



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de
salud mental comunitario Cusco, año 2022.**

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Moreano Merino, Yesenia (orcid.org/ 0000-0001-7863-815X)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/ 0000-0003-2373-1300)

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

2022

Dedicatoria

A Dios por concederme salud y fortaleza ante las dificultades y el entendimiento que me ha permitido trascender en mi vida

A mi hijo Sebastián, quien es el motor que me impulsa a superarme cada día y mi esposo por su apoyo incondicional y por su paciencia en todo este tiempo para el logro de mis objetivos.

A mi madre quien supo brindarme sus consejos y su apoyo incondicional para poder cumplir con mi meta.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por ofrecerme una oportunidad para mejorar mi condición profesional y personal.

A mi docente Mg. Ángela que gracias a su experiencia y consejos supo guiarme adecuadamente en la elaboración de esta investigación.

Al centro de salud mental comunitario por su disposición para poder realizar esta investigación.

Índice de Contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 17 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5 Procedimientos | 20 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7 Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 33 |
| VI. CONCLUSIONES | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES | 40 |
| REFERENCIAS | 41 |
| ANEXOS | 46 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| <i>Tabla 1 Calidad de servicio y satisfacción del usuario</i> | 23 |
| <i>Tabla 2 Calidad de servicio y sus dimensiones</i> | 24 |
| <i>Tabla 3 Satisfacción del usuario y sus dimensiones</i> | 25 |
| <i>Tabla 4 Prueba de normalidad</i> | 26 |
| <i>Tabla 5 Hipótesis general</i> | 27 |
| <i>Tabla 6 Hipótesis específica 1</i> | 28 |
| <i>Tabla 7 Hipótesis específica 2</i> | 29 |
| <i>Tabla 8 Hipótesis específica 3</i> | 30 |
| <i>Tabla 9 Hipótesis específica 4</i> | 31 |
| <i>Tabla 10 Hipótesis específica 5</i> | 32 |

Índice de figuras

Figura 1 *Diseño de investigación*

15

Resumen

El presente informe de investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario, Cusco, año 2022. Tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022. La metodología de este estudio, se sustentó en base al enfoque cuantitativo, de tipo básica, dentro de un diseño no experimental, correlacional; se utilizó un muestreo probabilístico, constituido por 92 pacientes; para la recopilación de datos se empleó la encuesta y el cuestionario, para el análisis de datos descriptivos se aplicó las tablas de frecuencia y para el análisis inferencial se utilizó el Rho de Spearman. Estos dieron como resultado que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario $p < 0,05$, los valores del coeficiente de correlación comprueban una moderada relación $\rho = 0,678$. A partir de estos datos, se concluye y se confirma que cada vez que la calidad de servicio mejora, la satisfacción del usuario aumenta.

Palabras clave: *Calidad de servicio, satisfacción, usuario.*

Abstract

This research report: Service quality and user satisfaction in a community mental health center, Cusco, year 2022. Its objective was to determine the degree of relationship between service quality and user satisfaction in a mental health center. community Cusco, year 2022. The methodology of this study was carried out under the quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental, correlational design; a probabilistic sampling was used, consisting of 92 patients; the technique that was applied was the survey and the instrument was based on a questionnaire, for the analysis of descriptive data the frequency tables were applied and for the inferential analysis the Spearman's rho was used. These gave as a result that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction $p < 0.05$, the values of the correlation coefficient confirm a moderate relationship $\rho = 0.678$. From these data, it is concluded and confirmed that each time the quality of service improves, user satisfaction increases.

Keywords: Quality of service, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Medir la calidad del servicio e identificar los componentes críticos que determinan la satisfacción del usuario son desafíos para las políticas orientadas al cliente en los servicios de salud. Los problemas innatos de estas variables desde la mirada del usuario es un tema que ha generado el interés de profesionales, gestores, políticos e investigadores (Katuti, 2018).

Entender la satisfacción y la calidad del servicio en estos tiempos ha sido necesario para efectuar tácticas de mejora del servicio. Desde la década de 1990, los sistemas de salud han adoptado sistemas multidimensionales para evaluar los resultados alcanzados, incluyendo también indicadores relacionados con la experiencia del paciente y la satisfacción con la calidad del servicio (Verma et al., 2020). Tanto la calidad y la satisfacción han sido una preocupación actual, como consecuencia de las crecientes demandas de los usuarios y de la necesidad de contención de costos con el sistema de salud. Por ello, a lo largo de los años han nacido servicios público-privados y privados, que pretenden racionalizar el sistema para conseguir una mayor eficiencia (Sousa, 2019).

A nivel internacional, Morais (2019) manifestó que los usuarios muestran muchas veces inconformidad con el tiempo de espera para programar una cita, también se quejan de la ayuda de los asistentes técnicos que realizan la admisión y cita de pacientes y manifiestan insatisfacción por la falta de médicos densos y exámenes diagnósticos. Por su parte, Febres y Mercado (2020) indicaron que los pacientes están satisfechos solo si el servicio interior brindado a los pacientes es satisfactorio y los miembros de la atención médica, como médicos y enfermeras, son honorables con sus deberes y responden a los pacientes lo que quieren y los escuchan atentamente. Así mismo, Carvalho et al. (2018) observaron elevados índices de insatisfacción con relación al tiempo de espera para la atención y recepción, por lo que indican que la mirada del usuario es de suma importancia a la hora de escalar el reflejo de las acciones que se han desarrollado en el sector salud, y sirve como vector para la dirección y planificación del servicio.

A nivel nacional, Condor (2019) presentó que el usuario se encuentra insatisfecho con los servicios prometidos, con un porcentaje de 35.44%. Mientras que Torres (2021) observó que los resultados sobre calidad de atención es

deficiente en un 30.0% mientras que el 42.9% indica un nivel regular, respecto a la satisfacción el 38,6% hace énfasis en un nivel bajo. En ese sentido, los directivos deben esforzarse en mejorar la calidad en las diferentes áreas de los trabajadores de la salud, salas de espera y condiciones higiénicas en los centros de salud (Umoke et al., 2020).

Como tal, los resultados evidenciaron que la evaluación de la satisfacción del usuario está vinculada con la calidad de servicio, situación que en esta investigación se desea determinar. Por lo tanto, se formuló el problema general: ¿En qué medida se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022?; y como problemas específicos se tuvo: a) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022?, c) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022?, d) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022?, e) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022?

Se justifica de manera teórica porque la investigación se fundamenta en las teorías propuestas por diversos autores; así mismo servirá para contrastar los resultados obtenidos con los resultados previos, lo que traerá consigo una nueva teoría. Finalmente, es un aporte para futuras investigaciones. Posee justificación social, puesto que en la actualidad el monitoreo consecutivo de los servicios de salud es muy trascendental, por lo que la valoración de la apreciación de los pacientes sobre la calidad del servicio, es un elemento clave en la evaluación de la calidad; por lo tanto, la estimación de la calidad del servicio ayudará a los proveedores de servicios a reconocer las necesidades específicas y a menudo insatisfechas de los pacientes y las dificultades en la prestación de los servicios. Así mismo, sirve para que los administradores de centros de salud diseñen programas de resolución de problemas y mejora de la calidad, y asignar recursos de manera más efectiva y garantizar una alta satisfacción del paciente.

La justificación es práctica porque permite hacer recomendaciones en función a los resultados, con el objetivo de que los directivos puedan formular e implementar prácticas adecuadas para optimar la calidad del servicio y consecuentemente la satisfacción del usuario. Se justifica metodológicamente porque la investigación construyó dos instrumentos sobre la base de la teoría, así como también ha sido una investigación exclusivamente cuantitativa y de alcance correlacional, lo cual sirve como referencia para nuevas publicaciones.

Determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; y como objetivos específicos: a) Describir la relación entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; b) Describir la relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; c) Describir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; d) Describir la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; e) Describir la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022.

Como hipótesis general se tuvo que: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; y como hipótesis específicas se tuvo: a) Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; b) La confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; c) La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; d) La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022; e) La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo se enfocó en los antecedentes previos, así como en la teoría existente de las variables de estudio. En ese sentido, se han considerado los siguientes antecedentes internacionales:

Rivaldhy et al. (2021) en el artículo tuvieron como propósito identificar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los pacientes, basándose en un estudio cuantitativo transversal con una técnica de muestreo accidental en 99 pacientes. Los resultados evidencian que los componentes que tienen influencia significativa en la satisfacción de los pacientes son la competencia técnica con un coeficiente de 0,087, el acceso a los servicios con un coeficiente de 0,236, eficacia con valor de coeficiente - 0,136, eficiencia con valor de coeficiente 0,473, continuidad de servicio con valor de coeficiente 0,231, relaciones humanas con un coeficiente de 0,214, seguridad con un valor de coeficiente 0,309. Mientras que la variable que tiene una influencia positiva en la satisfacción es la variable comodidad con un valor de coeficiente de 0,254. En conclusión, se espera que se mejoren los servicios en y se mantenga para que los visitantes siempre se sientan satisfechos y se espera que los funcionarios del servicio atiendan a los pacientes de manera justa y de acuerdo a la cola. número para que no haya celos entre los pacientes y se mantenga su satisfacción.

González et al. (2017) en su reporte de estudio tuvieron por finalidad estudiar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, basándose en un diseño cuantitativo; con una muestra de 876. Por lo tanto, evidenciaron que existe una vinculación positiva entre las variables, donde la satisfacción es buena en un 59,52%, seguido del 28,27% que presentan una satisfacción regular y solo el 12,25% presenta una satisfacción pésima, en conclusión, en el área de la salud, la calidad es clasificada por diversos autores como un elemento esencial que antecede a la satisfacción del paciente, significando así un indicador determinante para el transcurso de la atención. Por este motivo, estudiar el desempeño de la atención en salud, permite reconocer los factores de éxito y espacios de oportunidad presente dentro de la institución, ya que mediante la evaluación es

posible identificar la manera como se están prestando atención en el área de la salud.

