



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión de la calidad y satisfacción del servicio de hospitalización  
de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Troya Cruz, Flor María (Orcid.org/0000-0001-5188-2101)

**ASESOR**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (Orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

Dios por darme mucha salud,  
por las bendiciones, inteligencia y  
la vida misma.

A mis padres por ser moldes  
y brújulas en mi vida,  
quienes depositaron su confianza  
incondicional y apoyo  
hacia mi persona donde  
ven culminado mis logros.

**Flor**

## **Agradecimiento**

A Dios, a la Institución que permitió el acceso a la investigación.

A todos docentes, en especial a mi asesor la Dr. Renán Saavedra Sandoval, por contribuir en nuestra formación profesional, guiándonos y motivándonos permanentemente para culminación del presente estudio. A nuestros compañeros por compartir conocimientos, formar una bonita familia y amistad.

**La autora**

## Índice de contenidos

|   |           |
|---|-----------|
| Carátula.....   | i         |
| Dedicatoria .....   | ii        |
| Agradecimiento .....  | iii       |
| Índice de contenidos .....  | iv        |
| Índice de tablas .....  | vi        |
| Índice de figuras .....   | vii       |
| Resumen .....   | viii      |
| Abstract .....  | ix        |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>III. METODOLOGÍA .....</b>   | <b>27</b> |
| 3.1.Tipo y diseño de investigación .....  | 27        |
| 3.2.Variables y Operacionalización .....  | 27        |
| 3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....                      | 28        |
| 3.3.1. Población.....   | 28        |
| 3.3.2. Muestra.....   | 28        |
| 3.3.3. Muestreo.....  | 28        |
| 3.3.4. Unidad de análisis .....   | 28        |
| 3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 28        |
| 3.5.Procedimientos.....   | 31        |
| 3.6.Métodos de análisis de datos .....  | 31        |
| 3.7.Aspectos éticos .....   | 31        |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>47</b> |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>VII. RECOMENDACIONES .....</b> | <b>48</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>           | <b>49</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>               | <b>57</b> |

## Índice de tablas

|                |   |    |
|----------------|---|----|
| <b>Tabla 1</b> | Nivel de gestión de la calidad de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.....  | 33 |
| <b>Tabla 2</b> | Nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.....  | 34 |
| <b>Tabla 3</b> | Prueba de normalidad.....   | 35 |
| <b>Tabla 4</b> | Relación entre la dimensión de componente asistencial y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.....              | 36 |
| <b>Tabla 5</b> | Relación entre la dimensión de componente administrativo logístico y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022..... | 37 |
| <b>Tabla 6</b> | Relación entre la dimensión de infraestructura del establecimiento y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022..... | 38 |
| <b>Tabla 7</b> | Relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.....                            | 39 |

## Índice de figuras

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Figura 1</b> | Gráfico de dispersión entre la gestión de calidad y la satisfacción del servicio..... | 40 |
|-----------------|---|----|

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 67 padres. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. El valor obtenido de la confiabilidad de la gestión de la calidad fue de 0.979 y la variable satisfacción del servicio fue de 0.972, lo que indica que son confiables. Los resultados determinaron que el nivel de gestión de la calidad fue medio en 49,3; la satisfacción del servicio fue medio en 47,8 %. Concluyendo que existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,953 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); aceptando la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre ambas variables, además, solo el 90.82 % de la gestión de la calidad influye en la satisfacción del servicio.

**Palabras clave:** calidad, servicio, satisfacción.



## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and satisfaction of the Pediatric hospitalization service, Hospital II-2 Tarapoto 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional, and descriptive correlational design, whose population, and sample it was 67 parents. The data collection technique was the survey and the questionnaire as instrument. The values obtained for the reliability of quality management were 0.979 and the service satisfaction variable was 0.972, which indicates that they are reliable. The results determined that the level of quality management was medium at 49.3; Service satisfaction was medium at 47.8%. Concluding that there is a relationship between quality management and satisfaction of the Pediatric hospitalization service, Hospital II-2 Tarapoto 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.953 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); accepting the alternative hypothesis, that is, there is a significant relationship between both variables, in addition, only 90.82% of quality management influences service satisfaction.

**Keywords:** quality, service, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La gran parte de los gobiernos del mundo, se han lanzado a poder resolver sobre las deficiencias del mal servicio, incluso un tema mundial en Latinoamérica, de no poder abastecer con los suficientes recursos para brindar una mejor atención, lo cual recae también en el profesionalismo de la pediatría de tener la paciencia máxima con los niños, por lo que son más delicados de poder tener un examen de su salud. Además en temas generales la salud pública es un tema importante de poder estar en las primeras condiciones que el hombre necesita estar atendido, y además lo que el Estado debe velar, donde al formar inspecciones de organizaciones a cargo de los puestos de salud sería una brillante idea, para mantener un control que alude a conseguir una calidad de servicio, por lo que necesita estima, paciencia, el buen trato para asegurar la confianza que necesita un paciente de su médico (Silva et al, 2021).

Asimismo, en el plano latinoamericano, la calidad del servicio en salud, es un tema que se debe de tomar en cuenta en las primeras instancias, ya que es parte de una necesidad que puede surgir en lo menos esperado, pero que pasa de que se obtenga puestos de salud, y no tengan los complementos y equipos de poder tratar a un paciente, sería alguna negligencia de un mal servicios, donde mucho más si hablamos de la forma de tratar su ingreso y permanencia de un paciente, son tantas las faltas que se siguen surgiendo en las entidades públicas, de acogerse a un seguro que cubre el estado, pero por lo debajo solo es cubrir un 10% con medicinas de bajo costo y con la atención ni que hablar, atienden por preferencia o se tenga que esperar mucho tiempo por busca de respuesta (Real y Vergara, 2021).

Por otra parte, en el Perú, la calidad de servicio se refleja en brindar un servicio que logre satisfacción por lo que los pacientes forman parte de su contribución económica, y por lo que debe estar reflejado en su profesionalismo, paciencia y comunidad de basarse también en principios y valores que los padres sientan seguridad en sus niños, y esto va repercutir mucho en la buena gestión que está a cargo para poder dirigir a su equipo de trabajo y controlar las actividades de que todo este yendo a la perfección

según el establecimiento de cada medida de centro hospitalario, que se cuenta en cada país, la calidad de servicio es lo primordial que todo paciente necesita.

Asimismo, en el Plano regional, la calidad de servicio en las instituciones públicas o centros hospitales públicos, la atención no siempre es como se espera, en primer lugar en la atención que demora mucho tiempo en poder hacerse un análisis o de recibir resultados, lo otro es de la forma cómo te tratan, por desigualdad, por las condiciones económicas de que todo paciente no obtiene, y que no es atendido por lo que otro si rinde recursos económicos, de que te gritan al poder quejarse del dolor, son cosas que cada paciente rescata en un centro médico de no querer volver nunca, sino por distintas razones no tiene a otro lugar que acudir, logrando determinar un mal servicio de poder pasar; entonces se preguntan dónde queda la palabra buen servicio o calidad de atención (Silva et al, 2021)

A nivel local, en el área de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto, se evidencia deficiencias en cuanto al nivel de gestión de la calidad de servicio brindado, debido a que el personal de salud responsable de atender a los niños no muestran una adecuada empatía hacia el niño, no brindan una adecuada respuesta ante las dudas y consultas de los padres de los niños, generando dudas e incertidumbres del personal por los tratamientos recibidos de sus niños, los espacios y ambientes no son los adecuados, muchos de los pacientes no tienen los debidos tratamientos o atención como se los merecen, todo ello ha conllevado que los padres se sienten insatisfechos por la atención recibida, generando en estos molestias y reclamos constantes hacia el personal del área de pediatría, denuncias públicas, menor número de pacientes en los últimos meses, a raíz de los problemas antes mencionados se ha formulado las preguntas que a continuación se detallan.

Para la formulación del problema, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022? De la cual se

suscitan los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022?

De igual forma, la investigación se justificó **por conveniencia**, debido a que se pretendió señalar la relación de variables para luego proponer soluciones que permitan mejorar los inconvenientes que se suscitan en dicha área; por **relevancia social**, ya que sirvió para que otras instituciones con realidad similar puedan mejorar sus procesos y atención en relación a la investigación desarrollada como también se pretende mejorar las expectativas del usuario respecto al servicio de salud recibido; tuvo **Valor teórico**, porque se sostuvo en lineamientos y normativas del estado peruano como también en teorías de autores que describirán las variables; asimismo, tuvo **implicancias prácticas**, porque los resultados de la investigación constituirá una herramienta de utilidad para mejorar la calidad de servicio brindado, además que se brindará recomendaciones para poder revertir la problemática; finalmente tuvo **utilidad metodológica**, ya que los instrumentos, métodos y estrategias podrán ser usada por otros investigadores, como aporte a la comunidad científica.

En cuanto a los objetivos, como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, de la cual nacen los siguientes **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión de la calidad de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Identificar el nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.

Asimismo, se planteó las hipótesis. **Hipótesis general**,  $H_i$ : Existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.  $H_0$ : No existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Y como **hipótesis específicas**:  $H_1$ : El nivel de gestión de la calidad del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, es alta.  $H_2$ : El nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, es alta.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en una variedad de estudios de diversos investigadores, del ámbito internacional, nacional y regional; entre ellos se cita a Hernández et al. (2021) en su estudio básico, de diseño no experimental, con 195 usuarios como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyeron que: durante lo investigado se pudo conseguir que los pacientes dieron su propio veredicto de que son bien tratados por las enfermeras desde su ingreso y permanencia hospitalaria, por lo que se acepta que mantiene una gestión que se preocupa por brindar un mejor servicio, desde su buen trato y generar confianza en sus pacientes, y al mismo tiempo de poder rescatar personal que tengan esos mismos aspectos de poder atender muy bien a un paciente.

A su vez se ha considerado a Terán et al. (2021), con su estudio básico no experimental con 27 personas como cantidad muestral y poblacional, haciendo uso de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyeron que, los servicios de calidad que se producen en entidades hacen que tengan un buen nivel de imagen como organización de concentrarse en dirigir a que sus actividades se desarrollen mediante conseguir que sus clientes queden satisfechos de recepcionar un buen trato, ayuda al conocer más de un producto, y poder encuestar de que les pareció el trato y en que se puede mejorar, son acciones muy consideradas de poder seguir trabajando para obtener mejores resultados, además la gestión está en la conciencia de poder enfatizar a propiciar un proceso de evaluaciones para poder conseguir mejor productividad, y esto logra generar crecimiento y desarrollo en la entidad.

Asimismo, se tiene a Real et al. (2021) en su estudio básico, de diseño no experimental, con 227 personas como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyeron que: La identificación del nivel de brindar una atención de calidad se basa en hacer posible que el servicio rescate en propiciar a tomar decisiones para conseguir productividad para una mejor asistencia personal, por parte de todos que conforman una organización, es por eso

que los encargados de llevar la gestión deben tener el compromiso para atender a las necesidades de los pacientes, con toda la paciencia y el buen trato, de poder inculcar a que su equipo tomen en cuenta estos aspectos, para poder ser un solo equipo de brindar un servicio de ser garantizado y competente sobre su profesionalismo.

En el ámbito nacional se tiene a Malpartida et al. (2021) en su estudio básico, de diseño no experimental, con 600 personas como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyeron que: en general, que para generar un gran servicio hace mucha falta de poder establecer presupuestos en renovar los centros médicos de las distintas especialidades para asegurar una calidad de servicio, para mantener una estabilidad y asegurar de la permanencia del paciente ante cualquier emergencia, Además se procede en que la calidad de atención es uno de los primeros puntos a tomar en cuenta de poder seguir mejorando, por lo que han propuesto mejorar no solo en maneras de trato y paciencia con su paciente sino de cambiar todo, conseguir una infraestructura que alude a que el paciente tenga un cómodo lugar de pasar la noche con un mejor equipo y sea el lugar conveniente de que un hospital pueda brindar.

A su vez se ha considerado a Carhuanchu et al. (2021) en su estudio básico, de diseño no experimental, con 418 usuarios como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyeron que: Es importante considerar que la calidad de atención se debe de mirar en una aspiración bien alta, entre todos sus aspectos, donde no solo sea profesionalismo de poder salvar vidas, sino de la forma de cómo tratar de poder comprender lo que un paciente siente al estar herido o cualquier síntoma, son acciones que da mucho que hablar, es por eso que la gestión hospitalaria debe de encargarse en conseguir profesionales completos en todo sus aspectos de poder demostrar cómo saber llevar un paciente y de que garantice la confianza y la seguridad de poder ser atendido, que confían en el equipo que un hospital tiene, pudiendo recuperar así un honor de ser atendido en su establecimiento.

Asimismo, se ha tenido en cuenta a Guerrero y Callao (2021) en su investigación básica, de diseño no experimental, la población y la muestra fue de acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyeron que: los usuarios determinaron que al poder receptionar una mejor atención hace que mejore sus condiciones de recursos económicos, además de poder conseguir un prestigio de ser considerada un centro de salud especializado y por su buen servicio de atención ante todo sus pacientes, donde es el trabajo en equipo para poder lograr muchas acciones de grandes resultados. Todo esto se logra ante la buena gestión que amerita ser instruida por un buen camino de que su equipo este bien capacitado para poder atender a cualquier paciente según su especialidad, de lograr la buena imagen como institución de que sean considerados por parte de sus pacientes.

