



ESCUELA DE POSGRADO

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

Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro
de salud de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Contreras Santillan, Vanessa Del Pilar (orcid.org/0009-0003-1885-0062)

ASESORES:

Dr. Méndez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

Dr. Salcedo Huarcaya, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-7831-4056)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis dos hijos Francesca y Liam que son mi motor que me impulsa a lograr todos mis objetivos y a mi madre por todo su apoyo y por enseñarme a afrontar las dificultades.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco muy profundamente a mi tutor Dr. Juan Méndez por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023", cuyo autor es CONTRERAS SANTILLAN VANESSA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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.

LIMA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 12- 12-2023 22:37:12

Código documento Trilce: TRI - 0694624





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CONTRERAS SANTILLAN VANESSA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CONTRERAS SANTILLAN VANESSA DEL PILAR DNI: 44241223 ORCID: 0009-0003-1885-0062	Firmado electrónicamente por: DCONTRERASSA4 el 15-12-2023 00:25:12

Código documento Trilce: INV - 1428699



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Proceso asociativo entre la percepción del servicio recibido (PSR) y la satisfacción del usuario (SU)	15
Tabla 2	Asociación entre la PSR y la experiencia del usuario	16
Tabla 3	Asociación entre la PSR y las expectativas del usuario	16
Tabla 4	Asociación entre la PSR y la valoración del usuario	17
Tabla 5	Prueba de distribución de normalidad K-S	18
Tabla 6	Correlación RS entre las inconstantes PSR y la SU	18
Tabla 7	Correlación RS entre las inconstantes PSR y la dimensión experiencia del usuario	19
Tabla 8	Correlación RS entre la inconstante PSR y la dimensión expectativa del usuario	19
Tabla 9	Correlación RS entre PSR y la dimensión valoración del usuario	20

RESUMEN

El presente trabajo se centró en la problemática de la calidad de servicio y como la percepción de los servicios recibidos pueden influir en la satisfacción de los usuarios. **Objetivo:** Determinar la relación entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. **Metodología:** Esta investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional simple; con una muestra de 102 usuarios del centro de salud, evaluados con encuesta SERVQUAL. **Resultados:** Las evidencias estadísticas demuestran la existencia de una asociación media pero altamente significativa entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario (0,458**); así mismo, al asociar la percepción del servicio recibido y cada una de las dimensiones de la satisfacción del usuario, se halló que estas eran entre baja y media (PSR vs experiencia, $r=0,278^{**}$; PSR vs Expectativa, $r=0,486^{**}$ y PSR vs valoración, $r=0,411^{**}$). **Conclusiones:** A partir de los resultados recabados, se estableció que la percepción del servicio recibido tiene una influencia media pero significativa en los resultados de la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Percepción del servicio, satisfacción, calidad de servicio

ABSTRACT

This paper focused on the issue of service quality and how the perception of the services received can influence user satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between the perception of the service received and user satisfaction in a health center in Lima, 2023. **Methodology:** This is a basic research, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, simple correlational design; with a sample of 102 users of the health center, evaluated with SERVQUAL survey. **Results:** Statistical evidence shows the existence of a medium but highly significant association between the perception of service received and user satisfaction (0.458**); likewise, when associating the perception of service received and each of the dimensions of user satisfaction, it was found that these were between low and medium (PSR vs experience, $r=0.278^{**}$; PSR vs Expectation, $r=0.486^{**}$ and PSR vs valuation, $r=0.411^{**}$). **Conclusions:** From the results collected, it was established that the perception of the service received has a medium but significant influence on user satisfaction scores.

Keywords: Service perception, satisfaction, service quality

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ve muchos hospitales, centros de salud, que tienen presente el término calidad de atención sin embargo no todos los pacientes están satisfechos con sus atenciones recibidas y ello es porque cada persona percibe la atención de manera distinta.

A nivel internacional en un estudio realizado en Etiopía indicó que para los pacientes es importante la comodidad de las instalaciones y la interacción médico paciente en la atención, es por ello que se recomienda capacitar a los trabajadores para proporcionar un servicio que llene las expectativas del paciente, así como también usar una lista de verificación durante la prestación del servicio (Asamrew et al., 2020). Sin embargo, una indagación que se llevó a cabo en Hong Kong determinó que las personas experimentaron menor capacidad de respuesta en el acceso al apoyo comunitario durante hospitalización pero percibieron una mayor calidad de servicio en entornos ambulatorios (Vandan et al., 2020).

En otro estudio en una provincia sudafricana se concluyó que las percepciones de los migrantes sobre los servicios de salud son importantes. Las puntuaciones medias de la satisfacción que los individuos que hacen uso de los servicios de atención médica sintieron con los trabajadores oscilaron entre 7,0 (IC 95%: 6,42-7,63) para los empleados, 7,7 (IC 95%: 7,4-8,0) para los guardias de seguridad, 7,4 (IC 95%: 7,1-7,6) para las enfermeras y 8,3 (IC 95% 7,93–8,63) para médicos. Los predictores de la satisfacción del paciente con las enfermeras fueron que, si recibieron información acerca de su enfermedad, trato cortés, tiempo que esperaron en el establecimiento (White et al., 2020). También se han hecho estudios no solo a nivel general de un hospital o centro de salud, sino también a nivel de ciertos servicios específicos, como en el estudio realizado en Noreste de Etiopía en el cual se tuvo una probabilidad de satisfacción a los servicios prestados por el equipo de farmacia de 76.95%; inferior al objetivo nacional que tuvo como meta 85% (Belete et al., 2023).

En un estudio realizado en Perú, indican que los pacientes están insatisfechos en un 55.81% y con gran insatisfacción el 17.83%, esto quiere decir que 73.64% de los pacientes están insatisfechos (Vigil & Ríos, 2022). De manera proactiva el Ministerio de Salud dirigió la política nacional de calidad el cual a través

de las directrices emitidas por la Autoridad nacional de salud quiere mejorar la calidad en este rubro, estas políticas se generaron porque existían pocas estrategias que hagan que se desarrolle la calidad en el Perú y que esto se dé, de una manera integral, práctica y sostenible (Ministerio de Salud (MINSA), 2009).

Toda la realidad del problema el cual está definida anteriormente y que tiene que ver más con pacientes insatisfechos quienes no obtuvieron lo deseado en las instituciones de salud, hace que se genere el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023?; así mismo, se generaron 3 problemas específicos, los que se visualizan en el anexo B.

Teóricamente la justificación se relaciona a los diferentes estudios en lo cual predomina siempre la insatisfacción de los pacientes frente a la percepción de la atención recibida en las diferentes instituciones de salud, tanto a nivel nacional como internacional. Como se determinó en un estudio que se realizó en Haití en el cual ven muchas preocupaciones en las dimensiones de la calidad como la seguridad, la accesibilidad y la equidad es decir que los trabajadores sanitarios indican que la escasez, las condiciones de trabajo complicadas pueden menguar en su capacidad para brindar sus servicios (Puttkammer et al., 2023). Por otro lado en un estudio realizado en China se obtuvo que los pacientes de hospitales del tercer nivel tuvieron mayor percepción de la calidad que tienen los servicios de estos hospitales y esto se pudo observar en las 5 dimensiones de la escala de SERVQUAL (Shi et al., 2021).

Como justificación práctica podemos mencionar a un artículo de revisión sobre “La participación del consumidor en las políticas investigaciones y servicios de atención médica” se concluyó que cada vez hay más pruebas de ensayos e investigaciones en la cual indican que tiene mucha relevancia positiva la participación de los consumidores en todo lo antes mencionado (Wiles et al., 2022). Esto es importante pues sería interesante considerarlo para la formulación de políticas públicas en el Perú y así quizá orientarnos más sobre lo cuales son las expectativas que tienen los pacientes en su atención y cuanto podemos hacer para lograr cubrirlas.

Finalmente, como justificación metodológica tenemos el modelo SERVQUAL el cual ha sido aplicado en muchos estudios que quieren evaluar la calidad y la satisfacción aplicándose a las instituciones de salud.

En un estudio donde se aplicó el modelo SERVQUAL para poder analizar y cotejar las expectativas con las experiencias percibidas por los pacientes frente a la atención recibida en los hospitales de Jordania donde fueron atendidos, se pudo observar que sus expectativas eran demasiado altas frente a lo percibido, y esto sirvió para poder ver las dimensiones que se tiene que trabajar más y poder mejorar el nivel de satisfacción en esas entidades (A'aqoulah et al., 2022)

Asimismo, luego de haber revisado el problema de investigación se desprenden los siguientes objetivos: Determinar la relación entre la percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. Además, los objetivos específicos se encuentran en el anexo B.

Por último, a manera de poder hacer una verificación de los objetivos tanto general como específico, se planteó la siguiente afirmación general: Existe relación entre la percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. Las hipótesis específicas se encuentran en el anexo B.

II. MARCO TEÓRICO

La calidad vista desde un enfoque de salud, es un conjunto de elementos cuyo propósito fundamental es asegurar la salud y el bienestar de las personas y para poder lograr ello, se tiene que realizar una atención enfocada en las necesidades individuales, con ética, liderazgo, y habilidades profesionales competentes (Sánchez, 2019). Esta calidad se verá reflejada en la satisfacción de ambos actores del servicio es decir pacientes y prestadores, además siempre tiene que estar presente la mejora continua, eficacia, efectividad y eficiencia (Sánchez, 2019). Hay muchos estudios acerca de este tema las cuales han sido trabajadas a nivel internacional y son las siguientes:

Nurmeksela et al. (2023) realizaron un trabajo con un diseño transversal en el cual recopilamos datos de tres hospitales finlandeses de cuidados intensivos, cada uno con 425 a 513 camas, por lo cual participaron 1810 pacientes y cuyo objetivo era establecer una conexión entre la satisfacción de los pacientes (SP) y la calidad de servicio (CS) proporcionada en el entorno hospitalario. Los resultados evidenciaron que 895 consideraron que la atención era satisfactoria, 608 moderadamente satisfechos, 269 moderadamente insatisfechos y 58 manifestaron su insatisfacción por el servicio recibido. De lo anterior se concluye que en los hospitales finlandeses se brinda una atención relativamente buena de acuerdo con la percepción de los participantes.

