cordial, cortesía, amabilidad, empatía y calidez en cada atención Ética, teniendo en cuenta de los valores y principios de sociedad eticoontológicas dirigido a conductas, tareas y obligaciones del personal de salud.

Dimensión Entorno, es cuando una institución cuenta con condiciones relacionadas a comodidad y confort para la mejoría en la atención de los servicios, creando un valor adicional para los usuarios a costos justos y necesarios, así como la generación de factor confianza, orden, privacidad individual, ventilación adecuada en todos los ambientes, generando cada vez una mejor percepción del usuario.

Bastos (2006) aduce que: “La fidelización se da de manera sustentable donde una organización gestiona acciones para permanecer notoriamente en el mercado.”

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Enfoque de la investigación.

Se corroboró como enfoque de la investigación como cuantitativo esto debido a que: “Un enfoque cuantitativo es cuando la presentación de resultados está expresado a través de números (niveles), esto debido a que la recolección de datos se hace a través de valores numéricos” (Hernández, et al., 2014).

##### Tipo de investigación

La investigación presentada corresponde a un tipo aplicada, ya que se mostró información por medio de aplicación de instrumentos y de las teorías consultadas sobre las variables para satisfacer a los objetivos proyectados (CONCYTEC, 2018).

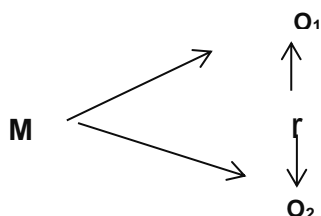
##### Diseño de investigación

Diseño: No experimental, transversal, puesto que no se usó la manipulación de las variables, recopilación de información se hará en un determinado periodo (Hernández et al., 2014).

##### Nivel de investigación.

Investigación Correlacional, Según Hernández, et. al. (2014) señala: “El nivel de la investigación tipo correlacional, lo que busca la medición del grado de relación existente entre las dos o más variables que se realizan dentro del estudio.” (p.65)

Esquema de la investigación:



M Muestra

O<sub>1</sub>: representando Observación a la variable “Calidad de servicio”

O<sub>2</sub> :representando Observación a la variable “Satisfacción”

r : representando relación.

### **3.2. Variable y Operacionalización**

#### **Variable independiente:**

La variable independiente es calidad de servicio.

Definición conceptual. Ruiz R. (2017) se relaciona con el cuidado de personas por lo que debe ser monitorizada por alguna corporación para que supervise por un óptimo funcionamiento, donde los pacientes son los protagonistas, percibiendo la satisfacción al término de cada atención recibida, para que no existan dudas al asistir a los diferentes instituciones de salud.

Definición operacional. Es establecer una condición adecuada para la atención del cliente frente a diferentes tipos de estándares y requerimientos. Se medirá con la ayuda de sus dimensiones, siendo: elementos tangibles, empatía, garantía, responsabilidad y seguridad. En el uso de un instrumento de recopilación de información para obtención de datos llamado “cuestionario de la calidad de servicio (atención)” en escala de Likert.

#### **Variable dependiente:**

La presente investigación consideró como variable dependiente a la satisfacción:

Definición conceptual. Para Feigenbaum (2011) señala: “La satisfacción, normalmente se resume como respuesta a un estímulo dado, puede ser en el mismo momento del consumo o en la resolución de inquietudes los de productos o servicio, la satisfacción de la persona que adquiere un producto y/o servicio” (p. 145).

Definición operacional. La satisfacción, viene a ser producto del resultado a un estímulo dado a través de suplir necesidades del mismo cliente. Se estudia a través de tres dimensiones humana, científica y de entorno. Se evalúa a través de un cuestionario llamado satisfacción del cliente.

#### **Escala de Medición.**

La presente investigación tuvo como escala de medición Ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

#### **Población.**

Hernández, et. al. (2014) definen a “La población corresponde en la investigación al conjunto de personas o elementos que contienen las mismas características”

En este caso la población son: padres de familia que atienden a sus hijos en el área de pediatría de un hospital de la ciudad de Trujillo. Siendo un total de acuerdo al rango de quince días 95 padres de familia.

Los criterios de exclusión para la población, padres de familia que atienden a sus hijos en el área de pediatría de un hospital de la ciudad de Trujillo que no registran en el periodo de evaluación de 15 días, y los criterios de inclusión para la población, padres de familia que atienden a sus hijos en el área de pediatría de un hospital de la ciudad de Trujillo que registran en el periodo de evaluación de 15 días.

#### **Muestra.**

Para la autora Ballestrini (2007) menciona que: “Cuando el universo de estudio es fácil de manejar, se considera a toda la población como muestra, conocida como muestra censal (menos de 100 elementos” (p. 120). Para la presente investigación la muestra censal es de 95 padres de familia.

#### **Unidad de análisis.**

Se considera a la unidad de análisis para la presenta investigación al área de pediatría de un hospital.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica.**

Hernández, et.al., (2014) mencionaron que: “Se conoce como técnica a los procesamientos metodológicos como también organizados encargados de la implementación y la operativización de criterios para el análisis de las variables.” (p.112)



## **Encuesta.**

Se realizó la búsqueda para la obtención de información de manera directa de padres de familia, en torno a la percepción sobre la calidad servicio y la satisfacción.

## **Instrumento de medición.**

### **Cuestionario.**

Sobre el instrumento nos valdremos de lo expuesto de Hernández, et. al. (2014) quienes dicen: “El cuestionario, es un tipo de instrumento que contiene una serie de interrogantes que buscan medir operacionalmente las variables de estudio.”

En esta investigación tuvo como instrumento de recolección de datos a un cuestionario predeterminado.