Y finalmente en el ámbito local se tiene a Azán (2021), en su estudio básico, de diseño no experimental, con 80 personas como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyó que, dentro de poder visualizar la calidad de servicio se ha conseguido poder obtener un resultado estadístico de 0.929 menor que 0.01, logrando estar en un avance de un cierto porcentaje, por lo que se establece que falta seguir trabajando en poder solucionar las irregularidades de brindar un servicio que genere confianza con buenas expectativas.

A su vez se tiene a Gaviria (2021) en su estudio básico, de diseño no experimental, con 50 gestantes como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyó que: La calidad de atención y satisfacción de las gestantes dentro del área de Obstetricia ha resultado reflejar un porcentaje no tan comprometido en poder brindar un mejor servicio, por lo que las madres se han quejado también del tipo de trato que reciben, que no es la forma adecuada por solo el hecho de ser profesionales y saber un poco de la salud, lo cual su mayor nivel no se ha logrado en poder demostrar que es una institución de gran accionar en brindar una atención que cada paciente se merece, lo cual la gestión debe seguir trabajando en esto para poder



mejorar, mediante la revisión y control de su equipo que forma parte de esta transacción en cuidar vidas.

Asimismo, se tiene a Copia (2020) en su estudio básico, de diseño no experimental, con 95 trabajadores como su conjunto poblacional y muestral a través de la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento. Concluyó que: con respecto a la relación de las variables dentro de la entidad resulte mediante datos estadísticos con un valor de  $R=0.906$ , logrando en poder determinar que les falta seguir trabajando para poder conseguir un mejor puntaje de seguir brindado una atención satisfactoria, por lo que debe de recurrir el esfuerzo en la gestión a cargo de poder saber en qué se puede mejorar y de qué forma se debe de planificar, donde son ideas que logren una mejor manifestación de calidad de servicio en esa área que es más delicado de poder llevarse con mucho cuidado con las madres gestantes.

La investigación se sustenta en teorías respecto a las variables, dentro de los cuales, respecto a la calidad de servicio, se incluyó a la **Teoría de los 13 principios**, se encuentra basada en trece reglas que, donde su resumen refleja en poder mencionar que la calidad es por formar parte de todo los niveles de brindar un mejor servicio, donde logren satisfacer sus necesidades por lo que esto cuestiona, de poder asegurar que cumplen con lo que su gestión menciona mediante su planteamiento de trabajo y servicio, para de esa mantener privilegios según la institución encargada por directores de poder manejar en mantener buena relación entre sus miembros del trabajo para lograr un desempeño efectivo y así poder persuadir y debatir ante nuevos problemas, lo cual esto mantiene el orden de participar y reforzar una construcción de nuevos planes para un servicio mejor de poder brindar,

Se integró también a la **teoría de la Trilogía de Juran**, los mismos que deben ejecutarse para lograr la mayor calidad posible dentro de las entidades y son los siguientes: Planificar la calidad: se consagra que todo proceso de construir el funcionamiento de actividades tiene un plan, por lo que se sujeta en poder acoger a mejores herramientas que sirvan durante

su tratamiento hacia los pacientes mediante la entrega del buen servicio, como parte de un plan que este bajo control y dirección de una buena decisión. Control de calidad: esto parte del compromiso de la gestión que amerita en poder cuidar y vigilar cada movimiento de las actividades que se realiza para una mayor efectividad. Mejora de la calidad: va relacionado con que todo buen servicio se restaura en calidad de servicio, por lo que va determinado una gestión comprometida, de poder llevarse a cabo, para poder asegurar de que se logre comprometer en asumir la responsabilidad de lograr las metas establecidas de una buena gestión que compite.

En referencia a la variable **gestión de calidad**, se ha citado a Alva (2017), de que son acciones de poder cumplir sus expectativas que un paciente recaer en el servicio de cómo es atendido desde un principio para poder sentirse satisfecho de que tuvo una mejor elección. Lampard (2016), establece que es parte de la forma que rescata ser atendido, desde su punto de atención y darle respuestas a sus preguntas que tiene ante sus consultas por parte de su asistencia en un centro médico. Para el MINSA (2018), lo define en tener la paciencia desde una perspectiva en ponerse en lugar del paciente, y de cómo te gustaría ser atendido, muy aparte de profesionalismo de poder salvar vidas, son acciones que va más allá en maximizar procesos de calidad bajo sus distintos cuidados y de garantizar proteger su salud. La calidad es una característica importante de un servicio o su desarrollo debe ser promovido en todas las instituciones, por lo que esta realidad no puede ser ignorada en el sector salud. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de los expertos en calidad, se ha avanzado poco o nada en este tema, por lo que podríamos decir que la falta de salud simboliza un desafío social; ya que aún no cumplen con los estándares internacionales de salud y desarrollo social deseado y sostenible.

De acorde con Martínez y Barrera (2021) esta representa un punto primordial en todo sus aspectos desde el profesionalismo y la forma de cómo actuar frente a ello, mejor dicho de poder responder con buenas acciones lo cual implica tolerancia, paciencia, trato, de poder brindar a tu paciente para poder sentir la seguridad de que su salud está en buenas

manos, donde no solo se trate de poder ir a un hospital porque sabes que ahí te pueden curar de cualquier enfermedad, sino también de la forma de cómo puedes ser atendido, eso es lo que espera un paciente, en cualquier ámbito de ser la preferencia, no del solo hecho de ser un paciente común poder ser tratado en cierta beneficencia, o abuso de autoridad, es por eso que la atención de calidad está pasando en muchos aspectos que dan mucho que hablar y detallar. Entonces se podría decir que el déficit en salud puede expresarse de diferentes formas: disponibilidad limitada de servicios de atención primaria de salud, servicios ineficientes, problemas de mantenimiento, quejas sobre los profesionales que los atienden, todo esto se convierte en insatisfacción de los usuarios y por qué no también de los trabajadores de la salud, lo que a su vez se convierte en falta de confianza en las instituciones que brindan la salud. Toda esta estimación puede traducirse en pérdida de vidas debido al insuficiente personal médico.

De acuerdo a Cadena et al. (2016), hacen hincapié que, la gestión de calidad está vinculada al desempeño del médico dentro de una institución que brinda servicio en la salud, en el cual se evalúan su capacidad al momento de efectuar sus funciones diarias, con el propósito de poder ver reflejado buena satisfacción al paciente; es por ello que la institución mantienen constantes capacitaciones a fin de ver como resultado un óptimo trabajo por parte de sus miembros de trabajo; de modo que esto permita tener una buena imagen la institución gracias a la calidad de los servicios que se viene dando. Por otro lado, por lo que muchas instituciones públicas han adaptado medidas en la forma de trabajar, todo eso debe a que en alguno de los casos sean dado diversos factores que, afectado a la mayor parte de la población, debido a que el personal demostraba ineficiencia durante la función de sus actividades, siendo esto un problema muy grave para las personas y para la misma institución.

Según Pascua (2022) establece que esta es cuando el usuario percibe acciones más allá de las que espera, lo cual esto debe ante el buen camino que planifica una buena gestión, en poder trabajar con su personal de trabajo de cómo saber enfrentar las preguntas que un cliente puede emitir,

y que sean ellos que puedan solucionar, la capacitación personal va depender de cómo el personal logre tratar a un paciente, además de hacer que se lleve un control de inspección en poder encontrar a cada paciente de cómo es atendido por su médico, si está contento de recibir la atención, para ver de esa manera cómo poder mejorar, si se necesita nuevas medidas de poder configurar en llevar una buena gestión de concentrarse en tener un mejor nivel de calidad de atención y de buen servicio, lo cual mediante esto se conseguirá mejores resultados de cumplir objetivos como estación de servicios. La calidad es una idea integral y versátil, según algunos expertos en calidad, tiene diferentes dimensiones, entre las que se mencionan: competencia personal, disponibilidad de varios servicios, eficiencia del servicio, buena recepción de los servicios, satisfacción del cliente, cliente, eficiencia del servicio, continuidad del servicio, seguridad y comodidad, los refieren a que un problema de calidad puede tener más de una dimensión.

Asimismo, Arciniegas y Mejías (2017), mantienen que el buen servicio de poder seguir en las instituciones va recaer en la buena recolecta de un personal capacitado y con la experiencia en poder atender a un paciente, de cómo responder ante una situación riesgosa que pueda ocurrir en temas de emergencia, donde el paciente presenta que están capacitados para poder responder por su vida y de ser tratado por iguales con la misma delicadeza a su problema de salud, porque ahora ya no solo es recepcionar un personal por lo que sabe, sino como se desenvuelve con su paciente, y que logre satisfacer con los servicios que brindan, y de no elegir otro establecimiento, sino de poder seguir asistiendo al mismo lugar donde siente una atención que se merece.

De acorde con lo expuesto por Salazar y Cabrera (2016), esta puede ser desarrollada en diferentes maneras, logrando ser concebida por parte del paciente de buena manera, o lo que la gestión cree y considera que un buen proceso a seguir realizando para poder mejorar con los servicios de atención, de que un paquete completo, del buen ambiente y de la calidad de servicio que estima cada personal al realizar alguna consulta médica de

poder solucionar sus dudas. Por otro lado, la atención se trata de deleitar constantemente al paciente al brindar servicios médicos eficientes.

Aunado a ello se tiene lo señalado por Morillo y Morillo (2016), quienes difieren que estos servicios, es un tema que se debe de preocupar muchas entidades al vender un bien o un servicio, ya que un usuario puede generar distintos aspectos de cómo quiere ser atendido, pero lo mejor es poder buscar una manera cordial para todos, para poder apreciar que si se trabaja en conseguir que su atención sea la mejor para todo sus pacientes, y mucho más en un centro médico lo que busca el paciente es siempre buen trato, paciencia, y atención inmediata, más que todo recae en todo esos aspectos, por lo que se debe tomar en cuenta, logrando trabajar en estos puntos se puede proceder a tener mejores resultados de conseguir mejorar que obtenga un mejor prestigio la institución que levas la gestión, y de que sean correspondidos en estar en el nivel de poder atender a cualquier paciente que necesite de tu servicio médico. El conjunto de responsabilidades, recursos, procedimientos, estructuras organizacionales y procesos disponibles para definir el control de calidad. En el mismo caso, el sistema de garantía de calidad; carece de importancia para el control óptimo, con la finalidad de que se cumple con la calidad requerida.

Asimismo, Torres y Vásquez (2015), es algo que tiene muchas formas de poder llevar a cabo o de conseguir ser correspondido frente a un servicio, con la intención de poder satisfacer acciones que un paciente crea que ha recibido la mejor atención y de que puede regresar y además poder recomendar, las buenas acciones de una organización frente a su servicio da mucho que hablar, todo es cuestión de empeño a lo que venden, porque la atención es lo que mejor necesita cualquier paciente, para poder calmar su angustia de que sus resultados médicos salgan positivos, de poder ponerte en el estado de un paciente da mucho que decir y describir de la calidad de servicio que ofreces. La percepción consiste en los procesos mediante los cuales una persona selecciona, interpreta y organiza los estímulos para integrar una perspectiva coherente y significativa del mundo circundante; Los pacientes toman decisiones en base a la realidad

percibida pero no objetiva, se reconoce que para saber qué tan satisfechos están los clientes con la calidad del servicio, es necesario evaluar su punto de vista cuando califican en base a diferentes cuestiones. Claves de datos relacionados con los servicios. Por otro lado, se debe proporcionar una atención eficiente que permita una mejor satisfacción al paciente, por medio del desempeño de los profesionales en la salud, y esto sirva como parte de la tarea de crear y desarrollar una política de calidad directa.

Asimismo, González (2015), sostiene que la calidad de servicio se puede desarrollar de muchas formas de acuerdo al tipo de servicio que se ofrece, lo cual permitirá tener una mejor decisión de poder inculcar y capacitar al personal con quien deseas trabajar para poder ellos ejercer y demostrar en la atención de la recepción de un paciente, logrando un clima laboral conveniente de poder solucionar juntos el problema de posicionarse como parte de la entidad en que necesita mejorar, como parte de seguir un nuevo protocolo.

De acorde con Silva et al. (2021), todas las entidades deben generar una mejora con respecto a su comunicación de poder no solo recaer con sus pacientes sino también del personal en poder generar una comunicación significativa, lo cual ellos a su buen entendimiento puedan transmitir a sus pacientes, porque es parte del plan de la entidad en poder demostrar y mejorar las condiciones de atención, y lo que también el paciente espera recibir, de sentirte a gusto de poder volver cualquier momento y que siempre van a estar para atenderlo, sin necesidad de mucha espera, que la entidad busca la forma de cómo poder ayudarlo con tal de tener una respuesta primeriza para poder tranquilizar a su paciente de cualquier duda, y de no alterar sus condiciones de salud en la cual se puede contar o visualizar.