Noceda et al. (2023) realizaron un estudio en Filipinas en el cual aplicaron una encuesta en línea que fue llenada por 200 participantes entre 18 y 65 años y tuvo como propósito ver las perspectivas y experiencias de los usuarios con las atenciones de telemedicina y sus resultados fueron que en su mayoría estaban satisfechos, 3 de cada 5 la percibieron asequible aunque los precios eran más altos comparado con la atención en persona, por todo ello llegaron a la conclusión que la telemedicina es una eficiente alternativa, con accesibilidad y seguridad para poder recibir atención.

Ceccarelli et al. (2023) en su estudio realizado en Italia encuestaron a 741 pacientes voluntarios a participar de las cuales 37.9% eran mujeres que tenían entre 55.4 y su finalidad era evaluar la calidad que se percibe en una “Casa de la

comunidad” (CDC) lo cual fue implementado por las autoridades de salud de Romaña. Los resultados mostraron que la opinión sobre la calidad era buena por lo que se concluyó que hay áreas de fortaleza, pero también donde se tiene que mejorar, entre las fortalezas se observó que el personal era sensible y el ambiente acogedor; sin embargo, la investigación evidenció que eran necesarias algunas mejoras en el tiempo de espera, gestión de la atención, y disponibilidad de estacionamientos, así como también la accesibilidad que se pueda tener mediante el transporte público a dicho centro.

Servetkienė et al. (2023) hicieron un estudio en Lituania en el cual realizaron una encuesta telefónica y transversal a 1033 usuarios que habían sido atendidos por la atención primaria en los 3 años últimos, tuvieron como objetivo analizar los principales determinantes de la CS percibida por los pacientes donde los resultados fueron que el 89% de los encuestados señalaron como bueno o aceptable a la calidad que tuvieron en su atención, por lo cual se concluyó que la accesibilidad organizacional y el comportamiento del personal como la empatía, la atención que pone al momento de atender y la comprensión a los requerimientos del usuario, son los que determinan la percepción de la CS.

De Lazzari et al. (2023) realizaron un estudio en Barcelona en la cual aplicaron un método transversal, para ello utilizaron una encuesta electrónica anónima con 11 afirmaciones utilizando la escala de Likert, el objetivo principal de esta investigación consistió en analizar la valoración o apreciación sobre la atención ambulatoria ofrecida por la unidad de VIH en el hospital de Barcelona e identificar oportunidades de mejora. Los resultados fueron que el 66% de los encuestados expresaron su disposición para recomendar este servicio, mientras que el 11% manifestó su falta de disposición para hacerlo, por lo cual se concluyó que la mayoría estaba satisfecha.

Khanmohammadi et al. (2023) realizaron un trabajo en Irán en la cual aplicaron un método difuso Mejor – peor (BWM), una técnica de evaluación de calidad cuyo objetivo fue medir la CS de los hospitales. Los resultados indican que incluso los hospitales con la calificación más elevada no alcanzan los estándares de CS que son percibidos tanto por los pacientes como por los expertos ya que de acuerdo a los hallazgos, los criterios más significativos para evaluar la CS de

atención médica en Irán durante la pandemia eran la atención, la precisión, la destreza y la puntualidad, por lo que se concluyó que es importante medir el desempeño de la calidad en los establecimiento de salud para de esta forma poder identificar aspectos de mejora.

Shin & Choi, (2023) en su estudio realizado en Corea aplicó una encuesta con el modelo de calificación top box usado en Estados Unidos, la cual se ejecutó en el año 2019, 2020, 2021; tuvo como objetivo analizar los elementos que afectan la satisfacción global y la intención de recomendar las instalaciones médicas utilizadas. Los resultados fueron que la satisfacción global se vio influenciada por la autopercepción de la salud, el tipo de cama utilizado, y el tipo de atención de enfermería por lo cual concluyeron que estos hallazgos indican que las decisiones gubernamentales relacionadas con la asignación de recursos y la configuración del sistema de atención médica tienen un papel crucial.

Guo & Lyu, (2023), realizaron un trabajo de investigación en China, para lo cual se realizó una encuesta transversal entre noviembre del 2018 y octubre 2019 y cuyo propósito fue crear y confirmar la validez de una escala de evaluación diseñada para medir la percepción de la calidad en aplicaciones móviles. Sus resultados indicaron que tanto la calidad de la información como la CS tuvieron un efecto significativo en la satisfacción de las personas mayores, también se observó que los pacientes masculinos muestran una mayor disposición a adoptar las aplicaciones móviles de salud, presentando una percepción de la calidad del sistema 0.27 más alta que las mujeres, especialmente entre aquellos con una experiencia de uso de aplicaciones móviles mayor a 10 años, además se determinó que los ancianos tienen una baja evaluación de la calidad de servicio médico móvil, por todo ello se concluyó que la valoración de la calidad de las aplicaciones móviles es fundamental y puede beneficiar a los responsables de políticas en salud y a los proveedores de servicios móviles al mejorar la utilización de la salud móvil, especialmente entre los usuarios de edad avanzada.

Liu et al. (2023) realizaron un estudio en China en el cual adaptaron un cuestionario que incluyó 8 dimensiones y 29 ítems en términos de valor funcional (CS, precio, eficiencia, instalación) y cuyo propósito principal fue desarrollar y validar un modelo de estudio con el fin de obtener una medición global del valor percibido

por el paciente durante las consultas médicas ambulatorias por lo que se obtuvo como resultado que el modelo de valor de paciente se adapta satisfactoriamente, con una correlación de 0.83 entre los dos subgrupos de valoración del paciente es decir los que están fuera y durante el proceso de atención ambulatoria, por lo cual concluyeron que es esencial tener en cuenta los valores que surgen de las opiniones y vivencias de los pacientes a lo largo de todo el proceso de sus consultas médicas.

Florio et al. (2022) realizaron un trabajo en Estados Unidos, en el cual encuestaron a 960 pacientes entre los años 2014 y 2020 y se evaluó las percepciones con respecto a la comunicación, satisfacción y percepción del conocimiento, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente en una clínica combinada de cardio obstetricia y su resultado fue que la puntuación de la calidad percibida fue de 6.2 +/- 1.5 en una escala de 7 puntos donde 1 es baja satisfacción y 7 la satisfacción más alta, por lo tanto se llegó a la conclusión que los modelos de atención colaborativa combinada han demostrado su efectividad brindando beneficios tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud.

Martinez et al. (2022) en su estudio realizado en Suiza se evaluó a 140 pacientes en cuanto a satisfacción con el tratamiento y coerción percibida, su objetivo fue analizar como la experiencia previa de condicionamiento afecta el nivel de satisfacción en hospitalizaciones voluntarias posteriores, así mismo los resultados indicaron un efecto negativo a largo plazo de experiencias previas de coerción en ciertos aspectos de satisfacción y la percepción de coerción en hospitalizaciones posteriores voluntarias por lo cual se concluyó que se debe poner mucho interés a pacientes que ingresan voluntariamente en el hospital pero que tienen antecedentes de coerción ya que aún pueden verse afectados por sus experiencias de coerción pasada.

Romanowicz et al. (2022) realizaron un trabajo en Minnesota (Estados Unidos) en la cual aplicó un método prospectivo de casos y controles en pacientes adultos remitidos para evaluación psiquiátrica en una clínica ambulatoria para residentes en psiquiatría y cuya finalidad fue analizar la satisfacción de los atendidos por residentes de psiquiatría general, utilizando como medida de satisfacción del paciente (PSQ-18) y a su vez investigar las influencias de la

depresión y de la ansiedad en la percepción de la satisfacción. Los resultados fueron que en general los pacientes estaban satisfechos por cómo se comunica el médico y como los trata, y concluyó que las personas con ansiedad y depresión tienen más probabilidad de estar menos satisfechos, además se demostró que cuando los proveedores de servicio reciben capacitación en mentalización, hay una mejora en la satisfacción del paciente.

Zhou et al. (2023) en su trabajo realizado en China realizaron un cuestionario dirigido a pacientes hospitalizados que utilizan servicios tanto de salud física como de salud mental y cuyo objetivo fue evaluar y contrastar la calidad percibida por los pacientes en estos servicios. Así mismo los resultados fueron que los servicios de atención médica mental para pacientes internados recibieron puntajes más altos que los de salud física en las categorías de trato respetuoso y elección de un proveedor de atención médica sin embargo en la categoría de solicitar la opinión del paciente, se obtuvo puntajes más bajos por lo cual se concluyó que estos servicios en hospitales terciarios de China parecen estar a la par o incluso superar a los de salud física para pacientes internados en la mayoría de las dimensiones especialmente en lo que concierne a la dignidad y la capacidad de selección de proveedores de salud.

Para el presente trabajo es necesario entender que es la percepción del servicio y la satisfacción por ello se mencionan los siguientes conceptos:

La percepción de la SP se reconoce como un componente crucial en la valoración de la CS por lo que es importante medir la SP pues proporciona una forma de evaluar si la atención médica entregada se ajusta a las preferencias y expectativas del paciente (Gavurova et al., 2021). Además, es importante comprender que el conocimiento de la información sobre cómo mejorar la satisfacción, puede llevar a una mejora en la CS.

Gavurova et al. (2021) en su estudio sobre los determinantes de la SP en la atención sanitaria, se evidenció que el factor que tuvo mayor influencia directa en la SP fue la satisfacción con los profesionales de salud, este factor se originó a partir de la fe que el paciente tiene en el equipo médico, la disponibilidad de un número de adecuado de personal, así como la comunicación entre el equipo

multidisciplinario. Por otro lado un estudio en pacientes hospitalizados indica que el explicarle a un paciente sobre el estado de su salud y brindarle información sobre grupos de apoyo , sitios web confiables, y otros medios, sobre su enfermedad, aumenta considerablemente la satisfacción (Eisfeld et al., 2020).