Dewi et al. (2021) tuvieron por finalidad conocer la satisfacción del usuario y la dimensiones de los servicios. Se fundamentó en un paradigma cuantitativo, transversal, con una muestra de 100 clientes de hospital psiquiátrico. Los autores evidenciaron dentro de los resultados, que el nivel de conformidad promedio entre los servicios prestados y las expectativas del paciente fue del 92,08% con un servicio promedio de 4,3 y una expectativa promedio de 4,4. Hay 10 variables que se deben mantener, son la limpieza y el orden de la habitación, el equipo completo, la precisión del oficial de registro y del cajero, las habilidades del oficial de farmacia, el estado de alerta de la enfermera, la capacidad de respuesta del médico para tratar las queja del usuario, la atención y cortesía de la enfermera y la igualdad de trato para los pacientes. independientemente del estatus social. Si bien hay 3 variables que deben mejorarse, son la asistencia tardía del médico y la capacidad de respuesta del asistente de estacionamiento y otras cosas generales. Por lo tanto, se concluye que existe una satisfacción alta con los servicios prestados por el Hospital, aunque hay varias variables de la dimensión del servicio que deben mejorarse.

Amin y Zahora (2018) en su investigación, tuvieron como fin indagar la influencia que tiene la calidad del servicio hospitalario en la satisfacción del paciente y la intención de comportamiento. En su estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, con un muestreo por conveniencia, los resultados confirman que las cinco dimensiones son una construcción distinta para la calidad del servicio hospitalario. Cada dimensión mantuvo una correlación positiva con la calidad del servicio hospitalario. Por lo que se llegó a la conclusión, que un establecimiento con mayor nivel de calidad del servicio hospitalario llevará a los clientes a tener un alto nivel de satisfacción e intención de comportamiento, donde los gerentes deben utilizar estos dos términos como mecanismos para la estrategia de salida que aumentará la lealtad entre los usuarios actuales.

Nguyen et al. (2021) preciso en su objetivo explorar las dimensiones de la calidad del servicio en la atención médica privada y cómo afectan la satisfacción del paciente hospitalizado. Se enfocó en un método mixto, tuvo un tamaño de

muestra de cinco pacientes hospitalizados para la fase cualitativa y 368 pacientes hospitalizados para la fase cuantitativa de hospitales en Vietnam. Los resultados indican que las dimensiones de la calidad del servicio como la emoción, función, influencia social y confianza tienen una relación directa en la satisfacción. La influencia social es una variable subrepresentada en la literatura de calidad del servicio, pero tiene el impacto más sustancial en el valor observado y la satisfacción del cliente. En conclusión, los proveedores de atención médica deberían asignar recursos para mejorar la calidad del servicio. Los profesionales deben invertir en marcas sociales y servicios electrónicos para llegar a sus clientes, centrándose en un análisis de costo-beneficio y comparar la efectividad de las dimensiones de la calidad del servicio en la intención de comportamiento del usuario.

Por otra parte, se ha desarrollado los antecedentes nacionales; Montalvo (2020) en su investigación determinó la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se basó en un enfoque cuantitativo y correlacional; teniendo una muestra de tipo probabilística conformado por 152 usuarios; los datos se recolectaron haciendo uso del cuestionario. Los resultados afirman que la calidad de servicio es regular con un 65.1% así como también la satisfacción se encuentra en un 45.4%, lo que precisa que hay una relación directa, concluyendo que la correlación de Spearman tuvo un valor de 0,590. Cabe mencionar que, en salud, la satisfacción del paciente es una evaluación continua basada en los estímulos relacionados con las etapas antes y después del uso de los servicios médicos por el cliente. Si el personal de atención médica puede superar las expectativas de sus pacientes a largo plazo, podrán lograr un éxito sostenible a largo plazo.

Repetto (2022), preciso en su objetivo identificar la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios. Se realizó basándose en un enfoque cuantitativo, correlacional; constituido por una muestra de 76 clientes; donde se realizó el cuestionario. Se pudo evidenciar que hay una asociación demostrativa entre las variables con un valor de Spearman 0,544, donde la satisfacción tiene un nivel bueno con un 47,4% y la calidad de servicio es alto con un 63,2%, concluyéndose que tanto la calidad del servicio y la satisfacción del

usuario se consideran los factores clave dentro de una organización, más aún con la pandemia de COVID-19, pues los administradores deben esforzarse por ofrecer políticas de prevención más claras y mejores prácticas de asistencia, como la amabilidad y capacidad de respuesta del personal médico, buen mantenimiento del equipo e inspirar confianza.

Espino (2018) tuvo por finalidad identificar la asociación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Se basó en un estudio experimental, transversal; realizado a 62 usuarios, lo cual se les aplicó el cuestionario. Es así que el autor tuvo como resultado que existe un nivel regular en cuanto a calidad de servicio, porque el valor fue de 41,70%; así mismo la satisfacción fue regular en un 37,50%. En conclusión, se obtuvo una asociación positiva de 0,837, curiosamente, los clientes de hoy en día son más duros, están más informados y también son más sensibles a los servicios deficientes, lo que hace que a menudo se vayan y nunca regresen por servicios repetidos. Por lo tanto, la calidad del servicio seguirá siendo un factor clave de éxito en el componente de la prestación de atención médica.

Fernández (2018) tuvo por finalidad identificar la asociación de la calidad del servicio con la satisfacción del paciente. Para este estudio se empleó un alcance descriptivo y correlacional, donde se utilizó el cuestionario para una muestra de 30 usuarios. Como parte de los resultados se obtuvo una asociación directa entre las variables; concluyéndose que el valor de r Pearson fue de 0.377. Así mismo, las dimensiones de la calidad se relacionan positivamente con la satisfacción del cliente, ya que, para cada prestación de atención médica, los pacientes son los principales usuarios y, por lo que, la asistencia al cliente es labor principal, por ende, se requiere la colaboración entre el personal de la salud, los pacientes y la sociedad, pues es totalmente deseable y adecuado que se busque la opinión de los pacientes sobre sus experiencias y expectativas de atención médica, para que los centros de salud puedan desarrollarse tecnológicamente.

Reaño (2021) desarrollo el objetivo de identificar la vinculación de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente. Se caracterizó por tener una metodología de alcance correlacional y no experimental; empleándose como

herramienta el cuestionario a una muestra conformada por 351 usuarios. El autor evidenció como resultado que el nivel de la variable calidad de servicio es malo y el nivel de la satisfacción es regular. En conclusión, existe una relación directa, resultando un valor de Spearman igual a 0.815. Es evidente que el personal orientado al paciente es un indicador esencial de la calidad de los servicios médicos y el valor percibido del servicio, el desarrollo de las habilidades comunicativas del personal, incluida la buena voluntad, la sonrisa en la cara, la amabilidad al escuchar las quejas del paciente, mostrando sensibilidad para la privacidad del paciente, la explicación detallada del tratamiento, etc. juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente.

Consecuentemente, se desarrollan las teorías de las variables de estudio, en ese orden se presentan los siguientes autores que manifiestan sus puntos de vista sobre la calidad de servicio:

La calidad de servicio es el juicio o la cualidad habitual del cliente frente a los productos ofrecidos y se enfoca en las discrepancias y desajustes entre las perspectivas del usuario y su apreciación sobre el ejercicio del servicio prestado (Abbasi et al., 2019).

Según la (ISO), calidad es la integridad de propiedades de un bien o servicio que determinan su satisfacción de necesidades identificadas o anticipadas. Vale decir que es una comparación entre la expectativa y el desempeño o el efecto obtenido (Jonkisz et al., 2021).

De acuerdo a Parasuraman et al. en 1988 citado por (Fernandes, 2018) definen como la percepción del cliente del servicio recibido, que se obtiene de una diferenciación entre el servicio prestado y la valoración de la calidad de servicio apreciada en una institución de cuidados a largo plazo.

En la escuela Nórdica, se han efectuado diferentes teorías para evaluar la satisfacción, así tenemos: el Modelo establecido por Gronroos quien integra la calidad en tres aspectos: calidad técnica, funcional y experimentada; afirma que los consumidores eligen a los proveedores de servicios comparando sus percepciones del servicio admitido con el servicio deseado. Los resultados adecuados sobre la calidad observada se consiguen cuando los servicios admitidos cumplen con las perspectivas del usuario. Por lo tanto, solo cuando el

proveedor de servicios comprenda cómo los clientes evaluarán los servicios, será permisible conocer cómo gestionar dichas estimaciones y cómo influir en ellas en la orientación anhelada (Johnson y Karlay, 2018).

El modelo de Eiglier y Langeard, enfocado en el soporte físico, el cliente y el personal. En este modelo existen tres fases: el output que se enfoca en los resultados finales en base al servicio brindado; elementos de servicio que se basa en aquellos elementos que forman parte del proceso de fabricación del servicio; finalmente el servicio en sí mismo, es decir, la calidad se manifiesta a través de la eficiencia, facilidad de interactuar, fluidez y por el nivel de adecuación a las perspectivas del cliente. Estas dimensiones están interconectadas y la calidad del servicio solo se logra si presentan coherencia en su articulación (Johnson y Karlay, 2018).

El modelo de Donabedian, es reconocido como la primera persona en haber realizado un estudio de calidad en salud. El modelo QOC de Donabedian (1980) identifica tres dominios relevantes para la atención al cliente de alta calidad: estructura, proceso y resultado. El modelo de Donabedian se refiere al entorno y los recursos necesarios para brindar servicios que incluyen instalaciones, equipos, personal y recursos monetarios. El proceso describe las técnicas y prácticas implementadas para brindar atención, mientras que los resultados son los resultados finales obtenidos por el receptor. Según Donabedian, una estructura establecida es un requisito previo para un proceso efectivo, y los procesos efectivos son un requisito previo para obtener resultados de alta calidad (LoPorto, 2020).

SERVQUAL es un modelo famoso a pesar de las controversias sobre la validez y confiabilidad de este modelo con o sin modificaciones, se aplica comúnmente en los servicios de salud. Basado en la teoría de la brecha de la calidad del servicio, en esta herramienta, se evalúa comparando las expectativas y percepciones de los clientes desde diferentes aspectos (Sharifi et al., 2021).