**a) Cuestionario de la calidad de servicio (atención).** Es un cuestionario Edwin Zambrano Ninahuanca, el cual contiene 21 ítems que pertenecen y comprendiendo a las dimensiones y distintos indicadores de la variable teórica que va utilizándose como variable independiente, cabe destacar que las respuestas están sujetas a la escala de Likert para su medición.

**b) Cuestionario de la satisfacción.** Es un cuestionario de Donato Barrientos Valdez, muestra 15 ítems, de acuerdo a los indicadores y dimensiones de la variable que depende en el estudio, cabe destacar que también las opciones de respuestas están sujetas a la escala de Likert.

### **Validez**

Se consideró a la validez como un procedimiento metodológico que permite conocer la opinión de expertos frente a una evaluación de congruencia de alguna herramienta para la recolección de información y datos para la aplicación, de acuerdo a criterios establecidos (Hernández, et. al., 2014). Se aplicó a través el juicio de tres expertos; dos temáticos y un metodólogo, siendo ellos los que validarán la composición de redactar las preguntas del instrumento.

## **Confiabilidad**

Se consideró a la confiabilidad como un procedimiento metodológico, aplicando un instrumento con un cuestionario con interrogantes con valoración de escalas, como la de Likert, a través de una prueba estadística para hallar la congruencia de respuesta en el uso de una prueba previa o piloto, que no altere la muestra de la presente investigación, la más común en su uso es la prueba estadística de Alfa de Cronbach (Ballestrini, 2007).

Para llevar a cabo este cuestionario, el nivel de confiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach, fue superior de 0.80 p, de esta manera el cuestionario será veraz y confiable para toda su aplicación. Se aplicó la encuesta de la prueba piloto a 15 pacientes del área de pediatría de otro hospital de mismas características.

### **3.5. Procedimientos.**

Se llevaron a cabo las coordinaciones institucionales entre la Universidad César Vallejo y el hospital evaluado, a fin de que se autorice la aplicación del instrumento con las variables de estudio.

Se aplicó el método de la encuesta a través del instrumento cuestionario, debido a esta actual coyuntura, el método fue de recolección mixta, tanto presencial como vía virtual. Representando a la forma presencial un 50% de la muestra censal, mientras el otro 50% se hizo de manera virtual, a través aplicaciones tales como el whatsapp, facebook, correo electrónico entre otros. Cabe destacar que la fuente de la investigación es primaria, ya que recogerá la percepción directa.

El procesamiento de información y datos obtenidos en el estudio, se realizó para la primera variable en la aplicación del cuestionario de calidad servicio y otro cuestionario de satisfacción dado también a la misma población, posteriormente se trasladó la información en tablas, tabulándose y la realización de cotejo por medio de un análisis descriptivo puesto en tablas con el uso del programa Spss versión 24.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Se hace referencia dentro del análisis con un enfoque cuantitativo:

#### **Análisis descriptivo.**

Es una forma del análisis de la información de datos a través de la descripción en la observación de elementos resultantes de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Con la ayuda de expresiones, se verán reflejas en el cuadro de frecuencias dados en los resultados de la investigación, posteriormente se realizará un gráfico de barras.

#### **Análisis inferencial.**

Utiliza estadística inferencial, con el fin de la deducción, generalización de los atributos registrados en la muestra de toda la población, por medio del uso de modelos estadísticos matemáticos aplicados. (Ballestrini, 2017).

Asimismo, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman, continuando el juicio a criterio, por lo que dejará como evidencia la prueba de confrontación de hipótesis (Kolmogorv, donde se considera 0.05 a menos para probar la hipótesis en significancia), así como también ver la relación entre las principales variables y dimensiones en estudio

### **3.7. Aspectos éticos.**

Se mantuvo coordinaciones con el representante del Hospital evaluado, dándole información relevante sobre la investigación que se realizó para los fines estudiantiles. Se usó el saber cómo de cómo es que se encuentra ambas variables dentro de la empresa estudiada, donde se valió en el compromiso de realizar las citas adecuadas y teniendo también en cuenta las normas Apa 7.

## I. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba Kolmogorov Smirnov. Prueba de Bondad de ajuste de los puntajes*

		Calidad de servicio	Satisfacción
N		95	95
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	106,04	32,43
	Desviación estándar	26,208	9,532
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,119	,151
	Positivo	,119	,151
	Negativo	-,081	-,107
Estadístico de prueba		,119	,151
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Nota. Distribución de prueba normal

Interpretación.

De los resultados que se observan en la tabla 1, a un nivel crítico (significación asintótica bilateral = p) menor a 0.05 en los puntajes, por lo tanto se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una Distribución Normal (test de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con el fin de determinar si las variables, se relacionan significativamente

**Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción**

**Tabla 2**

*Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción*

			<b>Calidad de servicio</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,473	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

*Nota:* Cuestionario y sus resultados de la percepción de los pacientes

**Interpretación:**

Se observa que la significancia bilateral de la calidad de servicio y satisfacción arroja un 0.000, siendo menor que 0.05, lo cual nos otorga la afirmación de la hipótesis de esta investigación, la cual es que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Cabe destacar que dentro de la relación se halló que su coeficiente de correlación a través de la prueba estadística Rho de Spearman siendo 0,473; traduciéndose en la existencia de una relación positiva moderada entre las dos variables en estudio.