De acuerdo Vega et al. (2015), los servicios son parte de los rubros que una empresa brinda para poder satisfacer necesidades y al mismo tiempo por parte de ellos económicamente, entonces es poder organizarse de la mejor forma en como poder lograr en desarrollar que su usuario tenga una

buena expectativa del lugar que amerita tener una atención, o consultar, ver que el cliente se quede impresionado por brindarle resultados que no se esperaba conseguir, lo cual esto traerá mejor beneficios de poder saber de qué punto poder tratar con tu cliente. De acorde con Gonzáles et al. (2016), está también demuestra un grado de compromiso y responsabilidad dentro del marco de centro médico, de poder fomentar confianza, fidelidad, de que tus pacientes regresen y compartan la atención brindada con nuevos pacientes, de poder ser recomendado, de ser una entidad completa de estar lleno de profesionales que demuestran su energía de poder brindar su especialidad en sus pacientes.

De acuerdo con la OMS (2018), la calidad de servicio se puede medir mediante instrumentos que los pacientes pueden responder, donde son ellos los supervisores de poder captar la atención encada establecimiento de un centro de salud, consiguiendo eso se puede formar nuevas formas de cómo poder mejorar, ya que lo que se quiere es nivel de imagen y prestigio, de cómo profesionales poder responder y actuar de ser completos, en todos los aspectos como ameritan su profesión.

También Silva et al. (2019), señalan que la calidad de servicio al ser demostrado en un centro de salud permite conseguir niveles de ser ameritado, de poder contar con una organización que respalda de que su centro de salud sea considerado uno de los mejores lugares de poder atenderse, no solo por la capacidad de profesionalismo que obtienen sino por la atención que brindan desde su buen trato, cuidado, protección y paciencia desde un inicio, lo cual garantiza un buen rendimiento.

Mientras Gonzáles (2015), desprende que, la calidad de servicio son estrategias sobre una gestión que se encarga de velar por el bienestar de los pacientes, de brindar un buen servicio de que queden satisfecho, eso incurre en la presencia de los servicios de distintos hospitales de que la gestión encargada se dé cuenta de todo su alrededor y tenga en cuenta la capacitación de su personal en poder distribuir funciones adecuadas para poder responder con sus pacientes, ya que no se sabe que tipos de

pacientes pueden lograr e venir en emergencia, por lo que deben estar preparados en responder de una manera adecuada, y brindarles estabilidad de que el paciente sienta la seguridad de poder atenderse y permanecer bajo su cuidado y protección, de acuerdo al tratamiento que puede ser llevado, esto hace demostrar un buen servicio confiable de poder volver o través y formar una cadena de buena comunicación en su recomendación, de lograr a que sus pacientes se sientan seguros y confíen en su médico de que todo va estar bien ante su pronta recuperación y evitar alteraciones de parte de los pacientes ante distintos accidentes prolongados. La calidad del servicio crea una garantía de buena atención para lograr los mejores resultados en empresas altamente efectivas involucradas en la organización u organizaciones que buscan un grupo numeroso de personas que puedan medir adecuadamente la calidad del servicio.

Por su parte Torres y Vásquez (2015), aseguran que son estrategias que se encarga de poder armar una gestión centralizada en compañía de su equipo de trabajo, para que todos cooperen y estén al alcance de poder generar un buen trabajo según el perfil de profesión seleccionado, donde no sólo es la capacidad intelectual, sino se basa en la paciencia, tolerancia, respeto y entre otros principios y valores que se debe tener en cuenta para demostrar a tu paciente del buen servicio que se adquiere al acudir a tu centro de atención, ya que el buen servicio se demuestra y es percibido por el paciente, de quedar satisfecho por su buen servicio, y gracias a esto se puede lograr mejorar el nivel de gestión, y lograr crecimiento y desarrollo progresivo ante un buen compromiso por parte de todos lo aje conforman una organización dentro de un hospital, para el centro de atención de salvar vidas y brindar todo su profesionalismo de manera responsable para poder garantizar confianza ante el respaldo de una buena atención, que radica en la estrategia segura de poder seguir implementando nuevos servicios para dedicarle al paciente un mejor servicio continuo.

Mientras Silva et al. (2021), comprende que, la calidad de servicio se realiza mediante el planteamiento estratégico que cada organización se preocupa por brindar un buen servicio dentro de establecimiento, permitiendo tener varias opciones s accesos de puntos de información para que más usuarios



puedan conseguir citas médicas inmediatas dentro de un centro hospitalario, por lo tanto la atención radica en muchos aspectos que se debe tener en cuenta por parte de los trabajadores y médicos de cada hospital, que su labor como profesional también debe estar basado en valores y principios de tener una buena relación y comunicación con su paciente para poder ser atendido de esa manera el paciente queda satisfecho de su buen servicio en poder venir nuevamente ante alguna emergencia, o por cualquier tratamiento médico, y esto se forma una cadena de los servicios que se brinda por parte de la sociedad para ameritar la institución, de que no sólo cuenta con grandes profesionales sino cuenta con un buen servicio que es necesario saber para poder acudir a su establecimiento médico.

Además Vega et al. (2015), La calidad de servicio son estrategias que plantea una organización de cómo quiere mostrar los servicios que está afecto parte de su rubro para poder adquirir ingresos y ser presenciado en buena imagen ante la competencia de ser una entidad honorable por los servicios de profesión que brinda, al mismo tiempo esto incurre de que garantiza una gran comunidad y confianza ante sus pacientes sobre la atención que demuestra su médico en preocuparse de su estabilidad y de su tratamiento que se lleve por un buen proceso de recuperación, logrando que su paciente quede satisfecho del buen servicio que se le brinda y pueda cooperar con más pacientes en que acudan a sí establecimiento para ser atendidos, donde no hay discriminación y existe la igualdad de atención sin importar condiciones económicas o prioridades.

Seguin Chamorro et al (2022) menciona que sólo la calidad de servicio radica en ofrecer que su profesionalismo se explyar en conocimientos, paciencia y comprensión ante pacientes que pasan por distintas enfermedades o ante alguna emergencia donde necesitan ser bien tratados, para sentir seguridad y confianza de su médico.

Por su parte González et al. (2016), establece que es mostrar muchos aspectos de atención y satisfacción en los pacientes que padecen de distintas enfermedades o síntomas del momento, donde la buena

organización que maneja o se capacita un hospital puede lograr a que se verifique y se controle de cómo está recibiendo la atención cada paciente, es como parte de poder preguntar o encuesta para ver en qué se puede mejorar para seguir brindando un buen servicio, donde su profesionalismo sólo se base en sus conocimientos sino también en el interés y compromiso por velar a que tus pacientes se sientan seguros y tenga tu confianza de que eres profesional, porque como misión es salvar vidas, por lo cual arriesgan un gran esfuerzo de sacar adelante la medicina general sobre la práctica en sus pacientes. Calidad significa en todos los aspectos de asegurar que todo esté a la perfección, porque cada usuario se da cuenta cuando recibe un buen trato desde un principio de su llegada, por lo que esto también se puede percibir, así mismo la calidad es parte también de satisfacer por un buen servicio que recibes.

Así mismo Silva et al. (2019), manifestaron que, esta le competen al trabajo y esfuerzo de un equipo organizado nos referimos a los centros médicos y especialistas que cuenta un hospital dónde está encabezado por un director quién da las órdenes y se encarga de poder supervisar los distintos entornos médicos según las especialidades que cuentan su establecimiento hospitalario a cargo, por lo que mediante es un buen control puede lograr a que su equipo se explaya en poder brindar un buen servicio así como el hospital amerita su funcionamiento dónde no solo es profesionalismo sino también es parte de contar con principios y valores lo cual esto se demuestre en los pacientes para poder ser atendidos de una manera correspondiente con la paciencia respeto y mucha responsabilidad ante cualquier paciente que se encuentre en mal estado de salud. Además, estas resultan muy importante, ya que un buen servicio habla por sí solo ante las grandes competencias de que eres una institución que no solo se encarga de brindar servicios si no está en la calidad y la atención que cada cliente usuario se merece de poder recibir como parte de ser participante de la entidad en darle vida es un buen funcionamiento productivo.

Asimismo, Portela et al (2020) sostienen que, que la calidad de servicio en las instituciones públicas o centros hospitales públicos, la atención no

siempre es como se espera, en primer lugar en la atención que demora mucho tiempo en poder hacerse un análisis o de recibir resultados, lo otro es de la forma cómo te tratan, por desigualdad, por las condiciones económicas de que todo paciente no obtiene, y que no es atendido por lo que otro si rinde recursos económicos, de que te gritan al poder quejarse del dolor, son cosas que cada paciente rescata en un centro médico de no querer volver nunca, sino por distintas razones no tiene a otro lugar que acudir, logrando determinar un mal servicio de poder pasar; entonces se preguntan dónde queda la palabra buen servicio o calidad de atención.

Por otro lado, Reyes y Veliz (2021), la calidad de servicio es cumplir una responsabilidad de conseguir cumplir su plan operativo u funcional de un centro médico, de poder demostrar que si son profesionales completos en poder responder con un paciente ante cualquier situación que presenta, es poder darle la importancia calidad de atención y de servicios, por lo que eso va resultar tu buena imagen de institución considerada, donde te permitan recibir elogios de que tienes la capacidad de poder atender y cuentas con el personal adecuado de poder controlar todo tipo de paciente. En este sentido, para Rojas et al. (2020), se debe de persuadir en conseguir que la atención sea demostrada en todos sus aspectos de que un cliente pueda captar y sentirse satisfecho o de no haber perdido su tiempo en aquel lugar o mejor dicho de no haber sido una mala elección en poder regresar otra vez, lo cual puede compartir con otros personajes de la experiencia vivida y así formarse en una cadena de integración.

De acorde con Fernández y Algarín (2021) esta representa un punto primordial en todo sus aspectos desde el profesionalismo y la forma de cómo actuar frente a ello, mejor dicho de poder responder con buenas acciones lo cual implica tolerancia, paciencia, trato, de poder brindar a tu paciente para poder sentir la seguridad de que su salud está en buenas manos, donde no solo se trate de poder ir a un hospital porque sabes que ahí te pueden curar de cualquier enfermedad, sino también de la forma de cómo puedes ser atendido, eso es lo que espera un paciente, en cualquier ámbito de ser la preferencia, no del solo hecho de ser un paciente común

poder ser tratado en cierta beneficencia, o abuso de autoridad, es por eso que la atención de calidad está pasando en muchos aspectos que dan mucho que hablar y detallar.

De acuerdo a Juárez et al. (2021), cumplir con la satisfacción de un cliente es haberse ganado un cliente fiel en la lista de tu negocio, lo cual esto consagra mucho que decir, de que te preocupas por brindar lo mejor y de que el cliente quede satisfecho, porque la preocupación de un negocio recae mucho en poder ponerte en el lugar del cliente, de poder hacer un pequeño estudio de lo que ellos quieren o lo que esperan de tu producto, porque de que vale poder tener el mejor producto, sino recibes una buena atención, no equivale a nada tu valor de producto, son cosas que el cliente rescata de cada tienda que acude al necesitar comprar un producto. De acuerdo a Olalla et al (2021) muchos usuarios están cansado de poder recibir la imparcial atención, lo cual no son bien recibidos, donde solo atienden porque crees que necesitas de un menor precio o por las condiciones económicas que aprecian visualizar, de que tienes que esperar mucho si deseas ser atendido, donde el personal puede hacer lo que quiera con su usuario para poder recibir una respuesta de atención, lo cual desvaloriza la entidad de no estar en las condiciones de poder seguir brindado dicho servicio, lo cual no representa la calidad de servicio.

Para Aliaga y Alcas (2021), el enfoque del buen servicio en poder brindar dentro de cada centro médico, va depender mucho del tipo de gestión que esté a cargo, además en el tipo de personal que contrata, para poder formar un equipo de mucho interés y rentabilidad, de poder asegurar un mejor énfasis a la institución encargada, de que sus pacientes puedan estar a gusto de recibir la atención que se merecen sin mirar sus condiciones, sino lo primordial es que se puedan sentir bien, de poder rescatar la confianza de su médico y que está en un buen ambiente donde poder recuperarse. Por último, Jiménez (2017), manifiesta que el paciente debe ser su prioridad de atención, para que todo lo demás sea acertado como parte de su profesionalismo completo, implicando procesos de que su paciente se sienta complacido de haber acudido a dicho lugar y de que pueda

recomendar, a que otros también reciban la atención que ha experimentado, y eso le va a servir poder fortalecer su gestión de seguir trabajando en esa misma reforma.

Siguiendo con lo expuesto por Mercader et al (2022) quienes establecen que esta es cuando el usuario percibe acciones más allá de las que espera, lo cual esto debe ante el buen camino que planifica una buena gestión, en poder trabar con su personal de trabajo de cómo saber enfrentar las preguntas que un cliente puede emitir, y que sean ellos que puedan solucionar, la capacitación personal va depender de cómo el personal logre tratar a un paciente, además de hacer que se lleve un control de inspección en poder encuentra a cada paciente de cómo es atendido por su médico, si está contento de recibir la atención, para ver de esa manera cómo poder mejorar, si se necesita nuevas medidas de poder configurar en llevar una buena gestión concentrarse en tener un mejor nivel de calidad de atención y de buen servicio, lo cual mediante esto se conseguirá mejores resultados de cumplir objetivos como estación de servicios.