De acuerdo Kalaja et al. (2017) considero la teoría de Parasuraman et al., donde identificaron cinco brechas que, según ellos, son el origen de la falta de eficacia en la prestación del servicio: La brecha 1 es la mala interpretación de la empresa de las expectativas del usuario en función al servicio entregado. Muestra

la falta de conocimiento de los gerentes sobre las expectativas de los clientes; la brecha 2 es la discrepancia entre la apreciación de la empresa sobre las perspectivas de los usuarios y la transformación de éstas en determinaciones de calidad de servicio; La brecha 3 se origina cuando el servicio realmente entregado no corresponde a las determinaciones de calidad del servicio; La brecha 4 ocurre cuando el servicio prometido por la comunicación de la empresa no coincide con el servicio real entregado; Finalmente, la brecha 5 es la divergencia entre las expectativas sobre la calidad del servicio y la apreciación de la calidad real del servicio prestado. Los autores remarcan que la brecha 5 es consecuencia de las otras cuatro brechas y que es la única que puede medir la calidad del servicio desde la representación del cliente.

Este modelo SERVQUAL describe cinco dimensiones de la calidad: elementos tangibles, que se basa en el aspecto de las instalaciones físicas, el equipamiento y el aspecto del personal, lo cual es parte de la organización cumplir con la entrega de suministros para un buen servicio; La dimensión confiabilidad que es la capacidad de efectuar el servicio ofrecido de modo confiable y precisa; dimensión capacidad de respuesta que es la voluntad de apoyar a los usuarios y otorgar un servicio rápido. Por tanto, muestra la voluntad del proveedor de servicios para ayudar y brindar un servicio receptivo y preciso al cliente al brindar información clara. Dejar a los clientes esperando sin motivo aparente provoca una percepción negativa en la calidad del servicio. Dimensión seguridad, que es la comprensión y trato del personal y su capacidad de generar confianza y credibilidad. Finalmente, la dimensión empatía que es el servicio solidario y personalizado que el hospital ofrece a sus usuarios, esta dimensión muestra la capacidad del proveedor de servicios para ofrecer una atención sincera y personificada a los clientes con el fin de comprender los deseos de los clientes. Donde se espera que la entidad comprenda y tenga conocimiento sobre los clientes específicamente (Fernandes, 2018).

Lee y Kim (2017) consideraron el modelo de Cronin y Taylor: el modelo ponderado SERVPERF, basado en cinco elementos, el cual enfatiza la idoneidad para evaluar la calidad del servicio al incluir la apreciación del desempeño de la calidad. Mientras que SERVQUAL mide la diferencia entre la percepción de los

consumidores sobre el desempeño de un proveedor de servicios y las expectativas de los consumidores, SERVPERF se diferencia de SERVQUAL en que utiliza elementos de calidad para evaluar la calidad del servicio.

Por otra parte, el Modelo PubHosQual va enfocado a los hospitales públicos, se desarrolló desde la perspectiva de los pacientes. El modelo fue desarrollado para medir la calidad de los hospitales públicos en la India utilizando 24 elementos agrupados con cinco dimensiones como: el ingreso que es la admisión de pacientes está relacionada con todos los procedimientos, procesos y servicios que se inician desde el ingreso en que el cliente llega al establecimiento, incluidos los procedimientos de registro, el tratamiento de los pacientes y la capacidad del hospital para atender emergencias y brindar primeros auxilios; el servicio médico que se trata de tener soluciones médicas para los problemas de los pacientes y está incorporado en muchas cosas, como el enfoque del hospital en el tiempo para brindar el servicio de salud; el servicio general se refiere al resultado de varios factores que miden el grado de cuidado y compromiso del hospital con otros aspectos además del servicio de salud en sí (Qasim et al., 2020).

Estos factores incluyen la disposición, la estética y limpieza de las instalaciones hospitalarias, la educación para la salud y proporcionar un sentido común y un deseo sincero de ayudar a los pacientes rápidamente y responder a sus necesidades, ya que son la prioridad para el hospital; alta hospitalaria se refiere a todos los procedimientos, procesos y actividades relacionadas con el alta hospitalaria de los pacientes en cuanto a la rapidez en la realización de este procedimiento y brindar al paciente información y consejos suficientes y adecuados para el seguimiento después de la salida del hospital y finalmente la responsabilidad social que se refiere al trato social, ético y legal por parte de la organización hacia todas las partes interesadas (Qasim et al., 2020).

El modelo HospitalQual. adoptó el paradigma de des confirmación del modelo SERVQUAL. Este fue elaborado particularmente para dar seguimiento, supervisar y optimizar la calidad del servicio en usuarios internados en un establecimiento. El modelo HospitalQual fue útil para que los administradores de

hospitales monitorearan, controlaran y mejoraran la calidad de los servicios solo para pacientes hospitalizados (Endeshaw, 2021).

El modelo Johnston desafía la creencia tradicional de que el núcleo de un servicio excelente radica en superar las expectativas de los clientes y deleitarlos. En concreto, considera que no siempre es factible superar las expectativas de los clientes, ya que esto genera un uso excesivo de recursos y encarece el servicio, en ese sentido, identifica una serie de elementos clave en la excelencia del servicio: entregar una promesa, que se caracteriza por ser un elemento central del modelo y es lo que lo diferencia de los conceptos tradicionales de excelencia en el servicio. Brindar un toque personal, hace que el cliente se sienta privilegiado, ya que la organización se preocupa por el cliente y ofrece un servicio personalizado. Ir más allá, que consiste en dedicar un esfuerzo extra, es decir, ir más allá e intentar anticiparse a las necesidades de los clientes. Tratar bien los problemas y las consultas, que se basa en la capacidad de la organización para reaccionar ante un servicio fallido, es un elemento importante para los clientes (Barrios et al., 2021).

Así mismo se presentan las teorías de la satisfacción del usuario, considerando a los siguientes autores: La satisfacción del paciente puede ser definida como la evaluación positiva del individuo de las distintas dimensiones de la atención de la salud (García, 2021).

Afrashtehfar et al. (2020) indicaron que la satisfacción se conceptualiza como una emoción que surge de la evaluación del usuario del desempeño percibido en relación con sus perspectivas.

La satisfacción es la manifestación de una actitud o, mejor dicho, una respuesta afectiva que se refiere a la creencia de que el servicio debe tener ciertos atributos que lo caractericen (Santos et al., 2021).

La satisfacción del usuario, en sentido amplio, ha sido definida como una noción que se refiere a la evaluación de la atención recibida, considerando como sus determinantes, en especial, la expectativa del paciente y la experiencia previa con servicios similares (Esperidiao y Silva, 2018).

La definición más utilizada en la literatura internacional muestra que la satisfacción del paciente se refiere al grado de congruencia entre sus expectativas y sus percepciones subjetivas sobre la atención recibida, entendida como la reacción de un individuo a los aspectos más destacados de su atención hospitalaria. Es una respuesta conductual que ocurre cuando su evaluación cognitiva, respecto a aspectos del cuidado, cumple o excede las normas subjetivas personales (Pereira, 2018).

Para Santos et al. (2017), la satisfacción es la reacción del usuario ante la experiencia de utilizar un servicio o adquirir un producto de acuerdo con sus expectativas. La satisfacción consiste en estándares de calidad, ya que los usuarios determinan la calidad del servicio contrastando lo que quieren o desean, por lo tanto, es la valoración individual positiva de las diferentes dimensiones de la atención sanitaria.

Pereira et al. (2020) indicaron dos dimensiones basándose en el instrumento de La Australian General Practice Nurse Satisfaction Scale (GNPS), diseñada para analizar la satisfacción del paciente: el primer dominio aborda las relaciones interpersonales y la comunicación (verbal y no verbal), mientras que el segundo dominio aborda la confianza y la credibilidad, donde se evidencia el papel del enfermero más allá de los aspectos clínicos e instrumentales.

Santos et al. (2017) dimensiona la satisfacción del usuario o paciente en tres dominios, tomando en cuenta el Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI): el dominio profesional que abordan cuestiones técnicas de la atención; el educativo que tratan situaciones relacionadas con las actitudes de los enfermeros hacia los pacientes y el dominio confianza que aborda sobre la relación interpersonal entre enfermera y paciente.

De acuerdo a Pereira (2018), la satisfacción del paciente presenta varias características como la relación interpersonal y comunicación que se caracteriza por la ayuda de las enfermeras en la comprensión de la salud de los pacientes, explicaciones claras y completas, paciencia, cordialidad, trabajo en equipo, respeto, atención y aliento. La confianza que se relaciona con que el paciente crea en lo que informa el enfermero, confíe en el servicio, siga las recomendaciones del enfermero, confíe en la capacidad del enfermero para

cuidar, observe cuánto está actualizado el enfermero y recomiende el equipo de enfermería a amigos y familiares. La credibilidad, que se basa en la opinión positiva de los pacientes sobre el personal de salud, deseo de repetir los procedimientos por las enfermeras y la cuestión de la atención cuidadosa proporcionada por las enfermeras. Finalmente, la dedicación que se basa en las recomendaciones útiles de las enfermeras para los pacientes, consulta de enfermería y dedicación de tiempo de asistencia.

Tener en cuenta la percepción subjetiva del paciente es imperativo para la solidez de los instrumentos que evalúan la satisfacción, ya que la satisfacción del paciente es característica crucial de la valoración de los ofrecidos en salud (Afrashtehfar et al., 2020).

La calidad de la asistencia en salud es un componente que impacta en la sociedad, lo cual es importante identificar aquellos problemas que persisten, sin embargo, una de las áreas cruciales que permite detectar estos problemas es la percepción del paciente, debido a que es un factor clave para evaluar el servicio brindado (Afrashtehfar et al., 2020).

La percepción del usuario cada día es más trascendental en el transcurso del avance de un sistema de prestación de servicios, ya que depende del estado que experimenten, se podrá determinar el servicio de salud. Por tal motivo, la atención al usuario es el propósito elemental de todo profesional de servicios de salud y es uno de los patrones para evaluar la eficacia y eficiencia, en el cual la eficiencia está asociada a los servicios prestados; y la satisfacción del usuario es la evidencia actual de la efectividad de los productos de salud que brindan la institución (Manzoor et al., 2019).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación fue básica, reconocida como pura porque se enfoca en los principios fundamentales y la prueba de hipótesis para el desarrollo de teorías, como lo fundamenta Aceituno (2020) esta investigación “está referida a la obtención de nuevos saberes y la comprensión de los hechos observados de la realidad” (p. 18).