## Objetivo Especifico 1: Identificar el nivel de la calidad de servicio

**Tabla 3**

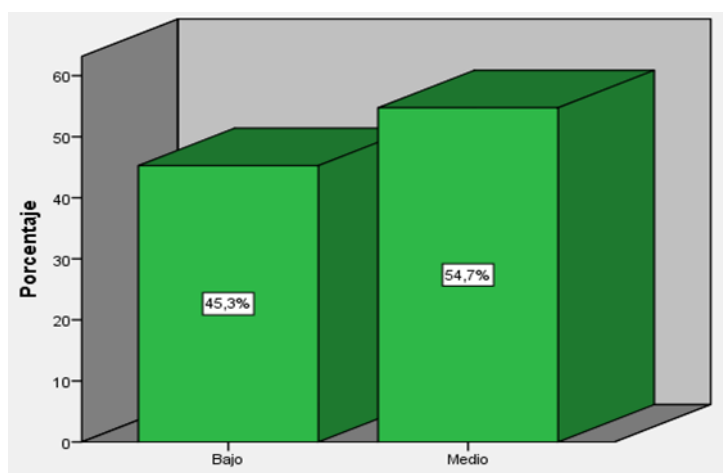
*Percepción de los padres de familia sobre el nivel de la calidad de servicio*

Percepción	Padres encuestados	
	N°	%
<b>Bajo</b>	43	45,3%
<b>Medio</b>	52	54,7%
<b>Alto</b>	00	0,00%
<b>Total</b>	95	100%

*Nota* Percepción de padres de familia sobre la calidad de servicio.

**Figura 1**

*Percepción de los padres de familia sobre el nivel de la calidad de servicio*



*Nota.* Tabla 3.

### **Interpretación:**

La figura 1 muestra que el 54,7% de los padres de familia encuestados expresaron que el nivel de percepción es medio, seguido por 45,3% de los encuestados que la ubican en el nivel bajo, en contraste de 0% que ubicaron a la variable en un nivel alto.

## Objetivo Especifico 2: Identificar el nivel de la satisfacción

**Tabla 4**

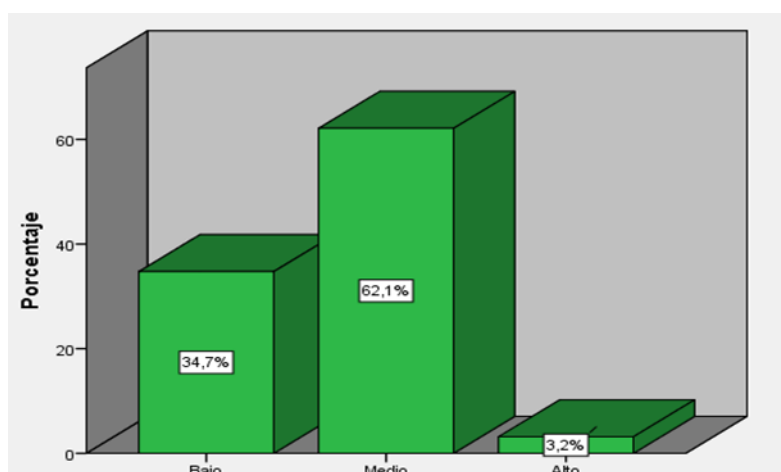
*Percepción de los padres de familia sobre el nivel de la satisfacción.*

Percepción	Padres encuestados	
	N°	%
<b>Bajo</b>	33	34,7%
<b>Medio</b>	59	62,1%
<b>Alto</b>	3	3,2%
<b>Total</b>	95	100%

*Nota* Percepción de padres de familia sobre la satisfacción

**Figura 2**

*Percepción de los padres de familia sobre el nivel de la satisfacción*



Nota. Tabla 4

### **Interpretación:**

La figura 2 demuestra a un 62,1% de los padres de familia encuestados expresaron que el nivel es medio, seguido por 34,7% de los encuestados que la ubican en el nivel bajo, en contraste de 3,2% que ubicaron a la variable en un nivel alto.

**Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de científico tecnológico, humana y de entorno**

*Tabla 5*

*Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción*

		<b>Correlaciones</b>				
		Calidad de servicio				
			Humanística	Tecnológica	Entorno	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,263*	,333**	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,001	,000
		N	95	95	95	95

*Nota.* Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

Se muestra las relaciones que hay entre la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción, a través de la prueba estadística se pudo observar que la mayor predominancia de relación con la del entorno con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,358, mostrándose una relación positiva baja entre ambos.



## II. DISCUSIÓN

De acuerdo al dinamismo de las situaciones que delimitan un entorno empresarial u organizacional nace las estrategias de una buena gestión en marketing bajo el enfoque del trato directo, donde se tocan las variables tales como la calidad de servicio y la satisfacción. Siendo variables muy estudiadas hoy en día por las organizaciones de salud que prestan tanto servicios como también productos, cabe destacar que cada una de estas variables son aprovechadas como escenarios de ventajas competitivas en comparación de varias que se encuentran en la venta de un bien o servicio. Sin embargo es de obligación que las investigaciones estudien este tipo de variables dentro de una situación distinta como lo es la pandemia, donde es necesario la evaluación de ambas variables.

Para poder saber estas situaciones es necesario discutir los resultados de esta investigación, con el objetivo general es la búsqueda de la determinación de relación entre variables, donde según la tabla 2 arroja que la significancia bilateral arroja un 0.000, siendo menor que 0.05, permitiéndonos la afirmación de la hipótesis de investigación. Cabe destacar que dentro de la relación se halló que su coeficiente de correlación a través de la prueba estadística Rho de Spearman es de 0,473 representando la existencia de una relación positiva moderada entre las dos variables en estudio.

Estos resultados son confirmados de alguna manera con el hallazgo de la investigación de Sina et al. (2020) en su artículo muestra de esta manera una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción, alcanzando una significancia bilateral de 0.001, y 0.645 de coeficiente de correlación. Sin embargo la presente investigación no se plasma como es debida con Larsson y Broström (2019) en su investigación se encuentra una relación significativa, ya que, si se tiene una buena satisfacción, también se puede tener buen servicio, se puede observar esta relación a través del coeficiente de la prueba estadística de Rho de Spearman, que arroja un 0.834, ya que su significancia bilateral arroja menos de 0.05, lo que nos quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación.