Con respecto a las dimensiones son establecidas por Alva (2017):  
Dimensión 1: **Componente asistencial**, es parte de recepcionar una asistencia de atención a los pacientes que necesitan parte de su profesionalismo, lo cual puede estar a cargo bien de una consulta, recepción de citas o de poder indicar como seguir el proceso de atención, comprometiéndose ser parte de una guía que un paciente pueda necesitar.  
Dimensión 2: **Componente administrativo logístico**, es parte de un inventario lo cual está involucrado la cantidad de servicio a brindar y de que todos estén disponibles de poder atender, facilitando de que puedan recibir una consulta o análisis completo como una medicina general, además de las comodidades y el ambiente a disfrutar.  
Dimensión 3: **Infraestructura del establecimiento**, recae en la infraestructura, el ambiente, el equipamiento de poder cumplir todas las reformas de poder recepcionar a un paciente o de que se encuentre en un lugar acondicionado y oxigenado.

En cuanto a las teorías de la variable satisfacción, se integró a la **teoría de los dos factores de Herzberg**, según las reacciones que resalta cada persona, por lo que esto va depender según los comportamientos que va consiguiendo ante una nueva identificación, ya que las necesidades son infinitas que no se pueden consagrar en cómo corresponder de una manera factible, de poder lograr una realidad que se fundamente de manera intelectual según ante los nuevos resultados que se va descubriendo sobre como motivar para lograr servicios que los padres de cada paciente se sientan garantizado y confiable del buen servicio correspondido.

Finalmente, la **teoría de respuesta al ítem**, que refiere que la satisfacción se compete en muchos factores y reacciones que cada persona demuestra, por lo que es necesario tener en cuenta según sus perspectivas de cómo puntualizan ser atendidos, ya que antes no se conseguía de poder elegir un establecimiento de poder ser atendido, por lo que se tenía que esperar o curar con medicinas naturales, pero con el tiempo esta van cambiando y se van viniendo nuevas modalidades de atención, de poder ser medido o controlado según las acciones de cada profesionalismo que se va generando en el universo.

Como segunda variable la **satisfacción del servicio**, de acorde al testimonio de MINSA (2011), refieren a la correspondencia de atención que puede recibir sus niños ante la necesidad de poder cumplir y responder sus dudas al ser atendidos.

Según, Álvaro et al (2020) la satisfacción es una percepción de que toda persona puede rescatar según su perspectiva de atención que desea ser atendido, donde pueden ser deseos o necesidades, pero más que todo es quedar complacido, con el cumplimiento de poder volver al mismo lugar o de convertirse en su lugar seleccionado de poder compartir. En tanto, Becerra et al (2020), establece que la satisfacción de los usuarios puede presentarse de distintas formas de acuerdo con el usuario como lo perciba, de poder sentir que su salud se encuentra en mejores manos y de que su

preocupación de su médico se refleje en poder asegurar que esté estable y de que tenga una pronta recuperación y al mismo tiempo de estar pendiente de su recuperación.

Mientras que, Chancafe et al (2022), indica que la satisfacción del usuario incluye aspectos racionales o cognitivos que depende de varios factores como las expectativas del usuario, las virtudes morales, las virtudes culturales, los deseos personales y la gestión de la salud.

Por su parte Donabedian (2019), manifiestan la satisfacción de un paciente es parte de la calidad de atención que merece ser brindado, para poder complacer sus expectativas frente al tipo de consulta que solicita, aunque parezca complejo poder satisfacer, pero eso se puede lograr con el buen servicio de que el cliente no espera concebir. Parasuraman et al. (2015), sugiere que la satisfacción de los usuarios puede estar condicionado en muchos rasgos, y que pueda ser complaciente de tener una mejor experiencia de atención. El objetivo principal de las instituciones es mantener a los usuarios en buen recaudo; de allí también se menciona que se necesita una medida para el análisis de la satisfacción, en este caso la calidad de la atención en salud.

La satisfacción de un servicio en salud radica es poder lograr que tu paciente sienta la seguridad, confianza de que su salud no está en riesgo sino todo lo contrario, que está en buenas manos, desde su punto de atención y preocupación de que puedas mejorar pronto, y que tus resultados sean negativos de lo que pueda alegrarse de tu desesperación, y eso hará que el paciente se asocie con su médico en poder preguntar cualquier duda, porque ya se convertirá en confianza en no dudar de saber más acerca de su consulta médica. (Plascencia, 2018). La satisfacción comprende atributos menos esperado de que un paciente necesite ser atendido, como primer acuerdo es de que la entidad te brinde un servicio que no pensaste haber recibir, de darte más lo que esperas, lo cual eso se llama que la entidad se preocupa por tu bienestar y seguridad de seguir atendíendote en cualquier momento que sientas cualquier síntoma, de que

siempre van a estar para servirte, y de que su prioridad es tu cuidado. (Jahmani et al, 2020).

La calificación de los servicios se ha vuelto muy importantes para la salud pública, y en poco más de diez años se ha convertido en un campo esencial para salvaguardar la vida de las personas. Los autores mencionan que, aunque la discusión sobre el concepto y la forma de medición varía, también existe un consenso sobre la importancia de los servicios como parte importante de la mejora en la entrega de los servicios, especialmente entre los pacientes.

Así mismo Donabedian (2019), mencionan que la satisfacción del servicio se basa en cómo los pacientes se sienten al momento de recibir un servicio de parte los hospitales, por ende genera que los pacientes pueda recomendar a dicho hospital por cómo son tratados, ya que en un país existen muchas clínicas privadas de lo cual los pacientes siempre buscan lo mejor, dentro de ellos son la atención de calidad que les brindan, ya que dichos pacientes consideran que generan mayores ganancias al momento de recurrir a dicha clínica y de recomendar, por ende implica que las clínicas tengan recursos para que puedan mejoren los servicios y así puedan mantener satisfechos a los usuarios, por otro lado dentro de los hospitales públicos muchas veces existe el favoritismo lo que hace es que los usuarios por no tener mayores recursos tienden a esperar ser atendidos causando que los pacientes puedan sientan incomodidad, los hospitales deben ser conscientes que un paciente tenga recursos o no siempre debe ser atendido, ya que depende del trato para que puedan salvar vidas, de alguna u otra manera haciendo que los usuarios lleguen a estar satisfechos con los servicios que brindan los hospitales.

Por consiguiente Fuentes et al (2019) definieron que, la satisfacción del servicio se basa en como un usuario siente al momento de ser atendidos por los responsables, ya que los hospitales deben enfocarse en cómo cumplir las expectativas de los pacientes haciendo que puedan mejorar su salud, por otro lado es muy necesario que los hospitales estén pendientes del servicio que brindan ya que depende de ello para que un paciente



mejore en cuanto a su salud, ya que deben contar con los equipos necesarios y con el personal muy capacitado para que no puedan existir problemas y mejoren resultados adecuados.

Por otro lado, Nieto et al (2020) hacen referencia que la satisfacción del servicio que sienten los pacientes al momento de ir a los hospitales se ve reflejado con la calidad de profesionalismo y con el buen comportamiento de los especialistas que brindan al momento de cumplir sus funciones, ya que siempre debe de existir una buena atención al usuario con beneficios positivos, para que la relación entre pacientes y especialista sea positiva.

Por consiguiente, Lluesma et al (2019) indican que la satisfacción de los servicios se enfoca en cómo se siente un usuario al momento de recibir la atención adecuada, porque si bien es cierto los hospitales en su mayoría están muy ocupados o mejor dicho están con la máxima capacidad de atención, por ende hay mucho pacientes que se sienten insatisfechos quedando en sala de espera mucho tiempo, consiguiendo que el paciente se desespere y prefiera acudir a una clínica lo que genera que dicho hospital pierda su credibilidad, por ello muchas instituciones se enfocan en cuanto a la satisfacción de los usuarios, ya que depende de ello para que pueda crecer y de esa manera gane mayores experiencia y mejores beneficios, por otro lado existen especialistas donde se enfocan en cómo pueden llegar a sentir los pacientes con la atención que le brinda al momento de hacer algún tipo de chequeo, ya que son ellos quienes hacen que los pacientes quedan satisfechos con cada servicio brindado.

Por otro lado, Álvarez et al (2019) mencionan que la satisfacción del usuario se enfoca en cómo se organizan las instituciones de salud, ya que trabajan con una meta de poder cumplir con las satisfacciones que tienen los usuarios, para que de esa manera el paciente se sienta satisfecho y pueda llevarse una gran experiencia. Por otro lado existen instituciones de centros de salud donde encuestan a los pacientes como se sienten para que puedan mejorar sus condiciones y así corrijan los servicios que están en deficiencia dentro de un centro de salud, es por ello que los centros de salud se enfocan en poder aceptar y mejorar las quejas de los pacientes ya

que no todos se sienten satisfechos con calidad que brindan, y por otro lado existen pacientes que se sienten satisfechos haciendo que las instituciones de salud mejoren, de esa manera más adelante puedan ser mejores obteniendo resultados positivos tomando en cuenta cada reclamo y fallas que existen con la intención que cada usuario pueda recomendar y genera mayores ganancias y mejores experiencia.

De acuerdo a Parasuraman et al. (2015), los usuarios al momento de sentirse satisfechos con el servicio brindado generan que vuelvan a requerir de aquel servicio y por ende recomienda a su entorno, haciendo que una institución de salud aumente su demanda, ya que si bien es cierto si las instituciones se esfuerzan en mejorar sus servicios, los hospitales hará que fidelicen a cada de sus usuarios con el fin de crear confianza tanto por ambas partes, para que el paciente se siente conforme y así pueda mejorar su salud.

Se debe señalar la existencia de una gran cantidad de teorías que generan sustento sobre esta satisfacción de usuarios, así Consuegra et al (2019) plantean que una de ellas es que los usuarios ante cumplir su satisfacción puedan presentar distintos comportamientos, así mismo de acuerdo con eso la entidad poder trabajar en poder mejorar para poder conseguir una mejor reforma de estar en una mejor categoría de gran nivel de atención en poder entender a tus pacientes sobre su consulta requerida.

Otra teoría del incidente crítico es poder corresponder con sus necesidades a cada paciente, por haber elegido parte de este suceso en ser su solución ante su consulta de cualquier gravedad, donde son predicciones de haber recibido un buen servicio, lo cual puede favorecer o entorpecer, eso ya va a depender del servicio que brinda cada establecimiento en calidad de que su paciente sienta ser correspondido. (Hanna, 2018).

Una tercera teoría que indica que la satisfacción son altos rasgos de cumplimiento, ante tantas perspectivas o comportamiento que puede presentar un usuario o paciente frente a un centro de emergencia, donde exista ciertos patrones de poder valorar la atención recibida para poder así

mejorar en algo que no quedo aceptado, son acciones que pueden suceder como parte de una nueva alternativa. (Reginatto et al, 2019)

La satisfacción del cliente establece mucho en que no solo es poder complacer a un paciente sino también de poder mejorar ciertos protocolos de seguridad y de atención frente a cualquier servicio de atención medica que necesite cada paciente, de poder estar disponibles, lo cual eso se va reflejar mucho en cada paciente al regresar o agradecer su atención, porque la salud es un tema delicado de poder atender por lo que se necesita mayor responsabilidad y paciencia de poder comunicarse con un paciente de distintas situaciones que puede presentarse o en los estados de salud, lo cual algunos pueden ser incontrolables o intolerantes de poder atender, pero en eso va depender la atención, para que un cliente pueda sentirte de estar en buenas manos, y satisfecho de su atención, en todo los aspectos que se ha requerido para poder calmar su estado médico. (Dias et al, 2019)

La satisfacción del paciente es uno de los resultados humanísticos, porque el reconocimiento final de la calidad del tratamiento refleja la capacidad del prestador del servicio. Asimismo, los usuarios continúan utilizando los servicios de atención médica, mantienen conexiones especiales con los proveedores, se unen a los programas de tratamiento y cooperan para comunicar información importante a los proveedores de atención médica.

Para las dimensiones de la variable Satisfacción del servicio se citó a MINSA (2011), el cual son las siguientes: Dimensión 1: **Confiabledad**, representa la seguridad para poder validad la confianza, además mucha responsabilidad con respecto al tipo de servicio que se brinda, para de esa manera poder continuar nuevos procesos de atención hacia su consulta. Dimensión 2: **Validez**, es poder brindar un trabajo eficiente y transparente sin esconder la verdad ante los resultados de algún síntoma examinado, ya que eso hace valido su atención de servicio, además sentir la seguridad de poder tener un buen diagnóstico. Dimensión 3: **Lealtad**, es muy importante poder representar ante un paciente frente al servicio que le brindas de poder hablarle con la verdad acerca de su salud, para estar muy satisfecho de tener una mejor elección.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

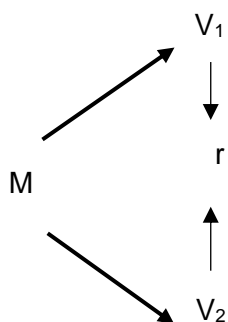
##### 3.1.1. Tipo de estudio

Básica, se enfocó en recolectar información para poder comprobar la hipótesis, y al mismo tiempo no se hace manipulación de las variables mencionadas (Hernández et al. 2014).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental: de un nivel correlaciona, y su fin fue conocer la relación que pueda existir entre 2 o más conceptos según la existencia de autores que hablan del mismo tema o situación, según sus tipos, clasificación y teorías. (Hernández, 2018). Transversal, Sánchez et al., (2018), porque se contaron con datos de las determinadas encuestas que, sin realizadas por una vez, y de acuerdo de va a determinar las muestras respectivas.