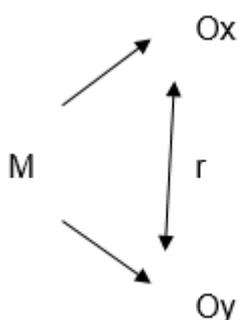
Enfoque de investigación: Se desarrolló en un marco cuantitativo porque se relaciona con un objeto que expresa en términos de cantidad o algo que se puede contar. Este tipo de investigación implica un análisis sistemático de hechos observables mediante la utilización de técnicas estadísticas en forma numérica (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel de investigación: Ha sido correlacional, puesto que posibilita medir el nivel de vinculación entre las variables para conocer el comportamiento de las mismas; en este nivel se utiliza las hipótesis correlacionales (Arias, 2020).

Diseño de investigación: Se ha utilizado el diseño no experimental porque no se existe manipulación de alguna de las variables, como lo sostiene Arias (2021) este diseño “se enfoca en evaluar la realidad conforme se presenta en el contexto, sin alterar ninguna situación para condiciones experimentales. Así mismo es transversal, porque la investigación se realizó en un solo periodo” (p. 78).

Figura 1

El estudio corresponde al siguiente esquema:



Dónde:

M = Pacientes

Ox = Calidad de servicio

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

De acuerdo a Parasuraman et al. en 1988 citado por (Fernandes, 2018) definen como la percepción del cliente del servicio recibido, que se obtiene de una diferenciación entre el servicio prestado y la valoración de la calidad de servicio apreciada en una institución de cuidados a largo plazo.

Definición operacional

La calidad de servicio se ha medido considerando el modelo teórico de Parasuraman et al. en 1988 haciendo uso de la escala SERVQUAL que viene a ser un instrumento para comprender las perspectivas del usuario e identificar las áreas que más necesita mejorar. Los elementos a considerar se dividen en cinco dimensiones.

Indicadores

Conforme a las dimensiones se presentaron los siguientes indicadores: instalaciones físicas, apariencia del personal, materiales de comunicación, confiable, precisión, servicio rápido, ayuda a los usuarios, confianza, conocimiento y cortesía, atención personalizada y atención solidaria

Escala de medición

Se utilizó una escala de Likert de nivel ordinal “puesto que la variable sigue un ordenamiento y se agrupa conforme a un orden pre asignado” (Salazar y Del Castillo, 2018, p. 20).

En ese sentido se consideró las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Para Santos et al. (2017), se define como la reacción del usuario ante la experiencia de utilizar un servicio o adquirir un producto de acuerdo con sus expectativas. La satisfacción consiste en estándares de calidad, ya que los usuarios aprecian la calidad del servicio comprobando lo que quieren, por lo tanto, es la valoración individual positiva de las diferentes dimensiones de la atención sanitaria.

Definición operacional

Santos et al. (2017) la satisfacción del paciente se dimensiona en tres dominios tomando en cuenta el Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI): el dominio profesional; el educativo y el dominio confianza.

Indicadores

Los indicadores que se consideraron sobre la base de las dimensiones son: Interacción cómoda, interacción constructiva, explicación de la atención, proporcionar información y orientación, desenvolvimiento de actividades técnicas y conocimiento basado en las necesidades

Escala de medición

La escala ha sido de tipo Likert con un nivel de medición ordinal, lo cual se tomó en cuenta las siguientes opciones: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Una población es un grupo completo de personas, cosas u objetos, que presentan un conjunto especializado de características (Gallardo, 2017). En ese

sentido, la población se conformará por los pacientes de edad entre 18 y 45 años del centro de salud mental comunitario, conformado por 120 pacientes.

Criterios de inclusión: Se consideró a los pacientes que presentaron antecedentes de violencia intrafamiliar, ansiedad y depresión. Lo cual están siendo tratados hasta el presente mes.

Criterios de exclusión: No se consideró a pacientes con tratamiento Psicótico, esquizofrenia, niños, adolescentes y adulto mayor.

3.3.2 Muestra

Se considera muestra a cualquier segmento de la población completamente definida, por lo que tiene que ser representativa y debe ser considerada basándose en criterios, es decir, tomando en cuenta el nivel de confianza, la accesibilidad a los datos y el costo que amerita (Aceituno et al., 2020).

La muestra se constituyó por los pacientes con antecedentes de violencia intrafamiliar, ansiedad y depresión. Ya que al ser una muestra finita se empleó la fórmula estadística, como se visualiza en los anexos. Por lo tanto, estuvo constituida por 92 pacientes del centro de salud mental.

3.3.3 Muestreo

El muestreo ha sido probabilístico, porque la muestra se ejecuta al azar, ya que cualquiera de las unidades de análisis podría ser elegidas aleatoriamente (Hernández y Mendoza, 2018). Ver anexos 6.

3.3.4 Unidad de análisis

Conforme a Sánchez et al. (2018) es aquel componente que se emplea para la elección de la muestra con la finalidad de ser sujeto a análisis conforme a lo que se está investigando.

En ese sentido, la unidad de análisis ha sido el paciente.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica empleada ha sido la encuesta, debido a que es un método enfocado en personas que brindan información sobre sus opiniones o percepciones, lo cual está estructurado en un orden lógico con respuestas escalonadas que permiten obtener datos numéricos (Sánchez et al., 2018).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se empleó a los pacientes ha sido el cuestionario, debido a que se conforma por un conjunto de interrogantes relacionado a las variables y con sus posibles respuestas, siendo realizadas de manera sencilla para la obtención de datos (Sánchez et al., 2018).

Ficha técnica del instrumento calidad de servicio

Nombre : SERVQUAL

Autor : Parasuraman et al. (1988)

Adaptado : Moreano Merino, Yesenia

Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Baremos : La variable calidad de servicio presenta un Baremación de 22-50 como malo, de 51-79 es regular y de 81-110 es bueno. Así también se tiene la Baremación por dimensiones, donde elementos tangibles presenta categorías de 4-8 como malo, 9-13 regular y de 14-20 bueno; la dimensión confiabilidad con valores de 5-11 como malo, 12-18 regular y 19-25 bueno; la dimensión capacidad de respuesta de 4-8 es malo, de 9-13 es regular y de 14-20 es bueno; la dimensión seguridad de 4-8 malo, de 9-13 regular y de 14-20 bueno; finalmente la dimensión empatía de 5-11 es malo de 12-18 es regular y de 19-25 es bueno.

Ficha técnica del instrumento de satisfacción del usuario

Nombre : Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI)

Autor : Santos et al. (2017)

Adaptado : Moreano Merino, Yesenia

Dimensiones: El dominio Profesional; el educativo y el dominio confianza.

Baremos : La satisfacción del usuario se categoriza de 25-57 como malo, de 58-90 como regular y de 91-125 como bueno; la dimensión confianza se categoría de 11-25 como malo; de 26-40 como regular y de 41-55 como bueno; la dimensión dominio educativo se categoriza de 7-15 como malo, de 16-24 como regular y de 25-35 como bueno; y la dimensión dominio profesional se categoriza de 7-15 como malo, de 16-24 como regular y de 25-35 como bueno.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Los instrumentos se validaron mediante criterio de jueces, conformada por 3 expertos con grado de Magíster o Doctor que tenían conocimiento del tema de estudio. Evidenciándose en los anexos.

En lo que corresponde a la confiabilidad, estos se determinaron con el uso del estadístico Alpha de cronbach, en una prueba piloto conformada por 10 pacientes, evidenciándose la fiabilidad en el anexo 5, la calidad de servicio presentó una confiabilidad alta de 0.948; mientras que la satisfacción del usuario ha sido confiable con un valor de 0.841.

3.5 Procedimientos

Como primer paso, se realizó una solicitud a la Universidad Cesar Vallejo para pedir la carta de presentación, con el cual se presentó a la entidad donde se recabarán los datos.

Una vez obtenida la carta de presentación, se solicitó el permiso a un centro de salud en estudio, así como también el consentimiento informado de las unidades de análisis, donde se les brindó información sobre el objetivo del estudio y para qué sirve la aplicación de dichos instrumentos.

Se aplicaron los instrumentos en un plazo máximo de tres semanas, donde los datos fueron codificados en una hoja excel. Seguido de ello se procedió a

utilizar el Software SPSS para analizar los datos, el cual se obtuvieron resultados en forma de tablas y figuras.

Así mismo se realizó el capítulo de discusión de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales, lo que permitió hacer comparaciones con los antecedentes establecidos en el marco teórico. Consecuentemente, se realizó las conclusiones basándose en los propósitos establecidos y las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística descriptiva, para especificar el comportamiento de cada variable con sus dimensiones. Dentro de este tipo de estadística se empleó la distribución de frecuencias, representando los resultados en tablas con sus porcentajes correspondientes.

También fue necesario realizar el análisis inferencial, debido a que, al ser una investigación correlacional, se contrastaron las hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Este estadístico sirve para correlacionar variables con un nivel de medición ordinal de manera tal que las variables están ordenadas por rangos y utilizan la escala de tipo Likert (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7 Aspectos éticos

Se realizó la investigación, de acuerdo a los criterios éticos establecidos por parte de la Universidad Cesar Vallejo.

La investigación se basó en el principio de la ética, habida cuenta que la investigación respetó los derechos de autor de los diferentes estudios mencionados, citándolos de acuerdo a las Normas establecidas, es decir, considerando el manual APA Séptima edición.

Se basó en el principio de no maleficencia, porque la investigación no tiene intenciones maliciosas sobre las unidades de análisis, ya que los resultados obtenidos son exclusivamente utilizados para fines académicos y conocer el nivel de satisfacción, así como la calidad de servicio que brinda el Centro de Salud.

Se fundamentó en el principio de justicia, porque la investigación no pretende desmerecer la participación de los pacientes, debido a que se dio un

trato igualatorio y equitativo a toda la muestra de estudio, brindándoles información clara y precisa de las encuestas.