Existe una teoría sobre la satisfacción del usuario y cuál es el indicador más relevante en este sentido. En este contexto, el estudio realizado por Marzo et al. (2002) concluye que las expectativas de los usuarios desempeñan un papel significativo en la determinación de si están satisfechos o no. Además, las expectativas tangibles e intangibles están influenciadas por las percepciones de ambas dimensiones. Esto da como resultado una discrepancia en cuanto a la medida en que se ha cumplido estas expectativas, lo que, a su vez, afecta la satisfacción y la forma de actuar de los usuarios, ya sea para recomendar o criticar el servicio. También se señala que, en ciertas circunstancias, el aspecto tangible puede ser más relevante que el aspecto intangible, especialmente cuando el usuario está presente de manera constante en una institución y conoce cuál es la infraestructura y otros elementos (Marzo et al., 2002).

Por otro lado existe otra teoría que postula que existe dos elementos fundamentales en la evaluación de la SP, uno de ellos lo señala como elemento de higiene en la cual así el nivel sea alto o bajo no causa satisfacción, sino solo insatisfacción o la ausencia de ella y el segundo son elementos propulsores o de desarrollo los cuales no generan insatisfacción así este sea cumplido en un buen nivel o no, de esta forma difiere con la teoría clásica la cual indica que la satisfacción o no, puede ser generada por cualquier elemento, sin embargo en esta teoría postula que lo contrario de satisfacción no necesariamente es la insatisfacción (Carmona Lavado & Leal Millán, 1998).

Carmona Lavado & Leal Millán, (1998) para ellos existen 5 aspectos que están correlacionados con la SP, atención a las solicitudes individuales, relación con el cliente, nivel de importe y alguna acción que perjudique económicamente, además 5 dimensiones que se relacionan con la insatisfacción, la fidelidad, protección, capacidad de reacción, acogida y probidad. Por último 3 aspectos que tienen que ver con la rapidez, el profesionalismo y la infraestructura lo cuales son autónomos y no influye en la variable ya mencionada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La indagación corresponde al denominado básico, en la medida que tiene como fin contribuir al robustecimiento de una teoría relacionada con la inconstante de trabajo; en consecuencia, no está preocupada en intervenir en algún cambio de una inconstante (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Así mismo, este proceso indagativo permite realizar mediciones, por lo que se considera cuantitativa (Ñaupas et al., 2014). Finalmente, la indagación parte de una información global y afirmativa, por lo que se ubica dentro de los métodos hipotético deductivos (F. Arias, 2016).

Por otra parte, se enmarca dentro de los diseños no experimentales; ya que, solo verifica el conocimiento en relación a un fundamento teórico determinado, sin buscar de alterar o cambiar una inconstante (F. Arias, 2016). Así mismo, el proceso evaluativo se realiza en un solo rango temporal; por ello, se dice que es transeccional (Schettini & Cortazzo, 2015). Además, se trata de realizar procesos asociativos entre dos o más inconstantes; por ello se denomina correlacional (Useche et al., 2019). El modelo del diseño se observa en el anexo B.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Se refiere a un conjunto de características y métricas que pueden ir variando según el contexto, y que pueden ser controladas y ajustadas durante una exploración (F. Arias, 2016).

Operacionalización: Es un procedimiento que posibilita transformar una transformable abstracta en una forma en la que puede ser observada y cuantificada. Esto se logra al definir dimensiones para la transformable y establecer indicadores que permitan crear preguntas o ítems relacionados, que se puedan usar en una escala de medición (J. L. Arias & Covinos, 2021)

Variable independiente: Percepción del servicio recibido

Definición conceptual: Las percepciones del servicio son las convicciones que una persona mantiene acerca de la atención que ha experimentado es decir lo que siente que obtiene en el transcurso de una atención (Marzo et al., 2002).

Definición operacional: La percepción del servicio recibido se medirá con un cuestionario que tiene 22 preguntas las cuales se dividen en 5 grupos, esto se realizará mediante Google Forms. Este proceso consiste en recopilar datos sobre las percepciones de 5 dimensiones que se encuentra en el anexo A, por lo que se han formulado preguntas de acuerdo con estos aspectos.

Indicadores: se encuentra especificado en el anexo A.

Escala de medición: Nominal (Si) (No) (Useche et al., 2019).

Variable dependiente: Satisfacción del usuario (SU)

Definición conceptual: Se dice satisfacción cuando la persona siente que se ha cumplido un deseo o una necesidad, también tiene que ver con el cumplimiento de una expectativa. La satisfacción se relaciona directamente con la CS ofrecidos por una empresa, lo que determina si se percibe como un servicio de alta o baja calidad (Padilla Meléndez & Bravo Vallejos, 2019).

Definición operacional: La SU se medirá con una encuesta de 22 preguntas las cuales se dividen en 3 grupos y será aplicada mediante Google Forms. Este proceso consiste en reunir datos sobre la satisfacción en el ámbito de la experiencia, expectativa y la valoración por parte del usuario, por lo que las preguntas están relacionadas a ello.

Indicadores: Se encuentra especificado en el anexo A

Escala de medición: Ordinal que implica jerarquización cualitativa, por lo que se hace imprescindible asignar valores numéricos (ver anexo A).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población, hace alusión a la colección de elementos que comparten peculiaridades propias (Hernández et al., 2014). Este estudio contó con 138 pacientes de consulta externa, pertenecientes al servicio de medicina, pediatría, obstetricia, nutrición, psicología y enfermería, y del servicio de emergencia y

hospitalización obstétrica. Sin embargo, luego de utilizar los criterios de exclusión y las estrategias muestrales, finalmente participaron 102 pacientes.

Los criterios que se tomaron en cuenta para la utilización de los colaboradores son los que se consideran a continuación: a) Pacientes que aceptaron el anuencia informada b) pacientes de > 18 años.

Por otro lado, los criterios de exclusión fueron: a) pacientes < 18 años

Unidad de análisis, implica considerar a los sujetos que conforman la exploración (Bernardo et al., 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas, se refiere a las instrucciones sobre cómo llevar a cabo un proceso y permiten la implementación del método en el área específica en la que se usa, con el propósito de alcanzar las metas que respaldan el método (López-Roldán & Fachelli, 2015). En esta exploración, para evaluar la primera y segunda variable, se empleó la metodología del cuestionario, que implica una cantidad de preguntas para ser contestadas por el usuario (Useche et al., 2019).

Instrumentos de recolección de datos, son las herramientas que posibilitan la captura y reconocimiento de las fuentes de información (López-Roldán & Fachelli, 2015).

A. Ficha técnica de la encuesta “Percepción del servicio recibido” este método posibilita la obtención de datos proporcionados por los participantes del estudio, en relación con sus opiniones, actitudes o recomendaciones. Estos datos se pueden recabar a través de dos enfoques: mediante cuestionarios o entrevistas (Álvarez, 2011). Para este estudio se utilizó el cuestionario “SERVQUAL” (Wang et al., 2015), conformado por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones, lo cual se encuentra especificado en el anexo A. La utilización de esta herramienta se realizó de manera individual utilizando medios digitales (ver anexo C).

- **Validez:** Este instrumento tiene una varianza del 88,9% para consulta externa(CE) (Cabello & Chirinos, 2012).

- **Confiabilidad:** La herramienta tiene un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 para CE (Cabello & Chirinos, 2012).
- B. Ficha técnica de la encuesta “Satisfacción del usuario” esta técnica permite adquirir información ofrecida por los involucrados en el estudio, referente a sus puntos de vista, actitudes o sugerencias. Estos datos pueden ser obtenidos empleando dos enfoques distintos: encuestas o entrevistas (Álvarez, 2011). Se utilizó el cuestionario “SERVQUAL” (Wang et al., 2015), constituido por 22 ítems en 3 dimensiones: Experiencia (9 ítems), expectativa (8 ítems), valoración (4 ítems). La aplicación de este instrumento se llevó a cabo de forma individual a través de plataformas digitales.
- **Validez:** La varianza de este instrumento en lo que se refiere a la CE es de 88.9% (Cabello & Chirinos, 2012).
 - **Confiabilidad:** $\alpha=0,984$ (Cabello & Chirinos, 2012).

3.5. Procedimientos

Con el afán de llevar a cabo la investigación se determinó el grupo poblacional y se ejecutó la encuesta previo permiso que corresponde una misiva de la UCV. Se procedió a enviar el enlace de la encuesta de manera virtual a los celulares de los pacientes de consulta externa, posterior a ello los usuarios procedieron a aceptar el consentimiento informado, para luego llenar la encuesta con un tiempo promedio de 30 minutos, teniendo que responder a todas las preguntas de manera obligatoria, tanto de la inconstante 1 como la 2.

3.6. Métodos de análisis de datos

La primera parte se realizó con el uso de tablas cruzadas para verificar la asociación entre las dimensiones de las variables. Por otra parte, para el análisis inferencial fue utilizado el estadístico R-Spearman (Ortega et al., 2009).

3.7. Aspectos éticos

Fue necesario obtener el consentimiento verbal anticipado de los usuarios en línea con la naturaleza de la investigación y el compromiso de salvaguardar la confidencialidad de los datos proporcionados por los participantes, en estricta concordancia con la política y los valores de la institución académica (Universidad César Vallejo, 2022). Cuando se lleva a cabo una indagación con

individuos con el propósito de analizar las razones, la evolución y las repercusiones de las enfermedades, es fundamental garantizar la seguridad, la confidencialidad, la probidad, la salud y la vida de los participantes (World Medical Association, 2013) es por ello que no se necesita que sea aprobado por un comité de ética. Del mismo modo, se garantiza la singularidad del estudio, con pleno respeto a la autoría y su empleo con fines académicos a través de la documentación que corresponde.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Proceso asociativo entre la percepción del servicio recibido (PSR) y la satisfacción del usuario (SU)

			SU			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
PSR	Mala	n	13	26	0	39
		%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	Regular	n	6	50	2	58
		%	10,3%	86,2%	3,4%	100,0%
	Buena	n	0	3	2	5
		%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total		n	19	79	4	102
		%	18,6%	77,5%	3,9%	100,0%

De la información anterior se asume que de los 102 colaboradores 77,5% manifiesta que se encuentra poco satisfecho por los servicios prestados en la institución de salud investigada; 18,6% manifiesta estar insatisfecho; mientras que 3,9% evidencian satisfacción por el servicio recibido. Así mismo, de 58 encuestados que consideran la PSR regular está asociada con el 86,2% que evidencian poca SU; 10,3% se encuentran insatisfechos; mientras que, solo 3,4% evidencian encontrarse satisfechos. Por otra parte, de los 39 evaluados que tienen una PSR mala: el 100% evidencian que se encuentran insatisfechos o poco satisfechos del SU. Finalmente, de los 5 participantes que consideran el PSR bueno; 60% se asocia con la poca satisfacción de SU y 40% indican estar satisfechos.