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Donde:

**M** = Muestra

**V1** = Gestión de la calidad

**V2** = Satisfacción del servicio

**r** = Relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variables:**

**V1** = Gestión de la calidad

**V2** = Satisfacción del servicio

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

#### **3.3.1. Población**

Condori (2020), conceptualiza que es todo un conjunto finito de poder agrupar, con diferentes expectativas según lo que se quiere investigar.

La población estuvo conformada por 67 padres de niños hospitalizados en Pediatría en el Hospital II-2 Tarapoto 2022

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Estuvo conformado por padres con niños hospitalizados en Pediatría mayor a dos días.

**Exclusión:** Estuvo conformado por padres con niños hospitalizados en Pediatría menor a dos días.

#### **3.3.2. Muestra**

Estuvo formado igual que la población, es decir, 67 padres.

#### **3.3.3. Muestreo**

Fue un muestreo no Probabilístico

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un padre de un niño hospitalizado en Pediatría en el Hospital II-2 Tarapoto 2022.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para ambas variables se hizo uso de la encuesta lo que permitió la evaluación de estas. Torres et al. (2021), el cual permitió tener un resultado más asertivo de lo que se quiere investigar, además es poder recopilar información sin restricciones complicadas y confiables.

## **Instrumento**

El instrumento para medir la gestión de la calidad de servicio fue el cuestionario, asimismo, fue de autoría propia, cuyo objetivo fue recolectar información acerca de la variable gestión de calidad, está estructurado en 16 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La primera dimensión contó con 6 ítems, la segunda dimensión con 5 ítems y la tercera dimensión con 5 ítems. La escala fue la ordinal con una valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

La variable fue medida en tres niveles (baremos):

Bajo (16-37)

Medio (38-59)

Alto (60-80)

El instrumento para medir la satisfacción del servicio fue el cuestionario, asimismo, fue de autoría propia, cuya finalidad fue recolectar información acerca de la variable satisfacción del servicio, fue el cuestionario que está estructurado en 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones, la primera dimensión contó con 5 ítems, la segunda dimensión con 5 ítems y la tercera dimensión con 5 ítems. La escala fue la ordinal con una valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

La variable fue medida en tres niveles (baremos):

Bajo (15-35)

Medio (36-55)

Alto (56-75)

## **Validez**

Para lograr la determinación de la validez de estos instrumentos, se hizo uso de una evaluación por parte de 3 conocedores en la materia, los mismos quedaron conformidad de esta a través de su firma.

| Variable                  | N.º | Experto o especialista | Promedio de validez | Opinión del experto |
|---------------------------|-----|------------------------|---------------------|---------------------|
| Gestión de la calidad     | 1   | metodólogo             | 4.8                 | Es aplicable        |
|                           | 2   | Especialista           | 4.9                 | Es aplicable        |
|                           | 3   | Especialista           | 4.8                 | Es aplicable        |
| Satisfacción del servicio | 1   | metodólogo             | 4.9                 | Es aplicable        |
|                           | 2   | Especialista           | 4.9                 | Es aplicable        |
|                           | 3   | Especialista           | 4.8                 | Es aplicable        |

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, fueron sometidos al juicio de 3 expertos mencionados anteriormente; En cuanto a la primera variable, el resultado arrojó un promedio de **4.8, representando el 97% de concordancia entre jueces. Respecto a la segunda variable, arrojó un promedio de 4.9, representando el 97% de concordancia entre jueces.**

### **Confiabilidad**

Para lograr la determinación de la confiabilidad se realizó la técnica estadística llamada coeficiente Alfa de Cronbach. Los mismos que para que resulten confiable estos instrumentos deberán obtener un valor mayor a 0.70 (Cabezas et al. 2018). Para el cálculo de la confiabilidad se hizo el calculo de la prueba del pilotaje, teniendo lo siguiente:

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad de la variable gestión de la calidad, la cual da como resultado 0,979 al ser superior a 0,70 esto resulta significativo; por lo que tienen una fuerte confiabilidad. (Ver anexo)

Para la variable satisfacción del servicio, se calculó la confiabilidad, la cual da como resultado 0,972 al ser superior a 0,70 esto resulta significativo; por lo que tienen una fuerte confiabilidad. (Ver anexo)

### 3.5. Procedimientos

Para dar inicio esta investigación, resultó necesario la determinación de la problemática, y partiendo de ello se dio el establecimiento de los problemas específicos, así como de los objetivos de investigación, seguidamente se han planteado a su vez las justificaciones del estudio, dando como acto seguido la estructuración del marco teórico, donde se dio el vaciado de información proveniente de la recopilación de información acorde a las variables, sumado a ello se desarrolló los aspectos metodológicos de la investigación, y posteriormente se dio inicio a la recolección de información por parte del investigador. Después de ello se dio la tabulación respectiva de los resultados, a fin de comprobar o refutar hipótesis, y dando pase a las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Todos los datos recopilados fueron analizados mediante la utilización del SPSS v.25 de modo que se pudieron obtener los resultados descriptivos a través de la integración de la estadística; mediante tablas y figuras para describir los porcentajes y las frecuencias, en tanto, para dar cumplimiento a los objetivos, se comprobaron las hipótesis planteadas a través del análisis inferencial, mediante el coeficiente de correlación del Kolmogorov – Smirnov, por lo que se utilizó el Rho de Spearman para la correlación.

### 3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos: **beneficencia** es de percibir que pueda ser de útil y de gran beneficio a la investigación que se quiere demostrar, también la base ética de **no maleficencia** se respetó los protocolos de participación al no interferir en algo que no esté al alcance del investigador, para no causar ningún perjuicio. Asimismo, la información que fue obtenida se realizó respetando la **autonomía** se respetó la libre expresión de cada participante según su propia perspectiva de juicio ante los hechos, sin ser ofendidos o presionados.



Para finalizar se manifiesta la **justicia** por que se efectuó la igualdad ante todo durante el proceso de conseguir resultados y datos de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Identificar el nivel de gestión de la calidad de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión de la calidad de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo   | 16 – 37   | 21         | 31,3 %     |
| Medio  | 38 – 59   | 33         | 49,3 %     |
| Alto   | 60 - 80   | 13         | 19,4 %     |
| Total  |           | 67         | 100 %      |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los padres en el servicio de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto.

##### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión de la calidad del servicio de hospitalización de Pediatría, es medio en 49,3 %, tal como lo mencionan los 33 padres de la muestra; es bajo en 31,3 % según mencionan los 21 padres de la muestra y alto en 19,4 %, expresado por los 13 padres de la muestra, con una predominancia del nivel medio, dichos resultados se deben a que, la entidad no realiza un buen proceso para poder mejorar con los servicios de atención, de un paquete completo, del buen ambiente y de la calidad de servicio que estima cada personal al realizar alguna consulta médica para poder solucionar sus dudas.

#### 4.2. Identificar el nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo   | 15 – 35   | 27         | 40,3%      |
| Medio  | 36 – 55   | 32         | 47,8 %     |
| Alto   | 56 - 75   | 8          | 11,9 %     |
| Total  |           | 67         | 100        |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los padres en el servicio de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto.

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de satisfacción del servicio de Hospitalización de Pediatría, es medio en 47,8 %, ya que así lo expresan los 32 padres de la muestra; bajo en 40,3 %, tal como lo mencionan los 27 padres de la muestra; finalmente alto en 11,9 %, así lo expresan los 8 padres de la muestra, con una predominancia del nivel medio, estos resultados obtenidos se deben a que el personal médico no tiene conocimiento de los tratamientos de su hijo en el hospital II-2 Tarapoto, asimismo, los ambientes de la institución no son adecuados y el personal de salud no explica cada procedimiento que se va realizar.

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

|                           | Kolmogorov - Smirnov |    |      |
|---------------------------|----------------------|----|------|
|                           | Estadístico          | gl | Sig. |
| Gestión de la calidad     | ,189                 | 67 | ,000 |
| Satisfacción del servicio | ,130                 | 67 | ,007 |

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

**4.3. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.**

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión de componente asistencial y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022*

|                    |                              |                                  | Componente<br>asistencial | Satisfacción<br>del servicio |
|--------------------|------------------------------|----------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Componente<br>asistencial    | Coeficiente<br>de<br>correlación | 1,000                     | ,950**                       |
|                    |                              | Sig.<br>(bilateral)              | .                         | ,000                         |
|                    |                              | N                                | 67                        | 67                           |
|                    | Satisfacción<br>del servicio | Coeficiente<br>de<br>correlación | ,950**                    | 1,000                        |
|                    |                              | Sig.<br>(bilateral)              | ,000                      | .                            |
|                    |                              | N                                | 67                        | 67                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de componente asistencial y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 950 y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), rechazando la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de componente asistencial y la satisfacción del servicio.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión de componente administrativo logístico y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022*

|                 |                                     | Componente administrativo logístico |        | Satisfacción del servicio |
|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Componente administrativo logístico | Coeficiente de correlación          | 1,000  | ,925**                    |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)                    | .      | ,000                      |
|                 |                                     | N                                   | 67     | 67                        |
|                 | Satisfacción del servicio           | Coeficiente de correlación          | ,925** | 1,000                     |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)                    | ,000   | .                         |
|                 |                                     | N                                   | 67     | 67                        |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de componente administrativo logístico y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 925 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), rechazando la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de componente administrativo logístico y la satisfacción del servicio.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión de infraestructura del establecimiento y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022*

|                 |                                     | Infraestructura del establecimiento o |        |                           |
|-----------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------|---------------------------|
|                 |                                     |                                       |        | Satisfacción del servicio |
| Rho de Spearman | Infraestructura del establecimiento | Coeficiente de correlación            | 1,000  | ,955**                    |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)                      | .      | ,000                      |
|                 |                                     | N                                     | 67     | 67                        |
|                 | Satisfacción del servicio           | Coeficiente de correlación            | ,955** | 1,000                     |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)                      | ,000   | .                         |
|                 |                                     | N                                     | 67     | 67                        |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### **Interpretación:**

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de infraestructura del establecimiento y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 955 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), rechazando la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión de infraestructura del establecimiento y satisfacción del servicio de hospitalización Pediatría.

**4.4. Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022**

**Tabla 7**

*Relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022*

|                    |                              |                                  | Gestión de la<br>calidad | Satisfacción<br>del servicio |
|--------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>la calidad     | Coeficiente<br>de<br>correlación | 1,000                    | ,953**                       |
|                    |                              | Sig.<br>(bilateral)              | .                        | ,000                         |
|                    |                              | N                                | 67                       | 67                           |
|                    | Satisfacción<br>del servicio | Coeficiente<br>de<br>correlación | ,953**                   | 1,000                        |
|                    |                              | Sig.<br>(bilateral)              | ,000                     | .                            |
|                    |                              | N                                | 67                       | 67                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

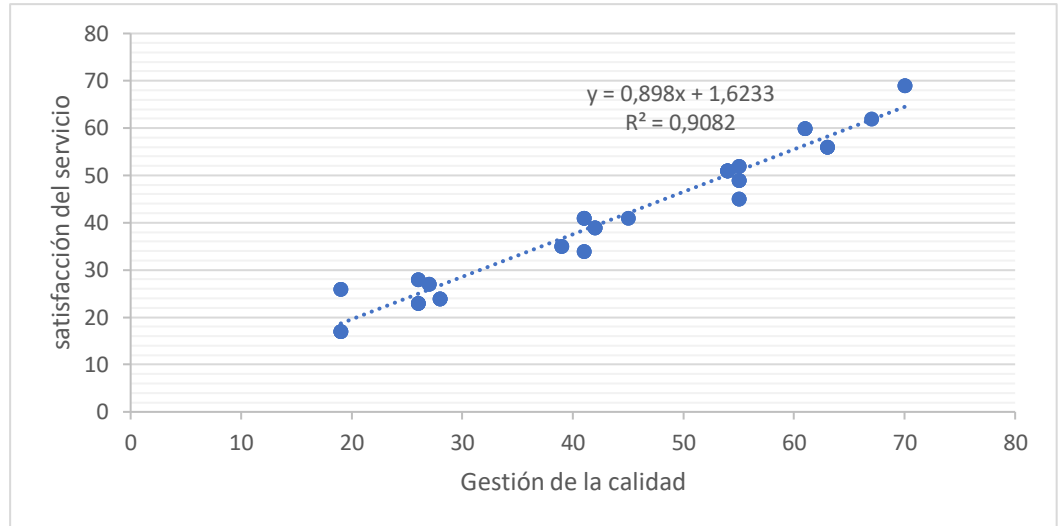
**Interpretación:**

Se contempla la relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 953 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), rechazando la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva muy alta y significativa entre ambas variables.