Así mismo, se fundamentó en el principio de beneficencia, porque el estudio se realizó con el propósito de conocer la satisfacción del usuario y su opinión frente a la calidad de servicio brindado, siendo útil para futuras investigaciones.

Finalmente, se fundamentó en el principio de confidencialidad, ya que la información obtenida de los instrumentos aplicados a la muestra real no ha sido divulgada sin el consentimiento de la persona.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario.

| | | Satisfacción del usuario | | | Total | |
|---------------------|-------------|--------------------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Malo | Regular | Bueno | | |
| Calidad de servicio | Malo | Recuento | 1 | 5 | 1 | 7 |
| | | % del total | 1,1% | 5,4% | 1,1% | 7,6% |
| | Regular | Recuento | 8 | 26 | 5 | 39 |
| | | % del total | 8,7% | 28,3% | 5,4% | 42,4% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 17 | 29 | 46 |
| | | % del total | 0,0% | 18,5% | 31,5% | 50,0% |
| Total | Recuento | 9 | 48 | 35 | 92 | |
| | % del total | 9,8% | 52,2% | 38,0% | 100,0% | |

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 1 se reportó que de los 92 pacientes encuestados que forman parte del presente estudio, el 31,5% con 29 personas evaluadas consideran que la calidad de servicio y satisfacción del usuario es buena; seguido de 5 pacientes que representa un porcentaje de 5,4% lo que especifica, que mientras la calidad de servicio es regular, este mismo porcentaje indica un nivel de satisfacción buena. Por otra parte, solo el 1,1% percibieron una mala calidad de servicio y por consiguiente una buena satisfacción. Así también se puede observar que si el 28,3%, percibieron una calidad de servicio regular, entonces tuvieron una satisfacción regular, seguido del 18,5% de pacientes que, al percibir una buena calidad de servicio, reflejaron un nivel regular de satisfacción; por otra parte, el 8,7% de pacientes percibieron que, ante una calidad de servicio regular, existe una mala satisfacción del usuario.

Tabla 2*Calidad de servicio y sus dimensiones*

| | Malo | | Regular | | Bueno | |
|------------------------|------|------|---------|------|-------|------|
| | Fr | % | Fr | % | Fr | % |
| Calidad de servicio | 7 | 7,6 | 39 | 42,4 | 46 | 50,0 |
| Elementos tangibles | 18 | 19,6 | 28 | 30,4 | 46 | 50,0 |
| Confiabilidad | 18 | 19,6 | 42 | 45,7 | 32 | 34,8 |
| Capacidad de respuesta | 13 | 14,1 | 32 | 34,8 | 47 | 51,1 |
| Seguridad | 20 | 21,7 | 26 | 28,3 | 46 | 50,0 |
| Empatía | 20 | 21,7 | 29 | 31,5 | 43 | 46,7 |

Nota: *Fr= Frecuencia absoluta.*

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

En la tabla 2 se reportó que, de los 92 pacientes, el 50,0% perciben que la calidad de servicio en un centro de salud mental comunitario es buena, y solo el 7,6% lo perciben como malo. También se aprecia en cuanto a las dimensiones que un 50,0% de pacientes perciben que los elementos tangibles en los centros de salud son buenas, seguido de un 19,6% que dicen que se encuentra en un nivel malo; conforme a la confiabilidad el 45,7% manifestaron que la confiabilidad tiene un nivel regular, en tanto, que el 19,6% indican un nivel de confiabilidad malo. El 51,1% de pacientes ya también mencionan que el nivel de capacidad de respuesta es bueno y solo el 14,1% lo percibe como malo; respecto de la dimensión seguridad, un 50,0% cree que la seguridad en estos centros de salud mental es buena; seguido del 21,7% que indican un nivel malo en cuanto a seguridad, para finalizar, el 46,7% de pacientes refieren que el nivel de empatía fue bueno mientras que solo el 21,7% lo consideran como mala.

Tabla 3*Satisfacción del usuario y sus dimensiones*

| | Satisfacción del usuario | | Dominio confianza | | Dominio educativo | | Dominio técnico profesional | |
|---------|--------------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | Fr | % | Fr | % | Fr | % | Fr | % |
| Malo | 9 | 9,8 | 21 | 22,8 | 11 | 12,0 | 16 | 17,4 |
| Regular | 48 | 52,2 | 43 | 46,7 | 40 | 43,5 | 43 | 46,7 |
| Bueno | 35 | 38,0 | 28 | 30,4 | 41 | 44,6 | 33 | 35,9 |
| Total | 92 | 100,0 | 92 | 100,0 | 92 | 100,0 | 92 | 100,0 |

Nota: *Fr= Frecuencia absoluta.*

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

Los resultados de la tabla 3, permitieron describir que de los 92 pacientes, el 52,2% perciben una satisfacción del usuario regular, mientras que el 9,8% lo perciben como malo, por otra parte, se evidencian las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, siendo así que el 46,7% percibe el dominio confianza de manera regular, seguido del 22,8% que lo consideran como malo; asimismo refiriéndonos a la dimensión dominio educativo un 44,6% sostuvieron que es bueno y solo el 12,0% indican que es malo, para culminar se observa que el 46,7% de pacientes manifiestan que el dominio técnico profesional es regular seguido del 17,4% que perciben como malo.

Resultados inferenciales

Para hallar la normalidad se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, que conduce a muestras mayores a 30 unidades de análisis.

Esto demuestra que si la significancia resulta ser < 0.05 se rechaza la hipótesis nula concluyendo en un análisis no paramétrico. Si sucede lo contrario, donde $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula y se emplea un análisis paramétrico. Conforme se verifica en la siguiente tabla, no existe una distribución normal, por consiguiente, se consideró el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 4

Prueba de normalidad

| | Estadístico | gl | Sig. |
|--------------------------|-------------|----|------|
| Calidad de servicio | 0,154 | 92 | ,000 |
| Satisfacción del usuario | 0,123 | 92 | ,002 |

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

El estadístico de Spearman (rho) es el más utilizado en ciencias biomédicas para evaluar la correlación entre dos variables cuantitativas, probablemente porque es similar al método de Pearson, ya que los datos se sustituyen por rangos. Este estadístico sirve para correlacionar variables con un nivel de medición ordinal de manera tal que las variables están ordenadas por rangos y utilizan la escala de tipo Likert (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica 2*

| | | Confiabilidad | Satisfacción del usuario |
|-----------------|---------------|---------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Confiabilidad | 1,000 | 0,596** |
| | Sig. | . | 0,000 |
| | N | 92 | 92 |

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

A partir de la tabla 7, se pudo evidenciar que el objetivo específico 2, que describe la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario, pudo ser probada mediante la hipótesis que la correlación fue positiva considerable alcanzando un valor de Spearman igual a 0,596 y una significancia de 0,000. Estos datos permiten explicar que, si se efectúa el servicio ofrecido de modo confiable y preciso, los pacientes se sentirán satisfechos.

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 3*

| | | Capacidad de respuesta | Satisfacción del usuario |
|--------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------------|
| | Coeficiente | | |
| Rho de Spearman | de correlación | 1,000 | ,658** |
| | Sig. | . | ,000 |
| | N | 92 | 92 |

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

Analizando la tabla 8 sobre la base del objetivo específico 3 de describir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se pudo determinar mediante la prueba de hipótesis que existe una correlación de Spearman positiva moderada igual a 0,658 con una significancia correspondiente a 0,000. Estos datos sugieren que mientras la capacidad de respuesta del personal sea buena, es decir, que tenga la voluntad de apoyar a los usuarios y otorgar una asistencia inmediata, receptivo, preciso y brindando una información clara, provocará una percepción positiva del paciente que lo inducirá a estar satisfecho con el servicio, sin embargo, dejar a los usuarios esperando sin motivo aparente provoca una percepción negativa en la calidad del servicio.

Tabla 9*Prueba de hipótesis específica 4*

| | | | Seguridad | Satisfacción del usuario |
|-----------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Seguridad | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,687** |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 92 | 92 |

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

En la tabla 9 se alcanzó el objetivo específico 4, donde se describe la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de un centro de salud mental comunitario. De acuerdo a ello se probó la hipótesis planteada donde se evidenció que la correlación de Spearman fue positiva y moderada con un valor igual a 0,687; con una significancia correspondiente a 0,000; por lo tanto, la seguridad, basada en una buena comprensión, el trato del personal y su competencia para generar confianza y credibilidad son aspectos clave para mejorar la satisfacción del usuario

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica 5*

| | | | Empatía | Satisfacción del usuario |
|-----------------|---------|-----------------------------|---------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Empatía | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,659** |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 92 | 92 |

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Interpretación:

En la tabla 10, conforme al objetivo específico 5 se describió la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario. Que al realizar la contrastación de la hipótesis se obtuvo una correlación de Spearman positiva moderada igual a 0,659 y una significancia correspondiente a 0,000. Es así que una atención solidaria y personalizada, donde el personal de salud tenga la capacidad de ofrecer una atención sincera y personificada a los clientes con el fin de comprender los deseos de los pacientes de manera específica, aumentará la satisfacción por parte del paciente.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio determinó la calidad del servicio de un centro de salud mental y su relación con la satisfacción del paciente. Los resultados de la hipótesis general, confirmaron que hubo una asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con una correlación moderada $\rho = 0,678$ y una significancia de $p=0,000$. A partir de estos datos, se confirma que cada vez que la calidad de servicio mejora, la satisfacción del usuario aumenta.

Basándonos en los objetivos específicos, se pudo probar las hipótesis específicas que dieron como resultado la aceptación de la hipótesis alterna, es decir, que las dimensiones de la variable calidad de servicio guardan una relación positiva considerable con la satisfacción del usuario de un centro de salud mental comunitario.