Tabla 2*Asociación entre la PSR y la experiencia del usuario*

			Experiencia			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
PSR	Mala	n	14	25	0	39
		%	35,9%	64,1%	0,0%	100,0%
	Regular	n	12	44	2	58
		%	20,7%	75,9%	3,4%	100,0%
	Buena	n	0	3	2	5
		%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total	n	26	72	4	102	
	%	25,5%	70,6%	3,9%	100,0%	

La información que se presenta en la tabla anterior indica que el 70,6% se encuentran poco satisfechos por la experiencia recibida en el servicio de salud; 25,5% manifiesta su insatisfacción; mientras que, 3,9% indican estar satisfechos. Además, de los 58 colaboradores, que tienen una PSR regular, 75,9% manifiesta estar poco satisfecho en relación a su experiencia como usuario; 20,7% indicó estar insatisfecho; en tanto que 3,4% manifestó estar satisfecho. Así mismo, aquellos que tienen un PSR mala se asoció con el 100% que dijeron estar insatisfechos o poco satisfechos con la experiencia recibida.

Tabla 3*Asociación entre la PSR y las expectativas del usuario*

			Expectativa			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
PSR	Mala	n	19	20	0	39
		%	48,7%	51,3%	0,0%	100,0%
	Regular	n	9	47	2	58
		%	15,5%	81,0%	3,4%	100,0%
	Buena	n	0	3	2	5
		%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total	n	28	70	4	102	
	%	27,5%	68,6%	3,9%	100,0%	

En relación con la expectativa que tienen los usuarios acerca de los servicios que reciben, 68,6% manifestaron estar poco satisfechos; 27,5% indicó estar insatisfecho y 3,9% consideró su satisfacción por el servicio. Al asociar PSR y expectativa del usuario, se halló que de los 58 evaluados que entendieron la PSR regular: 96,5% manifestaron estar insatisfechos o poco satisfechos de acuerdo con sus expectativas del usuario. Finalmente, aquellos que tuvieron un PSR malo el 100% adujo que sus expectativas eran de insatisfacción o de poca satisfacción.

Tabla 4

Asociación entre la PSR y la valoración del usuario

			Valoración			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
PSR	Mala	n	18	16	5	39
		%	46,2%	41,0%	12,8%	100,0%
	Regular	n	11	40	7	58
		%	19,0%	69,0%	12,1%	100,0%
	Buena	n	0	2	3	5
		%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Total		n	29	58	15	102
		%	28,4%	56,9%	14,7%	100,0%

Con referencia a la dimensión valoración de la SU, de los 102 usuarios, 56,9% indicaron una valoración poca satisfactoria; 28,4% indicaron estar insatisfechos y 14,7% manifestaron estar satisfechos. De los 58 usuarios con una PSR regular, 88% indicó estar insatisfecho o poco satisfecho; mientras que 12,1% manifestó su satisfacción valorativa de SU. Además, de los 39 usuarios con una PSR mala 87,2% lo asoció con una insatisfacción o poca satisfacción de SU y 12,8% consideraron que estaban satisfechos en relación a la dimensión valoración de SU. Finalmente, de los 5 usuarios con una PSR buena 60% (3) se asoció con una valoración de estar satisfecho; mientras que, 40% (2) indicaron estar poco satisfechos.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 5

Prueba de distribución de normalidad K-S

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción del servicio recibido	,149	102	,000
Experiencia	,152	102	,000
Expectativa	,161	102	,000
Valoración	,157	102	,000
Satisfacción del usuario	,163	102	,000

La prueba K-S evidencia que no existe normalidad tanto del PSR y del SU; así como, de sus dimensiones; con $p < 0,05$; en consecuencia, aplica el uso de un estadístico no paramétrico; en este caso, RS.

HG

H₀: No existe relación entre la PSR y la SU.

H₁: Existe relación entre la PSR y la SU.

Tabla 6

Correlación RS entre las inconstantes PSR y la SU

			PSR	SU
Rho de Spearman	PSR	r	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	SU	r	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La información emanada del reporte anterior indica una asociación media pero altamente significativa entre las inconstantes PSR y SU; con $r=0,458^{**}$ y con $p=0,000 < 0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará el SU y a la inversa.

HE

HE1

H₀: No existe relación entre la PSR y la experiencia del usuario.

H₁: Existe relación entre la PSR y la experiencia del usuario.

Tabla 7

Correlación RS entre las inconstantes PSR y la dimensión experiencia del usuario

			PSR	Experiencia
Rho de Spearman	PSR	r	1,000	,278**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	102	102
	Experiencia	r	,278**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	102	102

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

La información emanada del reporte anterior indica una asociación baja pero altamente significativa entre las inconstantes PSR y la experiencia del usuario; con $r=0,278^{**}$ y con $p=0,000 < 0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará la experiencia del usuario y a la inversa.

H2

H₀: No existe relación entre la PSR y la expectativa del usuario.

H₁: Existe relación entre la PSR y la expectativa del usuario.

Tabla 8

Correlación RS entre la inconstante PSR y la dimensión expectativa del usuario

			PSR	Expectativa
Rho de Spearman	PSR	r	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Expectativa	r	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La información emanada del reporte anterior indica una asociación media pero altamente significativa entre las inconstantes PSR y la expectativa del usuario; con $r=0.486^{**}$ y con $p=0,000<0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará la expectativa del usuario y a la inversa.

H3

H₀: No existe relación entre la PSR y la valoración del usuario.

H₁: Existe relación entre la PSR y la valoración del usuario.

Tabla 9

Correlación RS entre PSR y la dimensión valoración del usuario

			PSR	Valoración
Rho de Spearman	PSR	r	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Valoración	r	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La información emanada del reporte anterior indica una asociación media pero altamente significativa entre las inconstantes PSR y la valoración del usuario; con $r=0.411^{**}$ y con $p=0,000<0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará la valoración del usuario y a la inversa.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico en la cual participaron 102 pacientes. De la hipótesis general el cual relaciona la variable PSR y SU se pudo colegir que ambas variables tienen una correlación directa con $r=0,458^{**}$ y con $p=0,000<0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará el SU y a la inversa. Esto se reafirma con los resultados descriptivos en el cual 100% de encuestados el 77.5% estaba poco satisfecho. Además de los 102 encuestados 58 es decir más del 50%, indicaron que tuvieron una PSR regular y de estos el 86,2% evidencian poca SU, esto quiere decir que en la investigación la mayoría de encuestados se hallan poco satisfechos.

Al comparar los datos descriptivos de esta indagación con otros estudios se observó que por ejemplo Shin & Choi, (2023) en un estudio realizado en Corea la autopercepción que tenían los participantes en relación a la satisfacción global; así como la probabilidad de recomendar a otros clientes acerca de cómo son los servicios, así como las instalaciones del centro; se halló que 38% consideraron que habían tenido una mala PSR; además el 100% indicó estar insatisfecho o poco satisfecho por los servicios recibidos en la entidad de salud. Sin embargo, otros estudios realizados en hospitales finlandeses evidencian que 49.4% consideraron que la atención recibida era satisfactoria (Nurmeksela et al., 2023).

De igual manera en Lituania en donde se realizó una encuesta telefónica y transversal a 1033 usuarios que habían sido atendidos por la atención primaria en los 3 años últimos y el cual tuvo como objetivo analizar los principales determinantes de la CS percibida por los pacientes donde los resultados fueron que el 89% de los encuestados señalaron como bueno o aceptable a la calidad que tuvieron en su atención (Servetkienė et al., 2023). El estudio anteriormente mencionado se diferencia en gran medida por el presente estudio; ya que, de los 102 participantes, solo 4.9% consideró que la PSR era buena.

También cabe mencionar otro estudio realizado en Barcelona en la cual aplicaron un método transversal, para ello utilizaron una encuesta electrónica anónima con 11 afirmaciones utilizando la escala de Likert, el objetivo principal de esta investigación consistió en analizar la valoración o apreciación sobre la atención

ambulatoria ofrecida por la unidad de VIH en el hospital de Barcelona e identificar oportunidades de mejora, lo importante de este estudio es que midieron la disposición para recomendar o no el servicio y de acuerdo a ello determinaron si los encuestados estaban satisfechos o no, lo cual resultó que el 66% si estaban dispuestos a recomendar el servicio, lo que significó que la mayoría estaba satisfecha (de Lazzari et al., 2023). El estudio anterior también se diferencia al realizado en esta investigación pues la gran mayoría representado con un 77,5% que indicó estar poco satisfecho.

De la primera hipótesis específica el cual relaciona la variable PSR y la experiencia del usuario se pudo colegir que ambas variables tienen una correlación directa con $r=0,278^{**}$ y con $p=0,000<0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará la experiencia del usuario y a la inversa. Esto se reafirma con los resultados descriptivos en el cual el 70,6% se encuentran poco satisfechos por la experiencia recibida en el servicio de salud. Además, de los 58 colaboradores, que tienen una PSR regular, 75,9% manifiesta estar poco satisfecho en relación con su experiencia como usuario, Así mismo, aquellos que tienen un PSR mala se asoció con el 100% que dijeron estar insatisfechos o poco satisfechos con la experiencia que tuvieron.