De esta manera a través de la comparativa de resultados podemos ver que, en el caso de los resultados mostrados en el área de pediatría, se asemeja más a

investigación de Sing, et. al. debido a que el papa de familia relaciona a ambas en una priorización de niveles medios, sin embargo, en la investigación de Larson y Broström es distinta debido a que de alguna manera la atención en esa área en esa investigación quizás prioriza muchas formas de atención de calidad haciendo que el cliente de evaluación relacione más la calidad de servicio y la satisfacción.

Lo mencionado en líneas arriba se puede ver plasmado en la teoría de Kowk (2016) donde dice que, la negociación, se da cuando grupo de perceptores del servicio, ejemplifica sus aceptaciones de un producto de acuerdo a determinadas descripciones, estos condicionan a la empresa a realizar este tipo de clamores de los clientes, Porter menciona que para poder salir de esta amenaza es necesario, la inversión del marketing, mejores canales en el ofrecimiento de los productos y servicios, entre otras cosas.

Continuando con la discusión tenemos que mencionar el objetivo específico el cual es identificar el nivel de la calidad de servicio, donde en la presente investigación para la tabla 3, se muestra que el 54,7% de los encuestados manifestaron que el nivel de su satisfacción es medio, seguido por 45,3% de los encuestados que la ubican en el nivel bajo, en contraste de 0% que ubicaron a la variable en un nivel alto. Los resultados de la tabla 2, se pueden ver contrastados en la investigación de Poudel (2019) realizó esta investigación como artículo científico, donde, el autor concluye que: La calidad de servicio dentro de pediatría alcanza un 56% dentro del nivel alto y el es uno de los puntos que se tiene que cuidar en el proceso, un buen servicio puede perdonar cualquier error que pudo haberse tenido de la atención, el servicio determina el lazo del que adquiere el servicio.

Los resultados contrastados tanto en la presente investigación como en la investigación del artículo científico, muestran las condiciones de la calidad de servicio frente a la pandemia, donde se muestra un nivel medio y bajo como predominante a comparación de los resultados de la investigación fuera de la pandemia donde los niveles predominantes están en lo alto.

Estas afirmaciones se pueden ver corroboradas con las teorías de un atributo primordial es la fiabilidad ya que un servicio puede tener para demostrar su

capacidad en la manera en que los colaboradores realizan con confianza y eficacia la ejecución de un servicio que se está ofreciendo (Kloter y Keller, 2012).

Para la discusión del objetivo específico donde se identifica el nivel de la satisfacción, en la presente investigación donde la tabla 4, el 62,1% de los encuestados, expresaron que el nivel es medio, seguido por 34,7% de los encuestados que la ubican en el nivel bajo, en contraste de 3,2% que ubicaron a la variable en un nivel alto. Estos resultados son corroborados en la investigación de Soto (2018) en su tesis, concluyendo finalmente que: El 51% de los usuarios que tomaban el servicio en un nivel medio, seguido por una satisfacción baja con 45%.

Ambos resultados se muestran corroborados debido a que la satisfacción conlleva a una complacencia recurrente del usuario, de manera favorable, mostrándose que a pesar de la pandemia o no, siempre optará por adquirir servicios dentro de lugares a los cuales se siente cómodo, viéndose una recurrencia constante.

Los resultados se pueden ver ejemplificados en las teorías de Bastos (2006) aduce que: “La satisfacción se da de manera sustentable donde una organización gestiona acciones para permanecer notoriamente en el mercado, donde el cliente fidelizado genera a través de su compra.”

En cuanto a la discusión del objetivo específico, se determina la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción, se puede evidenciar que en la tabla 5, donde se ve con la de la satisfacción del entorno. Corroborar estos resultados con los encontrados en la investigación de Hernández (2017), Concluyó en que: la satisfacción del cliente están relacionadas directamente con el entorno, mostrando una relación de 0.453, con la ayuda de la prueba estadística Rho de Spearman.

Ambas investigaciones se corroboran debido a que la satisfacción nace siempre que haya una buena comunicación entre la organización y los atendidos por el servicio de salud, esto se debe a que el usuario se siente escuchado y por ende puede tener la sensación de que le importa para las organizaciones.

Se puede ver reforzada por el autor Alcaide (2016), menciona que la comunicación correcta que se hace a través de la claridad de información expuesta por la empresa para sus clientes, esto genera una complacencia que permite al cliente optar por la opción del mercado adecuado (p. 73).

### III. CONCLUSIONES

- **Primera:** Se halló relación media entre la calidad de servicio y la satisfacción en los padres de familia del área de pediatría (Rho de Spearman 0,473), por eso que en términos administrativos se puede entender que, si en el área evaluada a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios. (Tabla 1 y 2).
- **Segunda:** Se observó después del estudio que la calidad de servicio según la percepción de los padres de familia es de nivel medio, debido a la falta de priorización en cumplimientos de requerimientos básicos y necesidades que pueden tener los pacientes en el área de pediatría, como por ejemplo en los elementos tangibles (mala distribución de infraestructura en los consultorios), entre otras situaciones. (Tabla 3)
- **Tercera:** Se observó que la satisfacción de los padres de familia en cuanto a la atención brindada es de niveles medios (como más considerable), observando que el trato dado en las atenciones en cuanto a sus hijos es el adecuado, sin embargo falta mejorar muchos protocolos y concientizar más al personal. (Tabla 4)
- **Cuarta:** Se pudo corroborar con los resultados encontrados que hay una relación muy cercana entre la calidad de servicio y la satisfacción en el entorno, es por ello que los padres de familia mientras más a gustos estén con la calidad de servicio tendrán una buena satisfacción frente a limpieza, iluminación, protocolos, etc. Esto se puede observar por la perspectiva que ve por la pandemia. (Tabla 5)