Este indicador, se ve reforzado por Reptetto (2022), este investigador precisó que hay una asociación demostrativa entre las variables con un valor de Spearman 0,544, donde la satisfacción tiene un nivel bueno con un 47,4% y la calidad de servicio es alto con un 63,2%, concluyéndose que mientras exista mejoras en la calidad de servicio mayor será la satisfacción. De acuerdo a Parasuraman et al., en 1988 citado por (Fernandes, 2018) la calidad de servicio es la percepción del cliente del servicio recibido, que resulta de una comparación entre el servicio prestado y la valoración de la calidad de servicio apreciada en una institución de cuidados a largo plazo. En conclusión, se espera que se mejoren los servicios en los centros de salud y se mantenga la calidad de los servicios existentes para que los visitantes siempre se sientan satisfechos y se espera que los funcionarios del servicio atiendan a los pacientes de manera justa y de acuerdo a la cola de número para que no haya celos entre los pacientes y se mantenga su satisfacción.

Existe una debilidad con lo obtenido por Rivaldhy et al. (2021), debido a que los resultados del análisis dieron que el efecto de la variable efectividad de la calidad de servicio sobre la satisfacción del paciente tuvo un valor negativo de -0,136 y un valor significativo de $0,194 > 0,05$. Esto muestra que la variable efectividad de la calidad de servicio influye negativamente y de manera insignificante en la satisfacción del paciente en el centro de salud comunitario de

Mabelopura, Palu. Según los investigadores, se obtuvo un efecto negativo insignificante porque muchos pacientes se quejaron de la injusticia de los servicios donde algunos pacientes llegaron tarde directamente a ser atendido en comparación con los pacientes que habían hecho cola durante mucho tiempo.

Ello indica que los servicios en el centro de salud mejoren y mantengan la calidad de los servicios existentes para que quienes visiten siempre se sientan satisfechos con los servicios y se espera que los oficiales de servicio atiendan a los pacientes de manera justa y de acuerdo con los números de cola.

Así mismo, se evidencia una similitud con lo propuesto por Fernández (2018) pues identificó una relación directa entre las variables; concluyéndose que el valor de r Pearson fue de 0.377. Así mismo, las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario. A diferencia del autor mencionado, Reaño (2021) obtuvo un valor alto de correlación, donde el nivel de la variable calidad de servicio es malo y el nivel de la satisfacción es regular. En conclusión, existe una relación directa, resultando un valor de Spearman igual a 0.815. Los resultados confirmaron que la calidad de servicio es la percepción del cliente del servicio recibido, que resulta de una comparación entre el servicio prestado y la valoración de la calidad de servicio percibida en una institución, por ende está relacionado con las expectativas y estándares de calidad, ya que los usuarios evalúan la calidad del servicio diferenciando lo que quieren, por lo tanto, es la valoración individual positiva de las diferentes dimensiones de la atención sanitaria (Fernandes, 2018; Santos et al. (2017).

De acuerdo al contraste de las hipótesis específicas, se pudo determinar que las dimensiones de la calidad de servicio como son los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tiene una correlación significativa con la satisfacción del usuario porque mientras las dimensiones tengan un buen nivel, también será mayor la satisfacción del paciente. Estos resultados son fortalecidos con los hallazgos de Montalvo et al. (2020), pues evidenció una correlación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la variable satisfacción laboral, por lo que indicó que son factores influyentes en la satisfacción de los pacientes, por ello las autoridades deben dar

la debida importancia a las condiciones oportunas para mejorar y brindar un servicio que satisfaga en su totalidad a los usuarios.

Así como lo supone Amin y Zahora (2018) quienes confirmaron que las cinco dimensiones de la calidad de servicio, son una construcción distinta para la calidad del servicio hospitalario. Cada dimensión tiene una relación directa positiva con la calidad del servicio hospitalario. Por lo que, que en un establecimiento de mayor nivel de calidad del servicio hospitalario llevará a los clientes a tener un alto nivel de satisfacción e intención de comportamiento. Nguyen et al. (2021) también precisó que las dimensiones de la calidad del servicio como la emoción, función, influencia social y confianza tienen un efecto directo en la satisfacción del usuario. La influencia social es una variable subrepresentada en la literatura de calidad del servicio, pero tiene el impacto más sustancial en el valor percibido y la satisfacción del usuario. En conclusión, la satisfacción del cliente y el valor apreciado por el cliente impactan significativamente en la lealtad del cliente.

Igualmente, los hallazgos son fortalecidos por el autor Machmud y Wolok (2020), quien mencionó que el diseño del modelo del predominio de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en los centros de salud indica un mayor peso en la seguridad, la tangibilidad, la empatía, la confiabilidad y la capacidad de respuesta. Todos esos son aspectos esenciales a cubrir, ya que los centros de salud intentan deliberadamente obtener la satisfacción del paciente. Para ello se necesita que los costos hospitalarios sean asequibles, buena apariencia del médico, capacidad de la enfermera para pasar algún tiempo comunicándose con los pacientes, el acto del médico responde rápidamente, la capacidad del médico para reducir la ansiedad del paciente, la explicación médica del médico, la buena apariencia de la enfermera, la disponibilidad de tiempo para consultar a la familia del paciente, la disposición del personal de salud y el servicio simple y rápido.

Los resultados de la investigación de Haryeni (2019), mostró diferencias con los resultados hallados, donde precisó que la seguridad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles no tiene una relación significativa en la satisfacción, mientras que la confiabilidad y la empatía tiene una relación

significativa en la satisfacción, esto significa que cuanto mayor sea la empatía creada por el sector salud, mayor será la satisfacción del paciente.

Los hallazgos del análisis descriptivo dieron como resultados que el 50% de pacientes mencionaron que la calidad de servicio en un centro de salud mental comunitario se encuentra en un nivel bueno, de otro lado se pudo evidenciar que las dimensiones de la calidad de servicio se encuentran en los siguientes niveles como los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía se encuentran en un nivel bueno y solo la confiabilidad se encuentra en un nivel regular. En relación a los hallazgos descriptivos de la variable satisfacción del usuario se comprobó de acuerdo a los resultados que el 52,2% de los pacientes refieren que esta variable se encuentra en un nivel regular, respecto a sus dimensiones se evidencian que el dominio de confianza, dominio técnico profesional son regulares y el dominio educativo es bueno. Sobre la base de estos hallazgos, González et al. (2017), evidenció que existe una vinculación positiva entre las variables, donde la satisfacción es buena en un 59,52%, en conclusión, la satisfacción como la calidad de servicio son indicadores esenciales para seguir mejorando los servicios brindados y satisfagan las expectativas y demandas de la sociedad.

La investigación se fortalece con lo hallado por Montalvo et al. (2020) que afirmaron una calidad de servicio regular con un 65.1% así como también la satisfacción se encuentra en un 45.4%, lo que precisa que hay una relación directa, concluyendo que la correlación de Spearman tuvo un valor de 0,590.

Por lo mencionado, Fernandes (2018) ha previsto que la dimensión que tiene mayor calidad de servicio percibida es la seguridad, mientras que confiabilidad es la que tiene menor calidad de servicio percibida. La empatía es la dimensión que presenta menor consenso, ya que su variación estándar es la más alta, en cambio, la dimensión tangibilidad es la que presenta menor variación en las respuestas y la capacidad de respuesta que fue percibido de manera regular. Sin embargo, Tantaró et al. (2020), evidenció que no todas las dimensiones de la calidad de servicio se correlacionan directamente con la satisfacción del paciente, pues la confiabilidad y capacidad de respuesta, no se relacionan significativamente en la satisfacción del paciente, solo las dimensiones más

dominantes que influyeron en la satisfacción del paciente fue la seguridad, elementos tangibles y empatía.

Por su parte, Santos et al. (2017) manifestó que en el dominio técnico-profesional de la satisfacción del usuario, la competencia técnica influye en la satisfacción de los usuarios, al igual que la habilidad, la enseñanza del cuidado, la atención oportuna y el respeto a las necesidades del paciente. Por lo tanto, el papel del personal en el proceso de cuidar establece una relación de confianza, seguridad, compromiso y respeto. Así mismo, el dominio educativo destaca la necesidad de reevaluar el papel del personal en brindar información completa, precisa y veraz, evidenciándose que los usuarios que no recibieron suficiente información sobre su tratamiento o los resultados de sus exámenes tenían un menor nivel de satisfacción con el servicio brindado. Y lo relacionado con el dominio confianza demostró que la confianza, el compañerismo, la amabilidad, la comunicación y la empatía son elementos clave de la satisfacción de los usuarios.

Conforme a varios estudios, la calidad de la prestación de asistencia sanitaria es un componente que impacta en la sociedad, lo cual es importante identificar aquellos problemas que persisten, sin embargo, una de las áreas cruciales que permite detectar estos problemas es la percepción del paciente, debido a que es un factor clave para evaluar el servicio brindado (Afrashtehfar et al., 2020).

En ese sentido, Lim et al. (2018), indicó que la satisfacción del paciente se ve directamente afectada por el servicio que recibe en los centros de salud. Sus hallazgos muestran que el cuidado personal, las buenas habilidades de comunicación, la empatía y el cuidado por parte del proveedor de servicios conducen a una mayor satisfacción del paciente.

Como lo pone de manifiesto Manzoor et al. (2019) la percepción del usuario cada día es más trascendental en el transcurso del avance de un sistema de prestación de servicios, ya que depende del estado que experimenten, se podrá determinar el servicio de salud. Por tal motivo, la atención al usuario es el propósito elemental de todo profesional de servicios de salud y es uno de los patrones para evaluar la eficacia y eficiencia, en el cual la eficiencia está asociada

a los servicios prestados; y la satisfacción del usuario es la evidencia actual de la efectividad de los productos de salud que brindan la institución.

Por eso existe una serie de características importantes dentro de la satisfacción del usuario, relatado por Pereira (2018), características como la relación interpersonal y comunicación que se caracteriza por la ayuda de las enfermeras en la comprensión de la salud de los pacientes, explicaciones claras y completas, paciencia, cordialidad, trabajo en equipo, respeto, atención y aliento. La confianza que se relaciona con que el paciente crea en lo que informa el enfermero, confíe en el servicio, siga las recomendaciones del enfermero, confíe en la capacidad del enfermero para cuidar, observe cuánto está actualizado el enfermero y recomiende el equipo de enfermería a amigos y familiares. La credibilidad, que se basa en la opinión positiva de los pacientes sobre el personal de salud, deseo de repetir los procedimientos por las enfermeras y la cuestión de la atención cuidadosa proporcionada por las enfermeras. Finalmente, la dedicación que se basa en las recomendaciones útiles de las enfermeras para los pacientes, consulta de enfermería y dedicación de tiempo de asistencia.