## Figura 1

Gráfico de dispersión entre la calidad de servicio y la satisfacción del servicio.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, el coeficiente de determinación fue de 0.9082 es decir que el 90.82 % de la gestión de la calidad influye en la satisfacción del servicio.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se contempla la discusión de los resultados encontrados en el presente estudio, para ello se inició considerando que el nivel de gestión de la calidad, es medio en 49,3 %, bajo en 31,3 % y alto en 19,4 %, estos resultados se deben a que la entidad no realiza un buen proceso para poder mejorar con los servicios de atención, de un paquete completo, del buen ambiente y de la calidad de servicio que estima cada personal al realizar alguna consulta médica para poder solucionar sus dudas. Esto coincide con Hernández et al. (2021) quienes concluyeron que: durante lo investigado se pudo conseguir que los pacientes dieron su propio veredicto de que son bien tratados por las enfermeras desde su ingreso y permanencia hospitalaria, por lo que se acepta que mantiene una gestión que se preocupa por brindar un mejor servicio, desde su buen trato y generar confianza en sus pacientes, y al mismo tiempo de poder rescatar personal que tengan esos mismos aspectos de poder atender muy bien a un paciente.

Asimismo, coincide con Terán et al. (2021), quienes concluyeron que, los servicios de calidad que se producen en entidades hacen que tengan un buen nivel de imagen como organización te concentrarse en dirigir a que sus actividades se desarrollen mediante conseguir que sus clientes queden satisfechos de recepcionar un buen trato, ayuda al conocer más de un producto, y poder encuestar de que les pareció el trato y en que se puede mejorar, son acciones muy consideradas de poder seguir trabajando para obtener mejores resultados, además la gestión está en la conciencia de poder enfatizar a propiciar un proceso de evaluaciones para poder conseguir mejor productividad, y esto logra generar crecimiento y desarrollo en la entidad.

Por otro lado, se encontró similitud con Malpartida et al. (2021) quienes determinaron, que para generar un gran servicio hace mucha falta de poder establecer presupuestos en renovar los centros médicos de las distintas especialidades para asegurar una calidad de servicio, para mantener una estabilidad y asegurar de la permanencia del paciente ante cualquier

emergencia. Además, se procede en que la calidad de atención es uno de los primeros puntos a tomar en cuenta de poder seguir mejorando, por lo que han propuesto mejorar no solo en maneras de trato y paciencia con su paciente sino de cambiar todo, conseguir una infraestructura que alude a que el paciente tenga un lugar cómodo de pasar la noche con un mejor equipo y sea el lugar conveniente de que un hospital pueda brindar.

Para culminar este apartado, Silva et al. (2021), mencionando que todas las entidades deben generar una mejora con respecto a su comunicación de poder no solo recaer con sus pacientes sino también del personal en poder generar una comunicación significativa, lo cual ellos a su buen entendimiento puedan transmitir a sus pacientes, porque es parte del plan de la entidad en poder demostrar y mejorar las condiciones de atención, y lo que también el paciente espera recibir, de sentirte a gusto de poder volver cualquier momento y que siempre van a estar para atenderlo, sin necesidad de mucha espera, que la entidad busca la forma de cómo poder ayudarlo con tal de tener una respuesta primeriza para poder tranquilizar a su paciente de cualquier duda, y de no alterar sus condiciones de salud en la cual se puede contar o visualizar.

Como segunda hipótesis, el nivel de satisfacción del servicio es medio en 47,8 %, bajo en 40 % y alto en 11,9 %, estos resultados obtenidos se deben a que el personal médico no tiene conocimiento de los tratamientos de su hijo en el hospital II-2 Tarapoto, asimismo, los ambientes de la institución no son adecuados y el personal de salud no explica cada procedimiento que se va a realizar. Esta información se relaciona con lo obtenido por Real et al. (2021) quienes determinaron que, la identificación del nivel de brindar una atención de calidad se basa en hacer posible que el servicio rescate en propiciar a tomar decisiones para conseguir productividad y mejor asistencia personal, por parte de todos que conforman una organización, es por eso que los encargados de llevar la gestión deben tener toda la paciencia y el buen trato, de poder inculcar a que su equipo tomen en cuenta estos aspectos, para poder ser un solo equipo de brindar un servicio de ser garantizado y competente sobre su profesionalismo.

Bajo el mismo contexto, es congruente con Gaviria (2021) quienes en sus resultados resaltan que, la calidad de atención y satisfacción de las gestantes dentro del área de Obstetricia ha resultado reflejar un porcentaje no tan comprometido en poder brindar un mejor servicio, por lo que las madres se han quedado también del tipo de trato que reciben, de nos la forma adecuada por solo el hecho de ser profesionales y saber un poco de la salud, lo cual su mayor nivel no se ha logrado en poder demostrar que es una institución de gran accionar en brindar una atención que cada paciente se merece, lo cual la gestión debe seguir trabajando en esto para poder mejorar, mediante la revisión y control de sus equipo que forma parte de esta transacción en cuidar vidas.

En tanto, coincide con Carhuancho et al. (2021) quienes coinciden que, es importante considerar que la calidad de atención se debe de mirar en una aspiración bien alta, entre todos sus aspectos, donde no solo sea profesionalismo de poder salvar vidas, sino de la forma de cómo tratar de poder comprender lo que un paciente siente al estar herido o cualquier síntoma, son acciones que da mucho que hablar, es por eso que la gestión hospitalaria debe de encargarse en conseguir profesionales completos en todo sus aspectos de poder demostrar cómo saber llevar un paciente y de que garantice la confianza y la seguridad de poder ser atendido, que confían en el equipo que un hospital tiene, pudiendo recuperar así un honor de ser atendido en su establecimiento.

También, se determinó respaldo por la información teórica proporcionada por Becerra et al. (2020), quienes establecen que la satisfacción de los usuarios puede presentarse de distintas formas de acuerdo con el usuario como lo perciba, de poder sentir que su salud se encuentra en mejores manos y de que su preocupación de su médico se refleje en poder asegurar que esté estable y de que tenga una pronta recuperación y al mismo tiempo de estar pendiente de su recuperación. La satisfacción del usuario incluye aspectos racionales o cognitivos que depende de varios factores como las

expectativas del usuario, las virtudes morales, las virtudes culturales, los deseos personales y la gestión de la salud.

Y como tercer objetivo específico, existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, en base a ello, se considera pertinente la afirmación de que en la medida que la entidad mejore el desempeño de las dimensiones de la calidad de servicio, mejorará también la satisfacción de los padres de niños hospitalizados. Esto coincide con Azán (2021), quien encontró que, dentro de poder visualizar la calidad de servicio se ha conseguido poder obtener un resultado estadístico de 0.929 menor que 0.01, logrando estar en un avance de un cierto porcentaje, por lo que se establece que falta seguir trabajando en poder solucionar las irregularidades de brindar un servicio que genere confianza con buenas expectativas.

En la misma línea, es congruente con Donabedian (2019), manifiestan que la satisfacción de un paciente es parte de la calidad de atención que merece ser brindado, para poder complacer sus expectativas frente al tipo de consulta que solicita, aunque parezca complejo poder satisfacer, pero eso se puede lograr con el buen servicio de que el cliente no espera concebir. Por su parte, Parasuraman et al. (2015), sugiere que la satisfacción de los usuarios puede estar condicionado en muchos rasgos, y que pueda ser complaciente de tener una mejor experiencia de atención. El objetivo principal de las instituciones es mantener a los usuarios en buen recaudo; de allí también se menciona que se necesita una medida para el análisis de la satisfacción, en este caso la calidad de la atención en salud.

Mientras que, Plascencia (2018) sostiene que la satisfacción de un servicio en salud radica es poder lograr que tu paciente sienta la seguridad, confianza de que su salud no está en riesgo sino todo lo contrario, que está en buenas manos, desde su punto de atención y preocupación de que puedas mejorar pronto, y que tus resultados sean negativos de lo que pueda alegrarse de tu desesperación, y eso hará que el paciente se asocie

con su médico en poder preguntar cualquier duda, porque ya se convertirá en confianza en no dudar de saber más acerca de su consulta médica

En tanto, como objetivo general, existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, además, solo el 90.82 % de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los padres; esto indica que mientras la entidad mejore la calidad de servicio, logrará que se mejore el nivel de satisfacción de los padres de manera paralela debido al factor de correlación. Este resultado coincide con Copia (2020) quienes concluyeron que, con respecto a la relación de las variables dentro de la entidad resulte mediante datos estadísticos con un valor de  $R=0.906$ , logrando en poder determinar que les falta seguir trabajando para poder conseguir un mejor puntaje de seguir brindado una atención satisfactoria, por lo que debe de recurrir el esfuerzo en la gestión a cargo de poder saber en qué se puede mejorar y de qué forma se debe de planificar, donde son ideas que logren el desarrollo de una mejor manifestación de calidad de servicio en ese área que es más delicado de poder llevarse con mucho cuidado con las madres gestantes.

Este objetivo, se relaciona con los resultados de Guerrero y Callao (2021) quienes concluyeron que, los usuarios determinaron que al poder recepcionar una mejor atención hace que mejore sus condiciones de recursos económicos, además de poder conseguir un prestigio de ser considerada un centro de salud especializado y por su buen servicio de atención ante todo sus pacientes, donde es el trabajo en equipo para poder lograr muchas acciones de grandes resultados. Todo esto se logra ante la buena gestión que amerita ser instruida por un buen camino de que su equipo este bien capacitado para poder atender a cualquier paciente según su especialidad, de lograr la buena imagen como institución de que sean considerados por parte de sus pacientes.

Por otro lado, Donabedian (2019), mencionan que la satisfacción del servicio se basa en cómo los pacientes se sienten al momento de recibir un servicio de parte de los hospitales, por ende genera que los pacientes

pueda recomendar a dicho hospital por cómo son tratados, ya que en un país existen muchas clínicas privadas de lo cual los pacientes siempre buscan lo mejor, dentro de ellos son la atención de calidad que les brindan, ya que dichos pacientes consideran que generan mayores ganancias al momento de recurrir a dicha clínica y de recomendar, por ende implica que las clínicas tengan recursos para que puedan mejoren los servicios y así puedan mantener satisfechos a los usuarios.

Para finalizar con los objetivos, Salazar y Cabrera (2016), esta puede ser desarrollada en diferentes maneras, logrando ser concebida por parte del paciente de buena manera, o lo que la gestión cree y considera que un buen proceso a seguir realizando para poder mejorar con los servicios de atención, de que un paquete completo, del buen ambiente y de la calidad de servicio que estima cada personal al realizar alguna consulta médica de poder solucionar sus dudas. Por otro lado, la atención se trata de deleitar constantemente al paciente al brindar servicios médicos eficientes.

En cuanto a la crítica sobre la existencia de una relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, esto indica que mientras la entidad mejore la calidad de servicio, logrará que se mejore el nivel de satisfacción de los padres de manera paralela debido al factor de correlación, sin embargo se puede decir que gran parte de las áreas no cuentan con los suficientes recursos en todas sus modalidades para brindar una buena calidad de servicio que haga que se tenga altos niveles de satisfacción del padre.

Además, en cuanto a las limitaciones metodológicas se tuvo demoras en la recolección de datos, ya que la ubicación de la muestra fue más de lo programado, así mismo muchas de las respuestas fueron indiferentes a la realidad actual que viene atravesando la institución.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,953 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).
- 6.2.** El nivel de gestión de la calidad es medio en 49,3 %, estos resultados se deben a que la entidad no realiza un buen proceso para poder mejorar con los servicios de atención, de un paquete completo, del buen ambiente y de la calidad de servicio que estima cada personal al realizar alguna consulta médica para poder solucionar sus dudas.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del servicio es medio en 47,8 %, estos resultados obtenidos se deben a que el personal médico no tiene conocimiento de los tratamientos de su hijo en el hospital II-2 Tarapoto, asimismo, los ambientes de la institución no son adecuados y el personal de salud no explica cada procedimiento que se va a realizar.
- 6.4.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.950, 0.925 y 0.955 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).



## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe del servicio de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto, mejorar la calidad de servicio brindado, con personal adecuado con el perfil requerido para que los mismos estén atentos y brinden una capacidad de respuesta adecuada al padre de los niños, con ambientes cómodos para una adecuada atención, además de una infraestructura adecuada que permita al colaborador desarrollar sus funciones de manera efectiva.
- 7.2. A los trabajadores de salud, brindar una adecuada respuesta ante las dudas y consultas de los padres de los niños, para minimizar las dudas e incertidumbres por los tratamientos recibidos de sus niños, brindando un buen servicio de calidad como también un adecuado ámbito organizacional.
- 7.3. Al jefe del Departamento de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto, capacitar al personal, para brindar un mejor trato al usuario como también que sea más empático y brinde una atención personalizada al niño con el objetivo de poder solucionar sus inconvenientes, reforzar capacidades y habilidades para mejorar la calidad de vida de los pacientes.
- 7.4. A la dirección del Hospital II-2 Tarapoto, formular un indicador de medición de la satisfacción del usuario, para poder establecer nuevas estrategias de atención a los padres y como también a los niños y así evitar molestias y reclamos constantes hacia el personal del área de pediatría, garantizando una buena gestión de calidad y satisfacción del servicio brindando una adecuada limpieza del establecimiento y la disponibilidad de medicinas y disponibilidad de insumos para la atención.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S., Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. *Innova research journal*. Perú. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alva, G (2017). *Formalización y Categorización de Instituciones en Servicios de Salud*. Lima. Perú: Universidad Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuidado-la-calidad-de-los-servicios-de-salud-esta-en-riesgo>
- Álvarez, L., García, M. y Alonso, M. (2019). *Bilateral postmastectomy reconstruction: Comparative satisfaction study at the Plastic Surgery Service of La Paz University Hospital, Madrid, Spain*. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*. DOI: 10.4321/S0376-78922019000400005
- Álvaro, L., Tejedor, P., Aguilar, A. y Escobar, I. (2020). *Centralization of the methadone maintenance plan in a hospital pharmacy department in the Community of Madrid*. *Revista Farmacia Hospitalaria*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090013459&doi=10.7399%2ffh.11384&origin=inward&txGid=f5777790439d00037b4ecafa90c4528c>
- Arciniegas, J., Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the military university of granada based on the servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. Perú. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Azán, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n\\_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020). *Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19*. Revista Panacea. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., Vásquez, J. (2016). Measuring the quality of service provided to customers for Restaurants in Sonora, Mexico. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. Venezuela. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M. y Silva, D. (2021). *Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú*. Revista Venezolana de Gerencia. 707. DOI: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Condori, P. (2020), *Universo, Población y muestra*. Curso Taller, 23(2). <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Consuegra, L., Martínez, J., Fernández, A., Soria, F. y Castillo, J. (2019). *Measuring Patient Satisfaction in a Cardiology Service Using Associative Maps. A New Method*. Revista Española. DOI: 10.1016/j.recesp.2018.06.009
- Copia, M. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital – II, Tarapoto, 2020*. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49897/Copia\\_CMG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49897/Copia_CMG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Chancafe, G., Arroyo, A. y Del Rocío, P. (2022). Functionality of the learning platform and its effect on the satisfaction of students in the online teaching environment. (artículo científico) *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*. DOI: 10.11591/ijeecs.v26.i2.pp1073-1081
- Chamorro-Atalaya O.F., Morales-Romero G., León-Velarde C., Quevedo-Sánchez L., Medina-Bedón Y., Tasayco-Jala A., Fierro-Bravo M. (2022)

*Functionality of the learning platform and its effect on the satisfaction of students in the online teaching environment*, Facultad de Ingeniería y Gestión, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima, Peru; <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129478187&doi=10.11591%2fijeecs.v26.i2.pp1073-1081&partnerID=40&md5=66057f76c53a2fe87e10c093ef9d4750>

Dias, C., Ferrerira, A., Pereira, A. y Fonseca, A. (2019). *Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers*. Revista de Psicología del Deporte. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078833370&origin=inward&txGid=7c07c3500f30f2ddd41c85bf6ddcb74e>

Donabedian A. (2019) *La Calidad de la Atención Médica México: Editorial Prensa Mexicana*. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)

Fernández, R. y Algarín, E. (2021). *Strengths and weaknesses of the quality management systems implemented in nursing homes for the elderly in Spain*. Cultura de los Cuidados. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122370837&doi=10.14198%2fCUID.2021.61.17&origin=inward&txGid=8124324581337eaa0656c28d40cd6341>

Fuentes, P., Bravo, M. y Guillén, M. (2019). *Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia*. Enfermería Global. DOI: 10.6018/eglobal.18.2.344761

Gaviria, K. (2021) *Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021*. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria\\_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- González, A., Argelio, R. y Gómez, O. (2016). *Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19*. Ingeniería Industrial/ISSN. Cuba. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360448031004.pdf>
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina. Colombia. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/911/91139263008.pdf>
- Guerrero, A. y Callao, M. (2021). *Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19*. Rev. Salud & Vida Sipanense. DOI: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
- Hanna, O (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. Revista RECAI. México. DOI: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2021). *User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira García*. Ecimed. DOI: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Hernández, R. (2018), *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación (Sexta edic)*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jahmani, A., Bourini, I. y Jawabreh, O. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emirates. Revista Cuadernos de Turismo. DOI: 10.6018/turismo.426101
- Jiménez, P (2017). Quality control of public services. New York, USA: Inter-American Development Bank. PMC. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7734391/>

- Juárez, S., Calderón, J., Luján, P. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*. Perú. DOI: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36502/39211>
- Lampard, K (2016) *The quality of health services*. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America.
- Lluesma, M., García, L., Sánchez, M. y Ruiz, C. (2019). Satisfaction among Nursing Students with Health Promotion through Service-Learning. *Metas de Enfermería*. DOI: <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003081446>
- Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*. DOI: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Martínez, R. y Barrera, E. (2021). *Strengths and weaknesses of the quality management systems implemented in nursing homes for the elderly in Spain*. *Cultura de los Cuidados*. DOI: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2021.61.17>
- Mercader, M., Miralles, J., Pérez, A., Nolasco, V., Antón, M. y Miras, M. (2022). *Result of the implementation of a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard in a surgical intensive care unit*. *Revista Española de Anestesiología y Reanimación*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85123176821&doi=10.1016%2fj.redar.2021.09.013&origin=inward&txGid=732ce37599ad8360606dc02050f8f284>
- Mesarina, P (2016) *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. *Revista UCV - Scientia* DOI: <https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v8n2a3>
- Ministerio de Salud – MINSA (2018) *Sistema de gestión de salud Lima. Perú: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto del MINSA*. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf)

- MINSA (2011) RM N° 527 – 2011/MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Morillo, M., Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Nieto, J., Mendoza, J., Vicente, M., Calvo, A., Lobato, L. y Rubio, F. (2020). *Design and validation of SAHERA questionnaire to assess patient satisfaction in a Rehabilitation Service*. Journal of Healthcare Quality Research. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.03.003>
- Olalla, M., González, J., Romero, R., Thuissard, I. y Andreu, C. (2021). *Improvement in perceived quality after the implementation of a quality management system in a hospital Emergency Service*. Journal of Healthcare Quality Research. DOI: [10.1016/j.jhqr.2020.11.004](https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.11.004)
- Organización Mundial de la Salud (2018) *The Quality in Public Management of Health Establishments: Report year 2017*. Geneva. Switzerland. [https://www.who.int/whr/2018/whr10\\_english.pdf](https://www.who.int/whr/2018/whr10_english.pdf)
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (2015) *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research*. Edition American Marketing Association. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Pascua, P. (2022). *Analysis of the social impact of the outreach project of the Quality Management Systems course*. Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology. DOI: <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.263>
- Plascencia, K (2018) *Health services administration*. Colombia: Inter-American Development Bank

- Portela, M., Cinza, S., Rey, D. y González, J. (2020). *Analysis on the impact of the introduction of a quality management plan of the diabetes care process in a Health Area of Galicia (Spain)*. Journal of Healthcare Quality Research. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.04.004>
- Real, R. y Vergara, V. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay*. Revista Peru Investig Salud. DOI: <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>
- Real, R., Azuaga, H., Bordón, N., Colman, D., Delgado, L., Fernández, Y., Flores, A., Gehrts, S., Lenz, R., León, O., López, A., Mareco, S., Martínez, M., Ocampos, J., Rolón, M., Sanabria, J., Taboada, C. y Zárate, O. (2021) *Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: a multicenter study*. Rev. Nac. (Itauguá) DOI: <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Reginatto, G., Branco, A., Aquino, R. y Celestina, M. (2019). *Profile of service and satisfaction of users of the Mobile Emergency Care Service (SAMU)*. Rev Gaúcha Enferm. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180431>
- Reyes, L., Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. Polo del conocimiento. DOI:10.23857/pc.v6i4.2586
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Información Tecnológica. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Salazar, W., Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. Industrial Data. Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (Universidad Ricardo Palma (ed.);*



- Primera ed*). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaria, E. (2019). Quality in the service as a planning tool in companies in the tertiary sector. *Revista de Ciencias Sociales*. DOI: <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953007/28059953007.pdf>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú*. *Revista de Ciencias Sociales*. Venezuela. DOI: <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/28068276017.pdf>
- Terán, N. Gonzáles, J. Ramirez, R. y Palomino, G. (2021). Quality of service in Latinoamerican organizations. *Ciencia Latina*. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Torres, J., Galván, G. y Hernández, O. (2021), *Ética del discurso de Habermas: como propuesta teórico práctica en la solución de problemas morales*. *En Justicia*. DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/just.21.29.1230>
- Torres, M., Vásquez, C. (2015). *Models for assessing the quality of service: characterization and analysis*. *Compendium*. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vega, A., Mejías, A., Cadena, M. (2015). *Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México*. *Industrial Data*. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81643819004.pdf>

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

| Variables                        | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                         | Indicadores  | Escala de medición |
|----------------------------------|---|---|-------------------------------------|--|--------------------|
| <b>Gestion de la calidad</b>     | Es el cumplimiento de las expectativas del paciente, los cuales pueden ser medidos desde la forma cómo se efectúa la prestación del servicio y a partir de los procesos que intervienen para que la institución brinde el servicio. (Alva, 2017)          | La calidad de servicio se medirá mediante las dimensiones: Componente asistencial, Componente administrativo logístico e Infraestructura del establecimiento, en concordancia con los indicadores planteados Según Alva (2017). | Componente asistencial              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de visita médica</li> <li>• Oportunidad de la atención</li> <li>• Disponibilidad de especialidades medicas pediaticas</li> <li>• Disponibilidad de medicinas</li> <li>• Disponibilidad de insumos para la atención</li> <li>• Personal asistencial idóneo</li> </ul> | Ordinal            |
|                                  |   |   | Componente administrativo logístico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidades para la admisión del paciente</li> <li>• Cobertura de los sistemas de aseguramiento SIS</li> <li>• Procesos de provisión de servicios complementarios de laboratorio</li> <li>• Logística de abastecimiento</li> <li>• Hospitalización</li> </ul>               |                    |
|                                  |   |   | Infraestructura del establecimiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad hospitalaria</li> <li>• Interconexión y sistemas informáticos</li> <li>• Comomidad y confort</li> <li>• Limpieza del servicio</li> <li>• Limpieza del estableciemitno</li> </ul>  |                    |
| <b>Satisfacción del servicio</b> | Es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores. (MINSA,2017) | La satisfacción de los padres se medirá mediante las dimensiones: confiabilidad, Validez y lealtad, en concordancia con los indicadores planteados. Según el MINSA (2017)   | Confiabilidad                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Personal confiable</li> <li>• Ambiente confiable</li> <li>• Señalización del ambiente</li> </ul>  | Ordinal            |
|                                  |   |   | Validez                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Equipos adecuados</li> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Materiales e insumos</li> <li>• Ambiente ordenado</li> </ul>  |                    |
|                                  |   |   | Lealtad                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades realizadas</li> <li>• Procedimientos relizados</li> <li>• Atención recibida</li> <li>• Servicio brindado</li> <li>• Motivación</li> </ul>   |                    |

## Matriz de Consistencia

**Título:** Gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022

| Formulación del problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Técnica e Instrumentos   |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
|--|---|---|--|-----------|-------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|---------|---------|
| <p>problema general:<br/>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022?</p> <p>problemas específicos:<br/>¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en el área de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022?<br/>¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022?<br/>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión de la calidad de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> <p>H0: No Existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: El nivel de gestión de la calidad del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, es alta.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022, es alta.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la calidad y la satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022.</p> | <p><b>Técnica</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario</p> |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
| <b>Diseño de investigación</b>   | <b>Población y muestra</b>  | <b>Variables y dimensiones</b>  |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
| <p>Diseño: No experimental</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <p>Donde:<br/>M: Muestra<br/>V1: Gestión de la calidad<br/>V2: Satisfacción del servicio<br/>r: Relación entre ambas variables</p>  | <p><b>Población:</b> estuvo conformada por 67 padres de niños hospitalizados en Pediatría en el Hospital II-2 Tarapoto 2022</p> <p><b>Muestra:</b> estuvo conformada por 67 padres de niños hospitalizados en Pediatría en el Hospital II-2 Tarapoto 2022</p>   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"><b>Gestión de la calidad</b></td> <td>Componente asistencial</td> </tr> <tr> <td>Componente administrativo logístico</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura del establecimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"><b>Satisfacción del servicio</b></td> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Validez</td> </tr> <tr> <td>Lealtad</td> </tr> </tbody> </table>   |  | Variables | Dimensiones | <b>Gestión de la calidad</b> | Componente asistencial | Componente administrativo logístico | Infraestructura del establecimiento | <b>Satisfacción del servicio</b> | Confiabilidad | Validez | Lealtad |
| Variables  | Dimensiones   |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
| <b>Gestión de la calidad</b>   | Componente asistencial  |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
|  | Componente administrativo logístico   |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
|  | Infraestructura del establecimiento   |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
| <b>Satisfacción del servicio</b>   | Confiabilidad   |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
|  | Validez   |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |
|  | Lealtad   |   |  |           |             |                              |                        |                                     |                                     |                                  |               |         |         |

## Instrumento de recolección de datos

### **CUESTIONARIO APLICADO A 67 PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS PARA CONOCER LA GESTION DE LA CALIDAD EN EL AREA DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO**