#### IV. RECOMENDACIONES

- **Primera:** Se realice una cultura de atención de calidad del servicio, con una atención personalizada por medio de los trabajadores de salud, donde estos este involucrados a una atención adecuada, generando de esta manera una mejor satisfacción.
- **Segunda:** Se implemente en el hospital a través de la gerencia determinadas políticas de empatía frente a la atención al paciente (área pediatría), donde los trabajadores se pongan en el lugar del usuario o paciente, mejorando de esta manera la calidad de servicio del hospital.
- **Tercera:** La realización de pruebas constantes sobre la satisfacción de los servicios brindados, permitiendo conocer la mayor satisfacción de necesidades de los usuarios, resolviendo los inconvenientes a través de la capacitación de todo el personal de salud que labora en el área de pediatría.
- **Cuarta:** Se realice estrategias de comunicación directas entre el trabajador y los padres de familia, informando todos los beneficios y situaciones que conlleva la adquisición de servicios de pediatría, previniendo de esta manera la falta de desinformación a través de la comunicación en el paciente.

## REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2016). Fidelización de clientes. (2.<sup>da</sup> ed.). ESIC.
- Álvarez, Ñ. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España.
- Baloy G. (2019) Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha, Ecuador. Disponible en:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2006>
- Bastos, A. (2006). Fidelización del cliente. Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas. (1.<sup>a</sup> ed.). Ideas propias.
- Chu L. (2017) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto de 2017. disponible en:  
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>
- Duarte C. (2017) Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero-Marzo 2017. Disponible en:  
<http://repositorio.unan.edu.ni/7908/1/t951.pdf>.
- Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Feigenbaum, A. (2011). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Calidad y Gestión. Recuperado de [https://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](https://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Gambini I. (2019) Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco – 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49947>
- Guerra B., Meizoso V. (2012) Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.

- Galviz G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. (p.44)
- Hermida, D.(2014) *Satisfacción De La Calidad De Atención Brindada A Los Usuarios De La Consulta Externa Del Centro De Salud N° 2*. Cuenca. 2014. Tesis previa a la obtención del título de magister en salud pública, Cuenca Ecuador, Universidad De Cuenca, 2014.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. edición ed.). México: MC Graw Will Education
- Juárez T. (2018) *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*, Trujillo 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412>
- Kwok, L. (2008). The impact of customer service and product value on customer loyalty and buying behavior. *Journal of Applied Social Psycholog*, Vol. 10 (3). pp. 2321-5763. United States. Recovered from. [El impacto del servicio al cliente y el valor del producto en la lealtad del cliente y el comportamiento de compra. *Revista de Psicología Social Aplicada*, vol. 10 (3). págs. 2321-5763. Estados Unidos.] <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01343>
- Hernández, R. (2017). *La satisfacción del cliente y el nivel de fidelización en empresas y organizaciones familiares de San Miguel, San Isidro y Jesús María* 2017. [Tesis de licenciatura]. Universidad de San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3672/1/2017\\_Hern%C3%A1ndez-Mej%C3%ADa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3672/1/2017_Hern%C3%A1ndez-Mej%C3%ADa.pdf)
- Larsson, A. & Broström, E. (2019). Ensuring customer retention: insurers' perception of customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*, 38 (2), [Asegurar la retención de clientes: percepción de las aseguradoras sobre la lealtad del cliente. *Inteligencia y planificación de marketing*, 38 (2)] 151-166. <https://doi.org/10.1108/MIP-02-2019-0106>



- Maggi A. (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil 2018., disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Mejía B. (2012) Auditoría Médica para la Garantía de Calidad en Salud. 5ta. Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, (P 116 – 117.)
- Norma ISO 9001. <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Organización Mundial de la salud (1997). Calidad de servicios de salud. <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2000.v8n1-2/93-98/es/>
- Padrón K. (2020) Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – Febrero 2020, Ecuador., disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/8385>
- Pacori S. (2019) Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en Consultorios Externos de Pediatría del Hospital III Goyeneche 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8198>
- Pariona E. (2018) Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21102>
- Poudel, S. (2019). Customer satisfaction in automobile industry: A case study on customer satisfaction on automobile industry in Nepal. *Theseus*, 38 (2), 151-166 [Satisfacción del cliente en la industria del automóvil: un estudio de caso sobre la satisfacción del cliente en la industria del automóvil en Nepal. *Seus*, 38 (2), 151-166.] [.https://www.theseus.fi/handle/10024/266752](https://www.theseus.fi/handle/10024/266752)
- Ruiz R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Tarapoto-San Martín, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Ramos, S. (2013) Percepción De La Calidad De Atención Por Los Usuarios De Consultorios Externos De Cirugía En El Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013.
- Segura B. (2017) Nivel de satisfacción en padres y/o acompañantes con la atención de los auxiliares de enfermería del área de pediatría, en la Clínica Santa Sofía del Pacífico de Buenaventura Valle, Colombia. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/3734>.
- Sina, S., Sepehr, S. & Sajjad, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56(5),102-139. [Investigación sobre la influencia de los factores de calidad del servicio postventa en la satisfacción del cliente. *Revista de servicios al consumidor y al por menor*, 56 (5), 102-139. ]  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698919313311>
- Soto, M. (2018). Satisfacción del cliente en la Concesionaria Automotores Yoshival S.A.C, Huaraz 2018. [Tesis de licenciatura] Universidad San Pedro, Huaraz, Perú.  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13499/Tesis\\_62640.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13499/Tesis_62640.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urriago, M. (2012). Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali. Cali-Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo Garcia", ESE.