Aunque el estudio se realizó con los mejores esfuerzos, las limitaciones son inevitables. Debido a las limitaciones de tiempo se ha considerado una muestra de 92 pacientes, por tanto, la generalización de los hallazgos es limitada. Es necesario ampliar los estudios con métodos de encuesta avanzados y un período más largo para poder analizar los factores que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Este estudio tiene varias implicaciones prácticas y teóricas. Primeramente, este estudio aporta a la literatura sobre las variables de estudio. En segundo lugar, los administradores de los centros de salud mental comunitario deben ser conscientes de las ventajas que pueden obtener de la planificación de recursos humanos, porque algunas prácticas de esta área pueden desempeñar un papel fundamental para aumentar la satisfacción de los pacientes con la calidad del producto ofrecido.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se evidenció una relación moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con una significancia de $p < 0,05$, los valores del coeficiente de correlación comprueban un Rho de Spearman = 0,678. A partir de estos datos, se confirma que cada vez que la calidad de servicio mejora, la satisfacción del usuario aumenta.
- Segunda: Se identificó una correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario, se alcanzó un valor rho = 0,604 con una significancia de $p < 0,05$, el mismo que da fe que los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario, ya que este valor presenta una asociación positiva moderada.
- Tercera: Se encontró un grado de relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario, alcanzándose un valor rho = 0,596 con una significancia de $p < 0,05$, esto expresa que la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario ya que este valor presenta una asociación positiva moderada.
- Cuarta: Se verificó una asociación moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, encontrándose una rho = 0,658 y una significancia de $p < 0,05$. Estos datos sugieren que mientras la capacidad de respuesta del personal de salud sea buena, esto permitirá generar una alta satisfacción del usuario.
- Quinta: Se determinó una asociación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del usuario, el valor alcanzado fue rho = 0,687, indicando que la seguridad por parte del personal aumenta la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario del Cusco.
- Sexta: Se concluyó que existe una relación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción del usuario, el valor alcanzado fue rho = 0,659, indicando que la empatía por parte del personal aumenta la satisfacción del usuario de un centro de salud mental comunitario de Cusco.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: En este contexto, y porque el estudio ha confirmado que ofrecer productos de salud de calidad es necesario para la satisfacción de los pacientes, se aconseja como política pública realizar propósitos de acción encaminados en la capacitación del personal con el propósito de forjar cuidado y mayor comprensión hacia la asistencia deseada a los usuarios.
- Segunda: Se sugiere implementar infraestructura adecuada que cubran las necesidades de los usuarios, con la intención de maximizar los recursos y tener pacientes altamente satisfechos.
- Tercera: Los médicos, las enfermeras y los funcionarios deben seguir aprendiendo cómo mejorar la calidad de sus servicios en cualquier nivel, para desempeñar el servicio con exactitud y formalidad.
- Cuarta: Se debe capacitar constantemente en lo referente a la calidad de servicio, más aún en la capacidad de respuesta del personal de salud, ya que se necesita de una orientación rápida y oportuna en estos tiempos tan complejos en el que vivimos.
- Quinta: Se recomienda realizar talleres grupales para mejorar las habilidades relacionadas con los sentimientos en el personal de salud e inspirar confianza y credibilidad en los pacientes.
- Sexta: De la misma forma se recomienda al personal de salud, brindar atenciones personalizadas, reconociendo y comprendiendo cada una de las necesidades que tiene el paciente.

REFERENCIAS

- Abbasi, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., y Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(170). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aceituno, C. (2020). *Trucos y secretos de la praxis cuantitativa*. Cusco: Recursos para la Investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2209>
- Aceituno, C., Silva, R., y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Recursos para la Investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2179>
- Afrashtehfar, K., Assery, M., y Bryant, R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1-10. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Amin, M., y Zahora, S. (2018). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Emerald Group Publishing Limited*, 18(3), 239-254. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la Elaboración*. Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting . <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barrios, F., Calvo, A., Criado, F., y Curioso, W. (2021). Quality Evaluation of Health Services Using the Kano Model in Two Hospitals in Peru. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(6159), 1-19. <https://doi.org/10.3390/ijerph18116159>
- Carvalho, I., Santos, A., Souza, F., y Silva, A. (2018). Satisfação dos usuários com os serviços do Sistema Único de Saúde - SUS em um município do sertão de Pernambuco. *Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 11(39), 142-163. <http://idonline.emnuvens.com.br/id>
- Condor, L. (2019). *Grado de satisfacción de pacientes en el centro de salud Pacobamba, Apurimac - Abancay 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/885>
- Dewi, O., Raviola, R., y Puspita, N. (2021). Patient's Satisfaction On Service Quality In Mental Hospital Of Riau Province. *International Journal of Progressive*, 26(1). <https://doi.org/10.52155/ijpsat.v26.1.2955>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>

- Esperidiao, M., y Silva, L. (2018). A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. *Saúde em Debate*, 42(2), 331-340. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S223>
- Espino, I. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro Médico Santa Rosa de Lima, L Lima - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/975>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huánuco - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernandes, R. (2018). *Measuring perceived service quality and health-related quality of life in a long-term care institution*. Instituto Universitario de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/18263>
- Fernández, B. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- García, R. (2021). *Examining dimensions of patient satisfaction with telemedicine*. College of Computing. https://via.library.depaul.edu/cdm_etd
- González, I., Pedraza, N., Verástegui, J., & Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Journal of Management*, 33(57), 36-47. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>
- Haryeni, N. (2019). Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Repurchase Intentions in the Public Health Industry. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 97, 456-465. <https://doi.org/10.2991/piceeba-19.2019.52>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion>
- Johnson, E., y Karlay, J. (2018). *Impact of Service Quality on customer Satisfaction*. Master Thesis, Faculty of education and business studies. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Ahig%3Adiva-27875>
- Jonkisz, A., Karniej, P., y Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health*, 18(20), 1-10. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>

- Kalaja, R., Myshketa, R., y Scalera, F. (2017). Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 557-565. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>
- Katuti, C. (2018). *Patient level of satisfaction with perceived health service quality in nyandarua county referral hospital*. Master Thesis, Department of Economic Theory. <http://ir-library.ku.ac.ke/handle/123456789/18946>
- Lee, D., y Kim, K. (2017). Assessing healthcare service quality: a comparative study of patient treatment types. *International Journal of Quality Innovation*, 3(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s40887-016-0010-5>
- Lim, J., Lim, K., Heinrichs, J., Aali, K., Aamir, A., y Qureshi, M. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters*, 8, 1353-1362. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>
- LoPorto, J. (2020). Application of the Donabedian Quality-of-Care Model to New York State Direct Support Professional Core Competencies: How Structure, Process, and Outcomes Impact Disability Services. *Journal of Social Change*, 12(1), 40-70. <https://doi.org/10.5590/JOSC.2020.12.1.05>
- Machmud, R., y Wolok, T. (2020). Model Design of Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Regional General Hospitals in Gorontalo Province. *International Jurnal of Tourism & Hospitality in Asia Paific*, 3(3), 63-78. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i3.948>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(3318), 1-16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1-6. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morais, A. (2019). Satisfacção de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no interior de Portugal. *Saúde em Redes*, 4(3), 9-21. <https://doi.org/10.18310/2446-4813.2018v4n3p09-21>
- Nguyen, N., Tran, K., y Anh, T. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Prefer Adherence*.(15), 2523-2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Pereira, F. (2018). *Satisfacao do paciente hospitalizado com os servicos de enfermagem*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande]. Repositorio institucional. <http://repositorio.furg.br/handle/1/10314>

- Pereira, F., Barlem, E., Toescher, A., Barlem, J., Castanheira, J., y Bordignon, S. (2020). Cultural adaptation and validation of the General Practice Nurse Satisfaction Scale. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 1-8. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190417>
- Qasim, R., Al, R., y Bany, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10, 1803-1812. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de Gestión del paciente del Hospita RegionaI Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7896>
- Repetto, V. (2022). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85428>
- Rivaldhy, M., Sudirman, y Rosnawati. (2021). Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Mabelopura Health Center. *IJHES*, 3(2), 140-149. <https://doi.org/10.31934/ijhess.v3i2.1476>
- Salazar, C., y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de Estadística*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica tecnología y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Santos, L., Almeida, H., Lopes, P., Pereira, B., Nascimento, F., y Andrade, J. (2021). User satisfaction with nursing care in the hospital environment. *Revista Online de Pesquisa*, 13, 1069-1074. <https://doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v13.9973>
- Santos, M., Lima, A., y Santos, L. (2017). Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38(1), 1-7. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
- Santos, M., Lima, A., y Santos, L. (2017). Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38(1), 1-7. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
- Sharifi, T., Elahe, S., Mohammadpour, S., Javan, J., Ebrahimipour, H., y Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21(397), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>