Al comparar los resultados descriptivos con otros estudios vemos que Noceda et al. (2023) en su estudio realizado en Filipinas en el cual aplicaron una encuesta en línea que fue llenada por 200 participantes entre 18 y 65 años se encontraron evidencias fehacientes que la mayoría de los participantes consideraron su satisfacción con la forma en la que recibieron el servicio de salud; esto contrasta drásticamente con los hallados en esta indagación; ya que, más del 50% de los participantes percibieron que el PSR era regular; así mismo el 70.6% se inclinó por indicar que se sentían poco satisfechos.

Por otro lado, al contrastar la hipótesis de trabajo 1, con lo hallado por Martinez et al. (2022) en suiza con la participación de 140 pacientes que tenían que informar en relación a la satisfacción con el tratamiento y la coerción percibida; los resultados evidenciaron que el condicionamiento previo afecta de manera importante en la satisfacción de hospitalizaciones voluntarias; por otro lado, los

participantes informaron un efecto negativo a largo plazo relacionadas con el condicionamiento de experiencias previas coercitivas.

De la segunda hipótesis específica el cual relaciona la variable PSR y las expectativas del usuario se pudo colegir que ambas variables tienen una correlación directa con $r=0,486^{**}$ y con $p=0,000<0,01$. Esto quiere decir que mientras mejor sea la PSR significa que se cubrió de mejor manera las expectativas del usuario, por lo tanto, la satisfacción de acuerdo con esta dimensión también aumenta y viceversa. Estos datos se refuerzan con los resultados descriptivos en lo cual 68.6% manifestaron estar poco satisfechos; 27,5% indicó estar insatisfecho y 3,9% consideró su satisfacción por el servicio y al asociar PSR y expectativa del usuario, se halló que de los 58 evaluados que entendieron la PSR regular: 96,5% manifestaron estar insatisfechos o poco satisfechos de acuerdo con sus expectativas del usuario.

Al contrastar nuestros resultados con otros estudios encontramos que KhanMohammadi et al. (2023) en su trabajo en Irán en la cual aplicaron un método difuso Mejor – peor (BWM), una técnica de evaluación de calidad tuvieron como resultado que incluso los hospitales con la calificación más elevada no alcanzan los estándares de CS que son percibidos tanto por los pacientes como por los expertos ya que de acuerdo a los hallazgos, los criterios más significativos para evaluar la CS de atención médica en Irán durante la pandemia eran la atención, la precisión, la destreza y la puntualidad. Estos datos son muy importantes y coinciden con los indicadores de la dimensión expectativa ya que se refiere a la atención lo cual abarca el trato, el interés, la confianza, y si la expectativa del paciente no es cubierta o la PSR es mala o regular se tiene como consecuencia usuarios nada satisfechos o poco satisfechos.

De la tercera hipótesis específica el cual relaciona la variable PSR y la valoración del usuario se pudo colegir que ambas variables tienen una correlación directa con $r=0,411^{**}$ y con $p=0,000<0,01$. Ello implica que al incrementarse el PSR igualmente se incrementará la valoración del usuario y a la inversa. Estos datos se reafirman con los resultados descriptivos en lo cual de 102 usuarios 58 indicaron tener una PSR regular y de estos 88% manifestó estar insatisfecho o poco

satisfecho a diferencia de los que indicaron su satisfacción valorativa de SU, que solo obtuvo un 12,1%.

Al comparar nuestros resultados con otros estudios podemos observar que Guo & Lyu, (2023) realizaron un trabajo de investigación en China, para lo cual se realizó una encuesta transversal entre noviembre del 2018 y octubre 2019 y cuyo propósito fue crear y confirmar la validez de una escala de evaluación diseñada para medir la percepción de la calidad en aplicaciones móviles y se determinó que los ancianos tienen una baja evaluación de la calidad de servicio médico móvil, por todo ello se concluyó que la valoración de la calidad de las aplicaciones móviles es fundamental y puede beneficiar a los responsables de políticas en salud y a los proveedores de servicios móviles al mejorar la utilización de la salud móvil, especialmente entre los usuarios de edad avanzada. Del estudio anterior podemos deducir que coincide con nuestro estudio en uno de los indicadores de esta dimensión que es la disponibilidad de equipos ya que dentro de este indicador están los equipos tecnológicos y pues los pacientes valoran ello y si no sienten haber recibido esa tecnología pues la satisfacción tampoco es buena.

Por otro lado en el estudio de Liu et al. (2023) en la cual realizaron un estudio en China donde adaptaron un cuestionario que incluyó 8 dimensiones y 29 ítems en términos de valor funcional (CS, precio, eficiencia, instalación) se obtuvo como resultado que el modelo de valor de paciente se adapta satisfactoriamente, con una correlación de 0.83 entre los dos subgrupos de valoración del paciente es decir los que están fuera y durante el proceso de atención ambulatoria, por lo cual concluyeron que es esencial tener en cuenta los valores que surgen de las opiniones y vivencias de los pacientes a lo largo de todo el proceso de sus consultas médicas. Muy similar a lo que se obtuvo en la presente indagación en cuestión de la relación directa que hay entre el PSR y la valoración del usuario, lo cual influye en la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

En la investigación realizada entre las inconstantes PSR y SU en un centro de salud de Lima, 2023, nos permite aterrizar las siguientes conclusiones.

Primera: La formulación del primer objetivo se centró en determinar la relación entre la percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. Los resultados encontraron que la PSR tiene una influencia media pero significativa en los resultados de la SU.

Segunda: El objetivo 2 se centró en verificar la relación entre la percepción del servicio recibido y la experiencia del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. Los resultados encontraron que PSR tiene una influencia baja pero significativa en los resultados de la variable experiencia del usuario, y es directamente proporcional.

Tercera: El objetivo 3 se orientó en establecer la relación entre la percepción del servicio recibido y la expectativa del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. Los hallazgos encontraron que PSR tiene una influencia moderada pero significativa en los resultados de la Expectativa del usuario, mostrando una relación directamente proporcional.

Cuarta: El objetivo 4 se consistió en verificar la relación entre la percepción del servicio recibido y la valoración del usuario en un centro de salud de Lima, 2023. Los resultados revelaron que la PSR ejerce influencia moderada pero significativa en los resultados de la valoración del usuario, estableciendo una relación directamente proporcional.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al director del centro de salud investigado a compartir esta tesis con su equipo para que tomen conciencia de la conexión entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario. Esto podría facilitar la realización de políticas internas para mejorar los indicadores de estas variables.

Segunda: Se sugiere llevar a cabo investigaciones similares, pero de forma regular, es decir, cada 6 meses o anualmente pues solo de esa manera se podría medir la calidad de manera periódica, además los hallazgos contribuirían a la mejora constante de la institución.

Tercera: Motivar al personal del centro de salud a realizar un examen físico minucioso, dedicar tiempo para responder las preguntas y absolver dudas de los pacientes brindando explicaciones detalladas sobre los tratamientos y procedimientos realizados, ya que lo mencionado anteriormente son indicadores de las dimensiones estudiadas.

Cuarta: Modificar y optimizar los procedimientos de la atención con el propósito de reducir los tiempos de espera, satisfaciendo así la demanda, mejorando la percepción del servicio y por consiguiente la satisfacción del usuario.

Quinta: Destacar la importancia de las dimensiones experiencia del usuario y expectativa del usuario, ya que fueron las que registraron menor porcentaje de usuarios satisfechos.

REFERENCIAS

- A'aqoulah, A., Kuyini, A. B., Albalas, S., & Aqoulah, A. A. ' . (2022). *Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality*. <https://doi.org/10.2147/PPA.S360852>
- Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. In *Universidad Surcolombiana*. Universidad Surcolombiana al docente. <http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++Guía+didáctica+Metodología+de+la+investigación.pdf>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7ma ed.). Editorial Episteme. https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edic-2016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.819>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 1–12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Belete, T. M., Tadesse, S. A., Atnafu, K., Kelemu, M., & Asrie, A. B. (2023). Patient satisfaction with antiretroviral therapy service provided by pharmacists in Dembia district health institutions, Northwest Ethiopia. *AIDS Research and Therapy*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/S12981-023-00533-Z>
- Bernardo, C. E., Carbajal, Y. M., & Contreras, V. R. (2019). *Metodología de la Investigación*. Universidad San Martín de Porres. [https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II CICLO/METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.pdf](https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf)
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente* [Universidad de Sevilla]. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la_teor%C3%ADa_de_los_dos_factor

- es_en_la_satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3ACIo
- Ceccarelli, A., Minotti, A., Senni, M., Pellegrini, L., Benati, G., Ceccarelli, P., Federici, A., Mazzini, S., Reali, C., Sintoni, F., Gori, D., & Montalti, M. (2023). Healthcare Service Quality Evaluation in a Community-Oriented Primary Care Center, Italy. *Healthcare (Switzerland)*, *11*(17).
- de Lazzari, E., Berrocal, L., Fernández, E., Laguno, M., Chivite, I., Torres, B., González-Cordón, A., de la Mora, L., Ambrosioni, J., Iniciarte, A., Blanco, J. L., Miró, J. M., Martínez, E., Martínez-Rebollar, M., & Mallolas, J. (2023). Perception of quality of care using patient reported experience measures (PREMs) in a cohort of adults with HIV: A cross-sectional study. *Medicine*, *102*(14), e33442. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000033442>
- Eisfeld, H., Bauer, F., Dubois, C., Schmidt, T., Kastrati, K., Hochhaus, A., & Hübner, J. (2020). Importance of and Satisfaction with Information about Their Disease in Cancer Patients. *Journal of Cancer Education*, *35*(2), 403–411. <https://doi.org/10.1007/s13187-019-1480-7>
- Florio, K. L., White, D., Gosch, K., Patel, N., Daming, T., Williams, E. M., Hostetter, S., Gray, R., Nelson, L., Swearingen, K., Henricks, C., Grodzinsky, A., Rader, V., Lee, J., Magalski, A., & Schmidt, L. (2022). Patient-Perceived Satisfaction and Knowledge Uptake in a Combined Cardio-Obstetrics Clinic. *Journal of Cardiovascular Development and Disease*, *9*(12), 433. <https://doi.org/10.3390/jcdd9120433>
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(21), 11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Guo, M., & Lyu, L. (2023). A scale to measure the perceived quality of mHealth by elderly patients with hypertension in China. *BMC Health Services Research*, *23*(1), 351. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09357-z>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la*

- investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill Education.
- KhanMohammadi, E., Talaie, H., & Azizi, M. (2023). A healthcare service quality assessment model using a fuzzy best–worst method with application to hospitals with in-patient services. *Healthcare Analytics*, 4. <https://doi.org/10.1016/j.health.2023.100241>
- Liu, S., Hu, Y., Lu, C., Li, D., & Zhang, Z. (2023). Identifying patient perceived values during outpatient encounters: an empirical study from Chinese public hospitals. *BMC Health Services Research*, 23(1), 852. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09817-6>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Creative Commons. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Martinez, D., Brodard, A., Silva, B., Dinger, O., Bonsack, C., Morandi, S., & Golay, P. (2022). Satisfaction and Perceived Coercion in Voluntary Hospitalisations: Impact of Past Coercive Experiences. *Psychiatric Quarterly*, 93(4), 971–984. <https://doi.org/10.1007/s11126-022-10005-8>
- Marzo, J. C., Tur, V. M., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). *La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes* [Universidad de Oviedo]. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714412.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2009). *Resolución Ministerial N.º 727-2009-MINSA*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/246122-727-2009-minsa>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa y Redacción de Tesis* (4ta ed., Vol. 1999). Ediciones de la U.
- Noceda, A. V. G., Acierto, L. M. M., Bertiz, M. C. C., Dionisio, D. E. H., Laurito, C. B. L., Sanchez, G. A. T., & Loreche, A. M. (2023). Patient satisfaction with telemedicine in the Philippines during the COVID-19 pandemic: a mixed methods study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 277. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09127-x>
- Nurmeksela, A., Kulmala, M., & Kvist, T. (2023). Patient satisfaction – results of cluster analysis of finnish patients. *BMC Health Services Research*, 23(1), 629. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09625-y>
- Ortega, R. M., Tuya, L., Martinez, M., & Pérez, A. (2009). El coeficiente de

- correlacion de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, 8(2), 19.
- Padilla Meléndez, N. Y., & Bravo Vallejos, N. D. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21(4), 1–5. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n4.79890>
- Puttkammer, N., Demes, J. A. E., Dervis, W., Chéry, J. M., Elusdort, J., Haight, E., Honoré, J. G., & Simoni, J. M. (2023). Patient and health worker perspectives on quality of HIV care and treatment services in Haiti. *BMC Health Services Research*, 23(1), 66. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09041-2>
- Romanowicz, M., Oesterle, T. S., Croarkin, P. E., & Sutor, B. (2022). Measuring patient satisfaction in an outpatient psychiatric clinic. What factors play a role? *Annals of General Psychiatry*, 21(1), 2. <https://doi.org/10.1186/s12991-022-00379-1>
- Sánchez, Y. M. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información Para La Dirección En Salud (INFODIR)*, 9. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/884>
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Editorial de la universidad de la Plata. <https://doi.org/10.35537/10915/49017>
- Servetkienė, V., Puronaitė, R., Mockevičienė, B., Ažukaitis, K., & Jankauskienė, D. (2023). Determinants of Patient-Perceived Primary Healthcare Quality in Lithuania. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), 4720. <https://doi.org/10.3390/ijerph20064720>
- Shi, H., Fan, M., Zhang, H., Ma, S., Wang, W., Yan, Z., Chen, Y., Fan, H., & Bi, R. (2021). Perceived health-care quality in China: a comparison of second- and third-tier hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1). <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab027>
- Shin, J. W., & Choi, B. R. (2023). Effect of patient-related factors on hospitalization service satisfaction and recommendation intention of medical institutions in Korea. *BMC Health Services Research*, 23(1), 716. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09754-4>
- Strauss, M., & Schoeman, R. (2022). Patients' perception of service quality in a healthcare not-for-profit organisation. *South African Family Practice*, 64(1).

- <https://doi.org/10.4102/safp.v64i1.5490>
- Universidad César Vallejo. (2022). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo* (p. 19). Universidad César Vallejo.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN°470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira.
- Vandan, N., Wong, J. Y.-H., Gong, W.-J., Yip, P. S.-F., & Fong, D. Y.-T. (2020). Health system responsiveness in Hong Kong: a comparison between South Asian and Chinese patients' experiences. *Public Health, 182*, 81–87.
<https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.01.019>
- Vigil, D. F. D., & Ríos, C. A. C. (2022). Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *Journal of Medicine and Life, 15*(12), 1563–1568. <https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254>
- Wang, Y. L., Luor, T., Luarn, P., & Lu, H. (2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. *Informatica Economica, 19*(1/2015), 34–45.
<https://doi.org/10.12948/issn14531305/19.1.2015.03>
- White, J. A., Levin, J., & Rispel, L. C. (2020). Migrants' perceptions of health system responsiveness and satisfaction with health workers in a South African Province. *Global Health Action, 13*(1), 1850058.
<https://doi.org/10.1080/16549716.2020.1850058>
- Wiles, L. K., Kay, D., Luker, J. A., Worley, A., Austin, J., Ball, A., Bevan, A., Cousins, M., Dalton, S., Hodges, E., Horvat, L., Kerrins, E., Marker, J., McKinnon, M., McMillan, P., Pinero de Plaza, M. A., Smith, J., Yeung, D., & Hillier, S. L. (2022). Consumer engagement in health care policy, research and services: A systematic review and meta-analysis of methods and effects. *PLOS ONE, 17*(1), e0261808. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0261808>
- World Medical Association. (2013, November 27). *World Medical Association Declaration of Helsinki*. JAMA. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>
- Zhou, W., Xiao, S., Xie, G., Ouyang, F., & Luo, B. (2023). A comparison of patient-reported quality between inpatient services for mental and physical health: A

tertiary-hospital-based survey in China. *Frontiers in Psychiatry*, 14.
<https://doi.org/10.3389/fpsyt.2023.1090892>

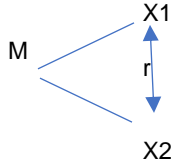
ANEXOS

Anexo A : Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	➤ Indicadores	Items	Escala de dimensión	Nivel/Rango
Variable 1: Percepción del servicio	Es una forma de medir la calidad de servicio y se basa en la calidad esperada versus la calidad recibida (Strauss & Schoeman, 2022).	La percepción del servicio se va a medir a través de una encuesta que tiene 22 preguntas divididas en 6 grupos, y se hará mediante el aplicativo Google forms. Este cuestionario va a recopilar información de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	1. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Orientación clara Cumplimiento de horarios programados Disponibilidad 	1 2-3 4-5	Nominal Si No	Malo= Regular= Bueno= Muy bueno=
			2. Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez de atención 	6-9		
			3. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a la privacidad Examen físico completo Tiempo confianza 	10 11 12 13		
			4. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad Interés Claridad de explicación 	14 15 16-18		
			5. Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Orientación Equipos y materiales Limpieza 	19-20 21 22		
Variable 2: Satisfacción	Es la consecuencia de la calidad de servicio es decir el estado de contento que se experimenta cuando se ha cumplido lo deseado (Padilla Meléndez & Bravo Vallejos, 2019)	La satisfacción se medirá a través de una encuesta que tiene 22 preguntas divididas en 3 grupos, y se hará en Google forms. Este cuestionario va a recopilar información de la experiencia, expectativa y valoración de los usuarios.	1. Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Orientación clara Respeto de horarios Disponibilidad Rapidez 	1 2-3 4-5 6-9	Ordinal Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2)	Insatisfecho= Poco satisfecho= Satisfecho= Muy satisfecho=
			2. Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> Privacidad Examen físico minucioso Tiempo Confianza Trato Interés Claridad de explicación 	10 11 12 13 14 15 16-18		

			3. Valoración	<ul style="list-style-type: none">• Orientación• Disponibilidad de equipos• Limpieza	19-20 21 22	Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)	
--	--	--	---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	---------------------------------------------------	--

ANEXO B : Matriz de consistencia

Título: Percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023				
Autora: Contreras Santillan Vanessa Del Pilar				
Problema	Objetivo	hipótesis	Variables/dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023?	Determinar la relación entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023.	Existe relación entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023.	Variable X1: Percepción del servicio recibido Dimensiones: -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	Tipo de investigación: -Básica Enfoque: -Cuantitativo Nivel: -Correlacional Diseño: -No experimental -Transversal -Correlacional simple  Donde: M= muestra X1= variable percepción del servicio recibido. X2= variable satisfacción del usuario. r= relación entre variables. Población: N=138 Muestra: n=102 Técnica: -Encuesta Instrumentos:
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable X2: satisfacción del usuario. Dimensiones: -Experiencia -Expectativa -Valoración	
¿Cuál es la relación entre la percepción del servicio recibido y la experiencia del usuario en un centro de salud de Lima, 2023?	Verificar la relación entre la percepción del servicio recibido y la experiencia del usuario en un centro de salud de Lima, 2023.	Existe relación entre la percepción del servicio recibido y la experiencia del usuario en un centro de salud de Lima, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la percepción del servicio recibido y la expectativa del usuario en un centro de salud de Lima, 2023?	Establecer la relación entre la percepción del servicio recibido y la expectativa del usuario en un centro de salud de Lima, 2023	Existe relación entre la percepción del servicio recibido y la expectativa del usuario en un centro de salud de Lima, 2023		
¿Cuál es la relación entre la percepción del servicio recibido y la valoración del usuario en un centro de salud de Lima, 2023?	Verificar la relación entre la percepción del servicio recibido y la valoración del usuario en un centro de salud de Lima, 2023.	Existe relación entre la percepción del servicio recibido y la valoración del usuario en un centro de salud de Lima, 2023		

				<p>-.ServQual</p> <p>Análisis descriptivo: Porcentajes Tabla de contingencia</p> <p>Análisis Inferencial: Rho de Spearman</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO C: Instrumentos de evaluación

Cuestionario SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido

Edad:

Sexo: Masculino() Femenino()

Nivel de estudio: Primaria() Secundaria() Superior() Posgrado()

Tipo de seguro: SIS() EsSalud() Sin seguro()

Especialidad: Medicina() Pediatría() Obstetricia() Nutrición() Psicología()
Enfermería()

Instrucción: Inicie la encuesta, calificando su percepción de la atención recibida en el servicio de consulta externa. Marque SI o NO.