## ANEXO

### Anexo 1. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MEDICIÓN
Calidad de servicio	Ruiz R. (2017) Calidad en los servicios de salud es de suma importancia, ya que son el cuidado de personas por lo que debe ser monitorizada por alguna corporación para que supervise por un óptimo funcionamiento, donde los pacientes son los protagonistas, percibiendo la	La calidad de servicios es el valor agregado que proporciona la empresa en función de la diferenciación de los competidores a través del cumplimiento de los requerimientos de los clientes, siendo los elementos tangibles, empatía, seguridad,	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.	1 2 3 4 5	Ordinal / escala de Likert
			Empatía	Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	6 7 8 9	
			Seguridad	Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as	10 11 12 13	

	satisfacción al término de cada atención recibida, para que no existan dudas al asistir a los diferentes instituciones de salud.	responsabilidad y confiabilidad.	Responsabilidad	Conocimiento y cortesía	14 15 16	
			Confiabilidad	Cuidado y atención personalizada	17 18 19 20 21	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	Para Feigenbaum (2011) mencionan que: “La satisfacción del cliente normalmente se resume como respuesta a un estímulo dado, puede ser en el mismo momento del consumo o en la resolución de inquietudes los de productos o servicio, la satisfacción de la persona que adquiere un producto o servicio” (p. 145).	La satisfacción del cliente es el resultado a un estímulo dado a través de suplir necesidades del mismo cliente. Se estudia a través de tres dimensiones humana, científica y de entorno. Se evalúa a través de un cuestionario llamado satisfacción del cliente.	Humanística	Cuidado	1	Ordinal  41 a 55  Alto  26 a 40  Medio  11 a 25 Bajo
				Trato amable	2	
				Privacidad	3	
				Respeto al paciente	4	
				Personal uniformado	5	
			Tecnología científica	Eficacia de servicio	6	
				Orientación	7	
				Charlas	8	
				Seguridad	9, 10	
				Ofrecimiento		
			Entorno	Limpieza	11	
				Iluminación	12	
				Señalización	13	
				Seguridad	14	
				Abastecimiento	15	

## Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN HOSPITAL DE TRUJILLO- 2021				
AUTOR: MARIA YSABEL VILLANUEVA DIAZ				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el servicio de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021.</p>	<p><b>LA HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>H1. Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021.</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, de corte transversal</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio con la satisfacción científico tecnológico, humana y entorno, del paciente en el área de pediatría de hospital de Trujillo, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>- Identificar el nivel de la calidad de servicio desde la perspectiva del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021.</p> <p>- Identificar el nivel de la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción científico tecnológico, humana y entorno, del paciente en el área de pediatría de hospital de Trujillo, 2021</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>H1. Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de Pediatría de un hospital de Trujillo, 2021.</p>	<p>Satisfacción de los padres</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION Enfoque cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN: Padres de pacientes hospitalizados del servicio de Hospitalización Pediátrica de un hospital de Trujillo.</p> <p>MUESTRA: - Selección: <i>No Probabilística</i></p> <p>- Tamaño:</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Encuesta</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS SPSS</p>

### Anexo. 3. FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la calidad de servicio (atención)

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Trujillo
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Nivel de la calidad de servicio (atención)
- g. **Administración:** Padres de familia
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la calidad de servicio a través de la percepción de la atención

#### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consiste en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente mide los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, cuestionario de la calidad de servicio se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0.820$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Padres de familia.

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 21 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems
Elementos tangibles	1, 2, 3, 4, 5
Empatía	6, 7, 8, 9
Seguridad	10, 11, 12, 13
Responsabilidad	14, 15, 16
Confiabilidad	17, 18, 19, 20, 21



## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

### Escala valorativa de la calidad de servicio

Calidad de servicio				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Calidad de servicio	21	110	80 a 110	Alto
			51 a 79	Medio
			21 a 50	Bajo
Dimensiones de la calidad de servicio				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Elementos tangibles	5	25	18 - 25	Alto
			12- 17	Medio
			5 - 11	Bajo
Empatía	4	20	15 - 20	Alto
			10 - 14	Medio
			4 - 9	Bajo
Seguridad	4	20	15 - 20	Alto
			10 - 14	Medio
			4 - 9	Bajo
Responsabilidad	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo
Confiabilidad	5	25	18 - 25	Alto
			12- 17	Medio
			5 - 11	Bajo

## RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PARA MEDIR LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>0.846</b>	<b>21</b>

Nivel de Confiabilidad Aceptado

#### Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	3.79	1.4
ITEM 2	3.79	1.3
ITEM 3	3.93	0.5
ITEM 4	3.79	1.4
ITEM 5	4.14	0.6
ITEM 6	4.07	1.3
ITEM 7	2.36	2.5
ITEM 8	3.57	0.4
ITEM 9	3.29	1.2
ITEM 10	4.36	0.8
ITEM 11	4.14	1,1
ITEM 12	3.36	1.0
ITEM 13	3.93	0.6
ITEM 14	4.14	0.7
ITEM 15	4.14	0.6
ITEM 16	3.79	1.4
ITEM 17	3.93	0.5
ITEM 18	3.79	1.4
ITEM 19	4.14	0.6
ITEM 20	4.07	1.3
ITEM 21	2.36	2.5

### **Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la Calidad del Servicio, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés, es decir; detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 asegurados (clientes) con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.846$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE y por ende es **Aceptable el uso de este cuestionario**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## Anexo 4. FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la satisfacción del cliente

### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Trujillo
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Nivel de la satisfacción del cliente
- g. **Administración:** Padres de familia
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la satisfacción del cliente a través de la percepción

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consiste en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, cuestionario de la satisfacción del cliente se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0.820$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Padres de familia.