Cuestionario 01

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### **Instrucciones:**

Estimado (a) señor (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación científica, que tiene como finalidad conocer sobre la calidad de servicio. Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, en cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Por último, considere la siguiente escala de medición:

| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1            | 2                 | 3              | 4                   | 5              |

| <b>Nº</b>                                | <b>ÍTEMS DE GESTION DE LA CALIDAD</b>   | <b>ESCALA</b> |          |          |          |          |
|--|---|---------------|----------|----------|----------|----------|
|  |   | <b>1</b>      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>DIMENSIÓN: COMPONENTE ASISTENCIAL</b> |   |               |          |          |          |          |
| <b>01</b>                                | ¿Considera usted adecuado el tiempo que disponen para la visita médica de su menor hijo(a) en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T? |               |          |          |          |          |
| <b>02</b>                                | ¿Considera usted oportuno la atención recibida en el servicio de pediatría del Hospital II-2 T?   |               |          |          |          |          |
| <b>03</b>                                | ¿Considera usted que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T tiene disponibilidad de otras especialidades Pediátricas?                 |               |          |          |          |          |
| <b>04</b>                                | ¿Considera usted que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T tiene disponibilidad de medicamentos para su atención?                    |               |          |          |          |          |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   |   |  |  |  |  |  |
| 05  | ¿Considera usted que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T cuenta con disponibilidad de insumos necesarios para la atención de su menor hijo(a)? |  |  |  |  |  |
| 06  | ¿Considera usted que el personal que le atendió es idóneo en su puesto de trabajo en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?                      |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: COMPONENTE ADMINISTRATIVO LOGISTICO</b> |   |  |  |  |  |  |
| 07  | ¿Le brindan facilidades en la admisión de su menor hijo (a) en el servicio de pediatría del Hospital II-2 T?  |  |  |  |  |  |
| 08  | ¿Considera usted adecuado la cobertura de los sistemas de aseguramiento del SIS en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?                        |  |  |  |  |  |
| 09  | ¿Considera usted adecuado los procesos de provisión de los servicios complementarios de laboratorio en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?    |  |  |  |  |  |
| 10  | ¿Considera usted adecuado el abastecimiento de medicamentos para la atención de su menor hijo(a) en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?       |  |  |  |  |  |
| 11  | ¿Considera usted adecuado la atención recibida durante su hospitalización de su menor hijo(a) en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?          |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA DEL ESTABLECIMIENTO</b> |   |  |  |  |  |  |
| 12  | ¿Consideras usted que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T, tiene una adecuada capacidad hospitalaria?  |  |  |  |  |  |
| 13  | ¿Considera usted que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T, tiene interconexión y adecuados sistemas informáticos para agilizar su atención?     |  |  |  |  |  |
| 14  | ¿Considera usted que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T le brinda comodidad y confort a su menor hijo (a) hospitalizado (a)?                  |  |  |  |  |  |
| 15  | ¿Considera que el servicio de pediatría del Hospital II-2-T siempre se encuentra limpia?  |  |  |  |  |  |
| 16  | ¿Considera que la institución siempre se encuentra limpia en todo momento en el hospital II-2 Tarapoto?   |  |  |  |  |  |

**CUESTIONARIO APLICADO A 67 PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS  
PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN EL AREA DE  
PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO**

Cuestionario 01

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucciones:**

Estimado (a) señor (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación científica, que tiene como finalidad conocer sobre la satisfacción de los padres. Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
| 1            | 2                 | 3              | 4                   | 5              |

| <b>SATISFACCION DEL SERVICIO</b> |  | <b>Opciones de respuesta</b> |          |          |          |          |
|----------------------------------|--|------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Nº</b>                        | <b>Criterios de evaluación</b>   | <b>1</b>                     | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>  |  |                              |          |          |          |          |
| 1                                | ¿Está satisfecho con la responsabilidad que muestra el médico durante la atención de su menor hijo (a) en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?? |                              |          |          |          |          |
| 2                                | ¿El personal médico del servicio de pediatría del Hospital II-2 le brinda a usted seguridad en la atención a su menor hijo?                              |                              |          |          |          |          |
| 3                                | ¿Considera usted que el personal médico tiene conocimiento de los tratamientos de su hijo en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?               |                              |          |          |          |          |
| 4                                | ¿Considera usted adecuada los ambientes del servicio de pediatría del Hospital II-2-T?   |                              |          |          |          |          |

|                           |   |  |  |  |  |  |
|---------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 5                         | ¿Considera usted seguro y con señalizaciones los ambientes utilizados por el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?                                 |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b> |   |  |  |  |  |  |
| 6                         | ¿Considera usted oportuna la atención recibida en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?   |  |  |  |  |  |
| 7                         | ¿Considera usted adecuado los equipos que se utiliza en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?   |  |  |  |  |  |
| 8                         | ¿Considera usted modernos los equipos utilizados en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?   |  |  |  |  |  |
| 9                         | ¿Considera usted adecuado los materiales e insumos que se utiliza en el tratamiento de su hijo en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?         |  |  |  |  |  |
| 10                        | ¿Considera usted adecuado el ordenamiento del área en la que es atendido en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?                               |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b> |   |  |  |  |  |  |
| 11                        | ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas a su menor hijo (a) por el personal de salud en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?      |  |  |  |  |  |
| 12                        | ¿El personal de salud le explica a usted cada procedimiento realizado a su menor hijo (a) en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?              |  |  |  |  |  |
| 13                        | ¿Considera efectiva la atención recibida en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?   |  |  |  |  |  |
| 14                        | ¿Considera eficiente el servicio brindado por el servicio de pediatría del Hospital II-2-T?   |  |  |  |  |  |
| 15                        | ¿Considera que el personal de salud que atiende a su menor hijo (a), se siente motivado con su trabajo en el servicio de pediatría del Hospital II-2-T? |  |  |  |  |  |



# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Gestión de la calidad  
Autor (s) del instrumento (s) : Flor María Troya Cruz

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la calidad   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la calidad   |   |   |   | X |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la calidad   |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>48</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto 26 de Octubre de 2022

  
Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
DOCENTE POSGRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor María Troya Cruz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del servicio   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del servicio   |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del servicio   |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>49</b> |


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**4,9**

Tarapoto 26 de Octubre de 2022



.....  
 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Mg. Geidy Vigo Paima  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Hospital II-2 Tarapoto  
 ESPECIALIDAD : Magister en Salud Pública con mención en Gestión de los Servicios de Salud  
 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Gestión de la calidad  
 AUTOR (S) DEL INSTRUMENTO (S) : Flor María Troya Cruz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE LA CALIDAD   |   |   |   |   | ✓   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: GESTIÓN DE LA CALIDAD   |   |   |   |   | ✓   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |     |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE LA CALIDAD   |   |   |   |   | ✓   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 4,9 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,9

Tarapoto, 25 de octubre de 2022



.....  
 Mg. Geidy Vigo Paima  
 C.E.P. 21617

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Mg. Geidy Vigo Paima  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Hospital II-2 Tarapoto  
 ESPECIALIDAD : Magister en Salud Pública con mención en Gestión de los Servicios de Salud  
 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Satisfacción del servicio  
 AUTOR (S) DEL INSTRUMENTO (S) : Flor María Troya Cruz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>  |   |   |   |   | ✓   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>  |   |   |   | ✓ |     |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>  |   |   |   |   | ✓   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 4,9 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,9

Tarapoto, 25 de octubre de 2022

  
 .....  
**Mg. Geidy Vigo Paima**  
**C.E.P. 21617**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Mg. Ingrid Lizetb Murrieta Guerra  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Hospital II-2 Tarapoto  
 ESPECIALIDAD : Magister en Gestión Pública  
 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Gestión de la calidad  
 AUTOR (S) DEL INSTRUMENTO (S) : Flor María Troya Cruz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |    | ✓ |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE LA CALIDAD   |   |   |   |    | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | ✓ |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓  |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: GESTION DE LA CALIDAD   |   |   |   |    | ✓ |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |    | ✓ |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE LA CALIDAD   |   |   |   |    | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | ✓ |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 48 |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

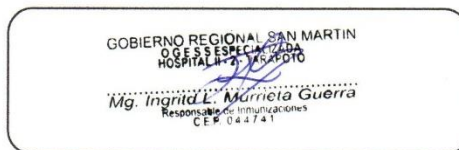
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto, 25 de Octubre de 2022



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Mg. Ingrid Lizetb Murrieta Guerra  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Hospital II-2 Tarapoto  
 ESPECIALIDAD : Magister en Gestión Pública  
 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : Satisfacción del servicio  
 AUTOR (S) DEL INSTRUMENTO (S) : Flor María Troya Cruz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓ |    |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>  |   |   |   |   | ✓  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓ |    |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>  |   |   |   |   | ✓  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>  |   |   |   |   | ✓  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,8

 Tarapoto, 25 de octubre de 2022


Sello personal y firma

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de gestión de la calidad

---

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |          |    |       |
|--|----------|----|-------|
|  |          | N  | %     |
| Casos                                    | Válido   | 20 | 100,0 |
|  | Excluido | 0  | ,0    |
|  | Total    | 20 | 100,0 |

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,979                              | 16             |

---

### Análisis de confiabilidad de satisfacción del servicio

---

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |          |    |       |
|--|----------|----|-------|
|  |          | N  | %     |
| Casos                                    | Válido   | 20 | 100,0 |
|  | Excluido | 0  | ,0    |
|  | Total    | 20 | 100,0 |

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,972                              | 15             |

---

# Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**San Martín**  
GOBIERNO REGIONAL

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Tarapoto, 07 de noviembre de 2022.

## CARTA N° 342-2022-OGESS ESPECIALIZADA/D

Señora:

**DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN**

Jefa de la Unidad de Posgrado

Universidad César Vallejo - Tarapoto

Carretera Marginal Norte Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5, Cacatachi

### **ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Especializada Hospital II-2 Tarapoto y en atención al documento de la referencia adjunto a este documento, se autoriza a la estudiante: **Flor María Troya Cruz**, para realizar el estudio de investigación denominado: "**Gestión de la calidad y satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022**" por un periodo de 30 días hábiles a partir de la fecha, en nuestro establecimiento.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
OGESS ESPECIALIZADA

*[Firma]*  
M.C. Jacqueline Casañeda Cárdenas  
CMP 57285 HNA A 05465  
DIRECTOR

C.C archivos  
JLCC/SGSG/rfm



## Base de datos estadísticos

### V1: Gestión de la calidad

| N.º | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | TOTAL |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1   | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 2   | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 3   | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 4   | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 5   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 6   | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 28    |
| 7   | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 63    |
| 8   | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 42    |
| 9   | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 61    |
| 10  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 70    |
| 11  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 67    |
| 12  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 45    |
| 13  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 39    |
| 14  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 15  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 27    |
| 16  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 17  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 18  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 19  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 20  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 21  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 22  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 23  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 24  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 25  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 26  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 28    |
| 27  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 63    |
| 28  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 42    |
| 29  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 61    |
| 30  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 70    |
| 31  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 67    |
| 32  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 45    |
| 33  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 39    |
| 34  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 35  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 27    |
| 36  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 37  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 38  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 39  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 40  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |
| 41  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 41    |
| 42  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55    |
| 43  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 19    |
| 44  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 26    |
| 45  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 54    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 46 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 61 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 70 |
| 51 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 39 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 53 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 27 |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 57 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 54 |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 62 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 54 |
| 64 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 61 |

## V2: Satisfacción del servicio

| N.º | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | pr13 | pr14 | pr15 | TOTAL |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 41    |
| 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 49    |
| 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 17    |
| 4   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 23    |
| 5   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 51    |
| 6   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 24    |
| 7   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 56    |
| 8   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 39    |
| 9   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 60    |
| 10  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 69    |
| 11  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 62    |
| 12  | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 41    |
| 13  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 35    |
| 14  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 52    |
| 15  | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 27    |
| 16  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 34    |
| 17  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 45    |
| 18  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 4   | 4   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 26    |
| 19  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 1   | 3   | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 28    |
| 20  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 51    |
| 21  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 41    |
| 22  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 49    |
| 23  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 17    |
| 24  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 23    |
| 25  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 51    |
| 26  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 24    |
| 27  | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 56    |
| 28  | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 39    |
| 29  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 60    |
| 30  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 69    |
| 31  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 62    |
| 32  | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 41    |
| 33  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 35    |
| 34  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 52    |
| 35  | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 27    |
| 36  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 34    |
| 37  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 45    |
| 38  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 4   | 4   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 26    |
| 39  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 1   | 3   | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 28    |
| 40  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 51    |
| 41  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 41    |
| 42  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 49    |
| 43  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 17    |
| 44  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 23    |
| 45  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 51    |
| 46  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 24    |
| 47  | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 56    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 48 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 39 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 60 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 69 |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 52 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 27 |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 26 |
| 57 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 28 |
| 58 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 41 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 49 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 17 |
| 62 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 23 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 64 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 24 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 56 |
| 66 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 39 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 60 |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y satisfacción del servicio de hospitalización de Pediatría, Hospital II-2 Tarapoto 2022", cuyo autor es TROYA CRUZ FLOR MARÍA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN<br><b>DNI:</b> 00974279<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460 | Firmado electrónicamente<br>por: SSAAVEDRASA el<br>06-01-2023 22:33:47 |

Código documento Trilce: TRI - 0478103