		SI	NO
	Dimensión Fiabilidad		
1	¿El personal de informe le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las encontró con facilidad?		
	Dimensión Capacidad de respuesta		
6	¿La atención en la caja o en módulo de atención de SIS fue rápida?		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?		
8	¿La atención de su consulta fue rápida?		
9	¿La atención en farmacia fue rápida?		
	Dimensión seguridad		
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?		
	Dimensión Empatía		
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?		
	Dimensión Aspectos tangibles		
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los clientes?		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?		

Análisis de confiabilidad

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Percepción del servicio

Variable	Número de Ítems	Coefficiente de confiabilidad
<i>Percepción del servicio</i>	22	0.772

De la tabla anterior, la prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Percepción del servicio se obtuvo un coeficiente de 0.772, esto significa que el instrumento posee un aceptable nivel de confiabilidad.

Baremos

Rangos para los niveles de la variable Percepción del servicio

Niveles	Rangos
Mala	0-7
Regular	8-14
Buena	15-22

Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Juan Méndez Vergaray
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje; investigación; redacción de artículos científicos.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido
Autor(es)	Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adolescentes y adultos
Significación:	Este cuestionario tiene 5 dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles), está compuesto de 22 reactivos o ítems, frases que deberán ser respondidas por el estudiante, teniendo la libre disposición de elegir dos alternativas de respuesta para cada frase: Si o No Tiene como objetivo medir percepción del servicio recibido.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Percepción del servicio recibido	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	Es una forma de medir la calidad de servicio y se basa en la calidad esperada versus la calidad recibida (Strauss & Schoeman, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, "Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido"

elaborado por Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Verificar la fiabilidad de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿El personal de informe le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4	4	4	
2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las encontró con facilidad?.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Verificar la capacidad de respuesta de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. ¿La atención en la caja o en módulo de atención de SIS fue rápida?	4	4	4	
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	
8. ¿La atención de su consulta fue rápida?	4	4	4	
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Verificar la seguridad de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Verificar la empatía de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Verificar los aspectos tangibles de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	4	4	4	
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los clientes?	4	4	4	
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4	4	4	
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio=1
2. Bajo Nivel=2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Méndez Vergaray

Especialidad del validador: Investigador Renacyt

4.de 10.del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

Dr. Juan Méndez Vergaray

Investigador Renacyt

Evaluación por juicio de expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias sociales; Educación; Gestión pública; Pedagogía; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido
Autor(es)	Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adolescentes y adultos
Significación:	Este cuestionario tiene 5 dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles), está compuesto de 22 reactivos o ítems, frases que deberán ser respondidas por el estudiante, teniendo la libre disposición de elegir dos alternativas de respuesta para cada frase: Si o No Tiene como objetivo medir percepción del servicio recibido.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Percepción del servicio recibido	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	Es una forma de medir la calidad de servicio y se basa en la calidad esperada versus la calidad recibida (Strauss & Schoeman, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, "Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido"

elaborado por Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Verificar la fiabilidad de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿El personal de informe le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4	4	4	
2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las encontró con facilidad?.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Verificar la capacidad de respuesta de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. ¿La atención en la caja o en módulo de atención de SIS fue rápida?	4	4	4	
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	
8. ¿La atención de su consulta fue rápida?	4	4	4	
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Verificar la seguridad de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Verificar la empatía de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Verificar los aspectos tangibles de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los clientes?	4	4	4	
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio=1
2. Bajo Nivel=2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

Especialidad del validador: INVESTIGADOR RENACYT

4 de 10 del 2023



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

FIRMA

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

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
N° DNI: 09333287
Investigadora RENACYT
Código: P0128932

Evaluación por juicio de expertos (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Sebastian Sanchez Diaz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; estadista; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos, experto en validez de constructo; AFE y AFC.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido
Autor(es)	Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adolescentes y adultos
Significación:	Este cuestionario tiene 5 dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles), está compuesto de 22 reactivos o ítems, frases que deberán ser respondidas por el estudiante, teniendo la libre disposición de elegir dos alternativas de respuesta para cada frase: Si o No Tiene como objetivo medir percepción del servicio recibido.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Percepción del servicio recibido	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	Es una forma de medir la calidad de servicio y se basa en la calidad esperada versus la calidad recibida (Strauss & Schoeman, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, "Encuesta SERVQUAL para medir percepción del servicio recibido"

elaborado por Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Dimensiones del instrumento: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Verificar la fiabilidad de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿El personal de informe le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4	4	4	
2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las encontró con facilidad?.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Verificar la capacidad de respuesta de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. ¿La atención en la caja o en módulo de atención de SIS fue rápida?	4	4	4	
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	
8. ¿La atención de su consulta fue rápida?	4	4	4	
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Verificar la seguridad de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Verificar la empatía de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Verificar los aspectos tangibles de la percepción del servicio recibido.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	4	4	4	
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los clientes?	4	4	4	
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4	4	4	
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio=1
2. Bajo Nivel=2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Sebastian Sanchez Diaz

Especialidad del validador: Investigador Renacyt

4.de 10.del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Sebastian Sanchez Diaz

N° DNI: 09834807

Investigador Renacyt

Código: P0079394

Cuestionario SERVQUAL para medir satisfacción del usuario

Edad:

Sexo: Masculino() Femenino()

Nivel de estudio: Primaria() Secundaria() Superior() Posgrado()

Tipo de seguro: SIS() EsSalud() Sin seguro()

Especialidad: Medicina() Pediatría() Obstetricia() Nutrición() Psicología()
Enfermería()

Instrucción: Inicie la encuesta, calificando su satisfacción en el servicio de consulta externa. Marque Nada satisfecho=0 Poco Satisfecho=1 Satisfecho=2 Muy satisfecho=3

		0	1	2	3
	Dimensión: Experiencia				
1	¿Qué tan satisfecho está con respecto a la claridad de la orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa				
2	¿Qué tan satisfecho está con la atención en el horario programado?				
3	¿Qué tan satisfecho está con el respeto de la programación y el orden de llegada?				
4	¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de su historia clínica para su atención?				
5	¿Qué tan satisfecho está con las citas disponibles y la facilidad con que las encontró?				
6	¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en la caja o en módulo de atención de SIS?				
7	¿Qué tan satisfecho está con rapidez de la atención para tomarse análisis en laboratorio?				
8	¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención de su consulta?				
9	¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en farmacia?				
	Dimensión: Expectativa				
10	¿Qué tan satisfecho está con el respeto a su privacidad que esperaba recibir y el respeto que recibió durante su atención?				
11	¿Qué tan satisfecho está con el examen físico minucioso que esperaba recibir de acuerdo al motivo de salud por el que fue atendido y el examen físico que recibió en su atención?				
12	¿Qué tan satisfecho está sobre el tiempo que esperaba recibir del médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el tiempo que realmente recibió de él?				
13	¿Qué tan satisfecho está sobre la confianza que esperaba sentir con el médico y lo que le inspiró el médico que le atendió?				
14	¿Qué tan satisfecho está con el trato que esperaba recibir por parte del personal de consulta de externa y el trato que recibió en su atención?				
15	¿Qué tan satisfecho está con el interés del médico en solucionar su problema de salud que esperaba recibir y el interés recibido?				
16	¿Qué tan satisfecho está con la explicación sobre su problema de salud que esperaba recibir por parte del personal y la explicación recibida?				
17	¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre su tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y la explicación recibida?				

18	¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre los procedimientos o análisis que le realizarán y la explicación que recibió en su atención?				
Dimensión: Valoración					
19	¿Qué tan satisfecho está con los carteles, letreros y flechas para orientar a los pacientes?				
20	¿Qué tan satisfecho está con el personal que informa y orienta a los clientes en consulta externa?				
21	¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención?				
22	¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y comodidad de la sala de espera?				

Confiabilidad del instrumento: Satisfacción del usuario

<i>Variable</i>	<i>Número de Ítems</i>	<i>Coefficiente de confiabilidad</i>
<i>Satisfacción del usuario</i>	22	0.829

De la tabla anterior, la prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de 0.829, esto significa que el instrumento posee un excelente nivel de confiabilidad.