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 15 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems
Humanística	1, 2, 3, 4, 5
Tecnología	6,7, 8, 9, 10,
Entorno	11, 12, 13, 14, 15

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

### ESCALA VALORATIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Satisfacción del cliente				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción del cliente	15	75	55 a 75	Alto
			35 a 54	Medio
			15 a 34	Bajo
Dimensiones de la satisfacción del cliente				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Humanística	5	25	20 - 25	Alto
			12 - 19	Medio
			5 - 11	Bajo
Tecnológico	5	25	20 - 25	Alto
			12 - 19	Medio
			5 - 11	Bajo
Entorno	5	25	20 - 25	Alto
			12 - 19	Medio
			5 - 11	Bajo

## RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIO

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>0.820</b>	<b>15</b>

Nivel de Confiabilidad Aceptado

#### Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	3.79	1.4
ITEM 2	3.79	1.3
ITEM 3	3.93	0.5
ITEM 4	3.79	1.4
ITEM 5	4.14	0.6
ITEM 6	4.07	1.3
ITEM 7	2.36	2.5
ITEM 8	3.57	0.4
ITEM 9	3.29	1.2
ITEM 10	4.36	0.8
ITEM 11	4.14	1,1
ITEM 12	3.36	1.0
ITEM 13	3.93	0.6
ITEM 14	4.14	0.7
ITEM 15	4.14	0.6

### **Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la Satisfacción de usuario, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés, es decir; detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 asegurados (clientes) con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.820$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE y por ende es **Aceptable el uso de este cuestionario**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.



**Anexo. 5. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Sexo...

.....

Edad

.... ..

Totalmente de acuerdo =5	De acuerdo = 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	En desacuerdo = 2	Totalmente en desacuerdo =1
--------------------------	----------------	------------------------------------	-------------------	-----------------------------

CALIDAD DE SERVICIO	Escala de Importancia				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
Los equipos del centro de pediatria son modernos.					
Las instalaciones físicas del área de pediatría son visualmente atractivos					
La presentación del personal es buena en el área de pediatría.					
Los materiales del área de pediatría son visualmente atractivos					
Los horarios de atención del área de pediatría. son convenientes					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
6. El área de pediatría le brinda atención individualizada					
7. El área de pediatría cuenta con personal que brinda atención personal.					
8. El área de pediatría se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.					

9 El personal del área de pediatría entiende sus necesidades específicas.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
10. El comportamiento del personal le inspira confianza					
11. Se siente seguro en el área de pediatría.					
12. El personal lo trata con cortesía.					
13.El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas					
<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD</b>					
14. El personal del área de pediatría brinda el servicio con prontitud.					
15. El personal del área de pediatría se muestra dispuesto a ayudarlo.					
16. El personal del área de pediatría nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.					
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
17. Cumple a tiempo lo programado					
18 Cuando tiene un problema se muestra sincero interés por resolverlo.					
19. El área de pediatría desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
20. El área de pediatría proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.					
21. El área de pediatría lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.					

## **Anexo. 6. CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Indicaciones:** La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 5, según su criterio, y de acuerdo a la escala, cada pregunta que se formula.

### **DATOS ESPECÍFICOS**

- 1 Nunca Satisfecho
- 2 Poco satisfecho
- 3 Medianamente satisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

N°	DIMENSIO NES / ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: HUMANISTICA</b>						
1	¿El personal, le atiende con cuidado y precaución?					
2	¿El personal le brinda un trato afable y cortés?					
3	¿El personal respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?					
4	¿El personal respeta el orden de llegada de los pacientes?					
5	¿El personal se encuentre correctamente uniformado y aseado?					
<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGICA-CIENTIFICA</b>						
6	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
7	¿El personal le orienta sobre los medicamentos que va a usar?					
8	¿El personal le da charlas educativas mientras es atendida?					
9	¿El personal, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?					
10	¿El personal le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?					

<b>DIMENSIÓN N: ENTORNO</b>					
11	¿Considera que está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

## Anexo 7. Validaciones

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Los equipos del centro de pediatra son modernos.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del área de pediatría son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal es buena en el área de pediatría.	x		x		x		
4	Los materiales del área de pediatría son visualmente atractivos	x		x		x		
5	Los horarios de atención del área de pediatría. son convenientes	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El área de pediatría le brinda atención individualizada	x		x		x		
7	El área de pediatría cuenta con personal que brinda atención personal.	x		x		x		
8	El área de pediatría se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.	x		x		x		
9	El personal del área de pediatría entiende sus necesidades específicas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento del personal le inspira confianza	x		x		x		
11	Se siente seguro en el área de pediatría..	x		x		x		
12	El personal lo trata con cortesía.	x		x		x		
13	El personal cuenta con conocimiento para una atención de calidad	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4</b>							
14	El personal del área de pediatría brinda el servicio con prontitud.	x		x		x		
15	El personal del área de pediatría se	x		x		x		

	muestra dispuesto a ayudarlo.							
<b>16</b>	El personal del área de pediatría nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5</b>							
<b>17</b>	. Cumple a tiempo lo programado	x		x		x		
<b>18</b>	Cuando tiene un problema se muestra sincero interés por resolverlo.	x		x		x		
<b>19</b>	El área de pediatría desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	x		x		x		
<b>20</b>	El área de pediatría proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	x		x		x		
<b>21</b>	El área de pediatría lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ x ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Luis Alberto Calderón Yarleque**

**DNI:...** 40097132

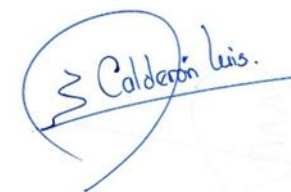
**Especialidad del validador** **Doctor en Estadística Aplicada**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Los equipos del centro de pediatria son modernos.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del área de pediatría son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal es buena en el área de pediatría.	x		x		x		
4	Los materiales del área de pediatría son visualmente atractivos	x		x		x		
5	Los horarios de atención del área de pediatría. son convenientes	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El área de pediatría le brinda atención individualizada	x		x		x		
7	El área de pediatría cuenta con personal que brinda atención personal.	x		x		x		
8	El área de pediatría se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.	x		x		x		
9	El personal del área de pediatría entiende sus necesidades específicas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento del personal le inspira confianza	x		x		x		
11	Se siente seguro en el área de pediatría..	x		x		x		
12	El personal lo trata con cortesía.	x		x		x		
13	El personal cuenta con conocimiento para una atención de calidad	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4</b>							
14	El personal del área de pediatría brinda el servicio con prontitud.	x		x		x		
15	El personal del área de pediatría se muestra dispuesto a ayudarlo.	x		x		x		
16	El personal del área de pediatría nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.	x		x		x		



<b>DIMENSION 5</b>							
<b>17</b>	. Cumple a tiempo lo programado	x		x		x	
<b>18</b>	Cuando tiene un problema se muestra sincero interés por resolverlo.	x		x		x	
<b>19</b>	El área de pediatría desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	x		x		x	
<b>20</b>	El área de pediatría proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	x		x		x	
<b>21</b>	El área de pediatría lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edison Chacón Arenas  
DNI2557332**

**Especialidad del validador:...MBA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Los equipos del centro de pediatria son modernos.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del área de pediatría son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal es buena en el área de pediatría.	x		x		x		
4	Los materiales del área de pediatría son visualmente atractivos	x		x		x		
5	Los horarios de atención del área de pediatría. son convenientes	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El área de pediatría le brinda atención individualizada	x		x		x		
7	El área de pediatría cuenta con personal que brinda atención personal.	x		x		x		
8	El área de pediatría se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.	x		x		x		
9	El personal del área de pediatría entiende sus necesidades específicas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento del personal le inspira confianza	x		x		x		
11	Se siente seguro en el área de pediatría..	x		x		x		
12	El personal lo trata con cortesía.	x		x		x		
13	El personal cuenta con conocimiento para una atención de calidad	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4</b>							
14	El personal del área de pediatría brinda el servicio con prontitud.	x		x		x		
15	El personal del área de pediatría se muestra dispuesto a ayudarlo.	x		x		x		
16	El personal del área de pediatría nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.	x		x		x		

DIMENSION 5							
17	. Cumple a tiempo lo programado	x		x		x	
18	Cuando tiene un problema se muestra sincero interés por resolverlo.	x		x		x	
19	El área de pediatría desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	x		x		x	
20	El área de pediatría proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	x		x		x	
21	El área de pediatría lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chavez Velásquez Cleogsmith

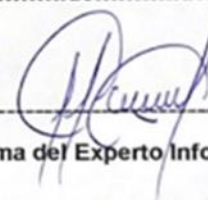
DNI: 43161211

Especialidad del validador: Mg Gestión de los Servicios de la Salud, Cirujano Dentista

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿El personal, le atiende con cuidado y precaución?	x		x		x		
2	¿El personal le brinda un trato afable y cortes?	x		x		x		
3	¿El personal respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	x		x		x		
4	¿El personal respeta el orden de llegada de los pacientes?	x		x		x		
5	¿El personal se encuentre correctamente uniformado y aseado?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
7	¿El personal le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	x		x		x		
8	¿El personal le da charlas educativas mientras es atendida?	x		x		x		
9	¿El personal, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	x		x		x		
10	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera que está limpia y ordenada?	x		x		x		
12	¿Considera que esta adecuadamente iluminada y ventilada?	x		x		x		
13	¿Considera que presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	x		x		x		
14	¿Considera que y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	x		x		x		

15	¿Considera que presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Luis Alberto Calderón Yarleque**

DNI:... **40097132**

Especialidad del validador **Doctor en Estadística Aplicada**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿El personal, le atiende con cuidado y precaución?	x		x		x		
2	¿El personal le brinda un trato afable y cortes?	x		x		x		
3	¿El personal respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	x		x		x		
4	¿El personal respeta el orden de llegada de los pacientes?	x		x		x		
5	¿El personal se encuentre correctamente uniformado y aseado?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
7	¿El personal le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	x		x		x		
8	¿El personal le da charlas educativas mientras es atendida?	x		x		x		
9	¿El personal, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	x		x		x		
10	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera que está limpia y ordenada?	x		x		x		
12	¿Considera que esta adecuadamente iluminada y ventilada?	x		x		x		

13	¿Considera que presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	x		x		x	
14	¿Considera que y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	x		x		x	
15	¿Considera que presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edison Chacón Arenas  
DNI2557332**

**Especialidad del validador:....MBA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿El personal, le atiende con cuidado y precaución?	x		x		x		
2	¿El personal le brinda un trato afable y cortes?	x		x		x		
3	¿El personal respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	x		x		x		
4	¿El personal respeta el orden de llegada de los pacientes?	x		x		x		
5	¿El personal se encuentre correctamente uniformado y aseado?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
7	¿El personal le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	x		x		x		
8	¿El personal le da charlas educativas mientras es atendida?	x		x		x		
9	¿El personal, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	x		x		x		
10	¿El personal le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera que está limpia y ordenada?	x		x		x		
12	¿Considera que esta adecuadamente iluminada y ventilada?	x		x		x		



13	¿Considera que presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	x		x		x	
14	¿Considera que y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	x		x		x	
15	¿Considera que presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chavez Velásquez Cleosmith

DNI: 43161241

Especialidad del validador: Mg Gestión de los Servicios de la Salud, Cirujano Dentista

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2021



Firma del Experto Informante.