Rangos para los niveles de la variable Satisfacción del usuario

Niveles	Rangos
Insatisfecho	22-40
Poco satisfecho	41-58
Satisfecho	59-77

Rangos para los niveles de las dimensiones de la Satisfacción del usuario

Niveles	Dimensión		
	Experiencia	Expectativa	Valoración
Insatisfecho	9-16	9-17	4-7
Poco satisfecho	17-23	18-25	8-10
Satisfecho	24-31	26-32	11-14

Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Juan Méndez Vergaray
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje; investigación; redacción de artículos científicos.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario
Autor(es)	Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adolescentes y adultos
Significación:	Este cuestionario tiene tres dimensiones (Experiencia, Expectativa, Valoración) está compuesto de 22 reactivos o ítems, frases que deberán ser respondidas por el estudiante, teniendo la libre disposición de elegir dos alternativas de respuesta para cada frase: Nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, muy satisfecho. Tiene como objetivo medir la satisfacción del usuario.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	-Experiencia -Expectativa -Valoración	Es la consecuencia de la calidad de servicio es decir el estado de contento que se experimenta cuando se ha cumplido lo deseado (Padilla Meléndez & Bravo Vallejos, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, "Encuesta SERVQUAL para medir satisfacción del usuario"

elaborado por Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Dimensiones del instrumento: Experiencia

Objetivos de la Dimensión: Verificar la experiencia de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Qué tan satisfecho está con respecto a la claridad de la orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	
2. ¿Qué tan satisfecho está con la atención en el horario programado?	4	4	4	
3. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto de la programación y el orden de llegada?	4	4	4	
4. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de su historia clínica para su atención?	4	4	4	
5. ¿Qué tan satisfecho está con las citas disponibles y la facilidad con que las encontró?	4	4	4	

6. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en la caja o en módulo de atención de SIS?	4	4	4	
7. ¿Qué tan satisfecho está con rapidez de la atención para tomarse análisis en laboratorio?	4	4	4	
8. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención de su consulta?	4	4	4	
9. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en farmacia?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Expectativa

Objetivos de la Dimensión: Verificar la expectativa de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto a su privacidad que esperaba recibir y el respeto que recibió durante su atención?	4	4	4	
11. ¿Qué tan satisfecho está con el examen físico minucioso que esperaba recibir de acuerdo al motivo de salud por el que fue atendido y el examen físico que recibió en su atención?	4	4	4	
12. ¿Qué tan satisfecho está sobre el tiempo que esperaba recibir del médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el tiempo que realmente recibió de él?	4	4	4	
13. ¿Qué tan satisfecho está sobre la confianza que esperaba sentir con el médico y lo que le inspiró el médico que le atendió?	4	4	4	
14. ¿Qué tan satisfecho está con el trato que esperaba recibir por parte del personal de consulta de externa y el trato que recibió en su atención?	4	4	4	
15. ¿Qué tan satisfecho está con el interés del médico en solucionar su problema de salud que esperaba recibir y el interés recibido?	4	4	4	
16. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación sobre su problema de salud que esperaba recibir por parte del personal y la explicación recibida?	4	4	4	
17. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre su tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y la explicación recibida?	4	4	4	
18. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre los procedimientos o análisis que le realizarán y la explicación que recibió en su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Valoración

Objetivos de la Dimensión: Verificar la valoración de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Qué tan satisfecho está con los carteles, letreros y flechas para orientar a los pacientes?	4	4	4	
20. ¿Qué tan satisfecho está con el personal que informa y orienta a los clientes en consulta externa?	4	4	4	
21. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	

22. ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y comodidad de la sala de espera?	4	4	4	
--------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio=1
2. Bajo Nivel=2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Méndez Vergaray

Especialidad del validador: Investigador Renacyt

4.de 10.del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

Firma del Experto validador

Dr. Juan Méndez Vergaray

Investigador Renacyt

Evaluación por juicio de expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias sociales; Educación; Gestión pública; Pedagogía; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario
Autor(es)	Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adolescentes y adultos
Significación:	Este cuestionario tiene tres dimensiones (Experiencia, Expectativa, Valoración) está compuesto de 22 reactivos o ítems, frases que deberán ser respondidas por el estudiante, teniendo la libre disposición de elegir dos alternativas de respuesta para cada frase: Nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, muy satisfecho. Tiene como objetivo medir la satisfacción del usuario.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	-Experiencia -Expectativa -Valoración	Es la consecuencia de la calidad de servicio es decir el estado de contento que se experimenta cuando se ha cumplido lo deseado (Padilla Meléndez & Bravo Vallejos, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, "Encuesta SERVQUAL para medir satisfacción del usuario"

elaborado por Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Dimensiones del instrumento: Experiencia

Objetivos de la Dimensión: Verificar la experiencia de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Qué tan satisfecho está con respecto a la claridad de la orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	
2. ¿Qué tan satisfecho está con la atención en el horario programado?	4	4	4	
3. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto de la programación y el orden de llegada?	4	4	4	
4. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de su historia clínica para su atención?	4	4	4	
5. ¿Qué tan satisfecho está con las citas disponibles y la facilidad con que las encontró?	4	4	4	

6. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en la caja o en módulo de atención de SIS?	4	4	4	
7. ¿Qué tan satisfecho está con rapidez de la atención para tomarse análisis en laboratorio?	4	4	4	
8. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención de su consulta?	4	4	4	
9. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en farmacia?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Expectativa

Objetivos de la Dimensión: Verificar la expectativa de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto a su privacidad que esperaba recibir y el respeto que recibió durante su atención?	4	4	4	
11. ¿Qué tan satisfecho está con el examen físico minucioso que esperaba recibir de acuerdo al motivo de salud por el que fue atendido y el examen físico que recibió en su atención?	4	4	4	
12. ¿Qué tan satisfecho está sobre el tiempo que esperaba recibir del médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el tiempo que realmente recibió de él?	4	4	4	
13. ¿Qué tan satisfecho está sobre la confianza que esperaba sentir con el médico y lo que le inspiró el médico que le atendió?	4	4	4	
14. ¿Qué tan satisfecho está con el trato que esperaba recibir por parte del personal de consulta de externa y el trato que recibió en su atención?	4	4	4	
15. ¿Qué tan satisfecho está con el interés del médico en solucionar su problema de salud que esperaba recibir y el interés recibido?	4	4	4	
16. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación sobre su problema de salud que esperaba recibir por parte del personal y la explicación recibida?	4	4	4	
17. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre su tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y la explicación recibida?	4	4	4	
18. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre los procedimientos o análisis que le realizarán y la explicación que recibió en su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Valoración

Objetivos de la Dimensión: Verificar la valoración de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Qué tan satisfecho está con los carteles, letreros y flechas para orientar a los pacientes?	4	4	4	
20. ¿Qué tan satisfecho está con el personal que informa y orienta a los clientes en consulta externa?	4	4	4	
21. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
22. ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y comodidad de la sala de espera?	4	4	4	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio=1
2. Bajo Nivel=2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

Especialidad del validador: INVESTIGADOR RENACYT

4 de 10 del 2023



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
N° DNI: 09333287
Investigadora RENACYT
Código: P0128932

Evaluación por juicio de expertos (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Sebastian Sanchez Diaz
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; estadista; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos, experto en validez de constructo; AFE y AFC.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario
Autor(es)	Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adolescentes y adultos
Significación:	Este cuestionario tiene tres dimensiones (Experiencia, Expectativa, Valoración) está compuesto de 22 reactivos o ítems, frases que deberán ser respondidas por el estudiante, teniendo la libre disposición de elegir dos alternativas de respuesta para cada frase: Nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, muy satisfecho. Tiene como objetivo medir la satisfacción del usuario.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	-Experiencia -Expectativa -Valoración	Es la consecuencia de la calidad de servicio es decir el estado de contento que se experimenta cuando se ha cumplido lo deseado (Padilla Meléndez & Bravo Vallejos, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, "Encuesta SERVQUAL para medir satisfacción del usuario"

elaborado por Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry; Christian Grönroos; Ibarra Morales Luis Enrique De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio =1
2. Bajo Nivel =2
3. Moderado nivel=3
4. Alto nivel=4

Dimensiones del instrumento: Experiencia

Objetivos de la Dimensión: Verificar la experiencia de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. ¿Qué tan satisfecho está con respecto a la claridad de la orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	
2. ¿Qué tan satisfecho está con la atención en el horario programado?	4	4	4	
3. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto de la programación y el orden de llegada?	4	4	4	
4. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de su historia clínica para su atención?	4	4	4	
5. ¿Qué tan satisfecho está con las citas disponibles y la facilidad con que las encontró?	4	4	4	
6. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en la caja o en módulo de atención de SIS?	4	4	4	
7. ¿Qué tan satisfecho está con rapidez de la atención para tomarse análisis en laboratorio?	4	4	4	
8. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención de su consulta?	4	4	4	
9. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de la atención en farmacia?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Expectativa

Objetivos de la Dimensión: Verificar la expectativa de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto a su privacidad que esperaba recibir y el respeto que recibió durante su atención?	4	4	4	
11. ¿Qué tan satisfecho está con el examen físico minucioso que esperaba recibir de acuerdo al motivo de salud por el que fue atendido y el examen físico que recibió en su atención?	4	4	4	
12. ¿Qué tan satisfecho está sobre el tiempo que esperaba recibir del médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el tiempo que realmente recibió de él?	4	4	4	
13. ¿Qué tan satisfecho está sobre la confianza que esperaba sentir con el médico y lo que le inspiró el médico que le atendió?	4	4	4	
14. ¿Qué tan satisfecho está con el trato que esperaba recibir por parte del personal de consulta de externa y el trato que recibió en su atención?	4	4	4	
15. ¿Qué tan satisfecho está con el interés del médico en solucionar su problema de salud que esperaba recibir y el interés recibido?	4	4	4	
16. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación sobre su problema de salud que esperaba recibir por parte del personal y la explicación recibida?	4	4	4	
17. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre su tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y la explicación recibida?	4	4	4	
18. ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que esperaba recibir sobre los procedimientos o análisis que le realizarán y la explicación que recibió en su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Valoración

Objetivos de la Dimensión: Verificar la valoración de la satisfacción del usuario.

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
19. ¿Qué tan satisfecho está con los carteles, letreros y flechas para orientar a los pacientes?	4	4	4	
20. ¿Qué tan satisfecho está con el personal que informa y orienta a los clientes en consulta externa?	4	4	4	
21. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
22. ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y comodidad de la sala de espera?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Sebastian Sanchez Diaz

Especialidad del validador: Investigador Renacyt

4.de 10.del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Sebastian Sanchez Diaz
N° DNI: 09834807
Investigador Renacyt
Código: P0079394

ANEXO D: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023

Investigadora: Vanessa Del Pilar Contreras Santillan

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la percepción del servicio recibido y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, del campus Lima este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El presente trabajo se centró en la problemática de la calidad de servicio y como la percepción de los servicios recibidos pueden influir en la satisfacción de los usuarios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa del centro de salud. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Contreras Santillan Vanessa Del Pilar email: vcontrerassan@gmail.com y Docente asesor Mendez Vergaray Juan email: jmvevaluaciones@hotmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023", cuyo autor es CONTRERAS SANTILLAN VANESSA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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.

LIMA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 12- 12-2023 22:37:12

Código documento Trilce: TRI - 0694624