- Sousa, V. (2019). *Avaliação da qualidade e satisfação percebida em saúde: determinantes que influenciam a escolha de um serviço*. Atlantica. <https://repositorio-cientifico.uatlantica.pt/handle/10884/1484>
- Tantaro, T., Kusnadi, D., y Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1-7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.516>
- Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la clínica San José, Cusco - 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>
- Umoke, M., Ifeanchor, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Ifeanyi, N., y Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 1-9. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Verma, P., Kumar, S., y Sharma, S. (2020). e-Healthcare service quality: consumer satisfaction and its association with demographic characteristics. *Int J Health Care Qual Assur*. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2020-0030>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud Mental Comunitario Cusco, año 2022. | | | | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|---|-------------------------------------|--|--|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1: Calidad de servicio | | | | |
| ¿En qué medida se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022? | Determinar el grado de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
| | | | Elementos tangibles | Instalaciones física Apariencia del personal Materiales de comunicación | 1, 2 3 4 | 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo | |
| Problemas Específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Confiabilidad | Confiable Precisión | 5, 6 7, 8, 9 | | (22-50) Malo (51-79) Regular (81-110) Bueno |
| | | | Capacidad de respuesta | Servicio rápido Ayuda a los usuarios | 10, 11 12, 13 | | |
| ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022? | Describir la relación entre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | Seguridad | Confianza Conocimiento y cortesía | 14, 15 16, 17 | 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo | |
| | | | Empatía | Atención personalizada Atención solidaria | 18, 19, 20 21, 22 | | |
| Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | | |
| ¿Qué relación existe entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco, en el año 2022? | Describir la relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
| | | | Dominio confianza | Interacción cómoda Interacción constructiva | 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 | 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en | |
| ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en un centro de salud | Describir la relación entre capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario | La capacidad de repuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud | Dominio educativo | Explicación de la atención Proporciona información y orientación | 12, 13, 14 15, 16, 17, 18 | | 3 = Ni de acuerdo ni en |

| | | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|--|--------------------|---|--|
| mental comunitario Cusco en el año 2022? | Cusco en el año 2022. | mental comunitario Cusco en el año 2022. | | | | desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo | |
| ¿Qué relación existe entre la seguridad con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022? | Describir la relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | Dominio técnico profesional | Desenvolvimiento de actividades técnicas | 19, 20 | | |
| ¿Qué relación existe entre la empatía con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022? | Describir la relación entre la empatía con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario Cusco en el año 2022. | | Conocimiento basado en las necesidades | 21, 22, 23, 24, 25 | | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | | Técnicas e instrumentos: | | Método de análisis de datos: | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental, transversal | | Población: 120 pacientes Muestra: Probabilístico conformado por 92 pacientes | | Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario | | Descriptiva: Tablas de frecuencia con sus porcentajes. Inferencial: Rho de Spearman. | |

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--|--|--|-----------------------------|--|--|
| Calidad de servicio | De acuerdo a la teoría de Parasuraman et al., en 1988 se define la calidad de servicio como la percepción del cliente del servicio recibido, que resulta de una comparación entre el servicio prestado y la evaluación de la calidad de servicio percibida en una institución de cuidados a largo plazo (Fernandes, 2018) | La calidad de servicio será medida mediante el modelo teórico de Parasuraman et al., haciendo uso de la escala SERVQUAL que viene a ser un instrumento para comprender las expectativas y percepciones del usuario e identificar las áreas que más necesita mejorar, Los elementos a considerar se dividen en cinco dimensiones de calidad: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. | Elementos tangibles | Instalaciones físicas | Escala de Likert 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo |
| | | | | Apariencia del personal | |
| | | | | Materiales de comunicación | |
| | | | Confiabilidad | Confiable | |
| | | | | Precisión | |
| | | | Capacidad de respuesta | Servicio rápido | |
| | | | | Ayuda a los usuarios | |
| | | | Seguridad | Confianza | |
| | | | | Conocimiento y cortesía | |
| | | | Empatía | Atención personalizada | |
| Atención solidaria | | | | | |
| Satisfacción del usuario | Para Santos et al. (2017), la satisfacción se define como la reacción del usuario ante la experiencia de utilizar un servicio o adquirir un producto de acuerdo con sus expectativas. La satisfacción consiste en estándares de calidad, ya que los usuarios evalúan la calidad del servicio comparando lo que quieren o esperan, por lo tanto, es la valoración individual positiva de las diferentes dimensiones de la atención sanitaria. | Santos et al. (2017) dimensiona la satisfacción del usuario o paciente en tres dominios tomando en cuenta el Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI) el dominio Profesional; el educativo y el dominio confianza. | Dominio confianza | Interacción cómoda | Escala de Likert 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo |
| | | | | Interacción constructiva | |
| | | | Dominio educativo | Explicación de la atención | |
| | | | | Proporciona información y orientación | |
| | | | Dominio Técnico Profesional | Desenvolvimiento de actividades técnicas | |
| Conocimiento basado en las necesidades | | | | | |

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado paciente el presente cuestionario tiene por finalidad conocer la calidad de servicio que brinda el Centro de salud mental comunitario y su satisfacción frente a ello.

Si usted está de acuerdo en participar, se le pide responder el cuestionario de 22 preguntas formuladas para la calidad de servicio; y un cuestionario sobre la satisfacción del usuario comprendido por 25 preguntas, lo que le tomará un tiempo aproximado de 10 minutos.

Así mismo se precisa que la encuesta es totalmente anónima y los resultados son de carácter confidencial, debido a que se utilizará para fines investigativos

¿Acepta participar en esta investigación?

Si ()

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Paciente, el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la calidad de servicio que brinda el Centro de Salud.

Datos generales:

Género: Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES:

Masque con una (X) la alternativa que considere conveniente

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

No existen respuestas correctas, por lo tanto, responda según su percepción a las preguntas dadas

| Nro. | Dimensiones e ítems | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|------|--|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|
| | DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1 | Esta institución cuenta con equipos actualizados | | | | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de esta institución son visualmente atractivas. | | | | | |
| 3 | El personal de esta institución está con la indumentaria adecuada. | | | | | |
| 4 | Los materiales utilizados en esta institución son visualmente atractivos. | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD | | | | | |
| 5 | Cuando esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace. | | | | | |
| 6 | Cuando tiene problemas, la institución muestra interés en solucionarlos. | | | | | |
| 7 | Esta institución entrega sus servicios de manera inmediata | | | | | |
| 8 | Esta institución presta sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo. | | | | | |
| 9 | Esta institución mantiene sus registros de manera ordenada | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 10 | El personal de salud informa cuándo se realizarán los servicios. | | | | | |
| 11 | El personal de salud brinda un servicio oportuno y rápido. | | | | | |
| 12 | El personal de salud siempre está dispuestos a ayudar. | | | | | |
| 13 | El personal de salud responde a las solicitudes a pesar que se encuentran ocupados . | | | | | |
| | DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | |
| 14 | El comportamiento del personal de salud- es | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | digno de confianza. | | | | | |
| 15 | Puedes sentirte seguro al momento de comunicarte con el personal de salud | | | | | |
| 16 | El personal de salud es atento y educado | | | | | |
| 17 | El personal de salud muestran conocimiento sobre los procedimientos que realizan | | | | | |
| | DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | |
| 18 | La institución te brinda atención individual. | | | | | |
| 19 | La institución cuenta con horarios de atención convenientes a las necesidades del paciente. | | | | | |
| 20 | El personal de salud da una atención personalizada. | | | | | |
| 21 | El personal de salud se preocupa por tus mejores intereses | | | | | |
| 22 | El personal de salud entiende sus necesidades individuales. | | | | | |

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Nro. | Dimensiones/Ítems | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|------|--|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|
| | DIMENSIÓN: DOMINIO CONFIANZA | | | | | |
| 1 | El personal de salud siempre está atento a las necesidades | | | | | |
| 2 | El personal de salud es una persona agradable con la que se puede conversar | | | | | |
| 3 | Se siente libre de hacer preguntas al personal de salud | | | | | |
| 4 | El personal de salud debe ser más amable de lo que es | | | | | |
| 5 | El personal de salud es una persona que puede entender cómo me siento. | | | | | |
| 6 | Cuando necesito hablar con alguien, puedo contarle al personal de salud mis problemas. | | | | | |
| 7 | El personal de salud está demasiado ocupado para perder el tiempo hablando conmigo | | | | | |
| 8 | El personal de salud es comprensivo al escuchar sus problemas | | | | | |
| 9 | El personal de salud tiene suficiente paciencia | | | | | |
| 10 | El personal de salud me habla como si fuera una persona inferior | | | | | |
| 11 | Hablar con el personal de salud me hace sentir mejor. | | | | | |
| | DIMENSIÓN: DOMINIO EDUCATIVO | | | | | |
| 12 | El personal de salud explica las enfermedades que tiene de manera clara | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | El personal de salud explica las cosas en un lenguaje sencillo. | | | | | |
| 14 | El personal de salud hace muchas preguntas, pero cuando recibe la respuesta, parece que no hace nada al respecto | | | | | |
| 15 | El personal de salud me da más información sobre los resultados de mi examen | | | | | |
| 16 | Siempre es fácil entender lo que dice el personal de salud | | | | | |
| 17 | El personal de salud proporciona orientación en el tiempo correcto | | | | | |
| 18 | El personal de salud siempre da explicaciones completas y suficientes de por qué se solicitaron las pruebas. | | | | | |
| | DIMENSIÓN: DOMINIO TÉCNICO PROFESIONAL | | | | | |
| 19 | El personal de salud insiste en mostrarme cómo seguir las recomendaciones médicas. | | | | | |
| 20 | El personal de salud siempre se encuentra organizado | | | | | |
| 21 | El personal de salud da buenos consejos. | | | | | |
| 22 | El personal de salud realmente sabe de lo que habla. | | | | | |
| 23 | El personal de salud es demasiado lento para brindarme la atención | | | | | |
| 24 | El personal de salud no hace bien su trabajo | | | | | |
| 25 | El personal de salud está capacitado para asistir al médico en los procedimientos | | | | | |

Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos

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



| Nro. | Dimensiones e ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Elementos tangibles | | | | | | | |
| 1 | Esta institución -cuenta con equipos actualizados | X | | X | | X | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de esta institución son visualmente atractivas. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal de esta institución está con la indumentaria adecuada. | X | | X | | X | | |
| 4 | Los materiales utilizados en esta institución son visualmente atractivos. | X | | X | | X | | |
| | Confiabilidad | | | | | | | |
| 5 | Cuando esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace. | X | | X | | X | | |
| 6 | Cuando tiene problemas, la institución muestra interés en solucionarlos. | X | | X | | X | | |
| 7 | Esta institución entrega sus servicios de manera inmediata | X | | X | | X | | |
| 8 | Esta institución presta sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Esta institución mantiene sus registros de manera ordenada | X | | X | | X | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 10 | El personal de salud informa cuándo se realizarán los servicios. | X | | X | | X | | |
| 11 | El personal de salud brinda un servicio oportuno y rápido. | X | | X | | X | | |
| 12 | El personal de salud siempre está dispuestos a ayudar. | X | | X | | X | | |
| 13 | El personal de salud responde a las solicitudes a pesar que se encuentran ocupados . | X | | X | | X | | |
| | Seguridad | | | | | | | |
| 14 | El comportamiento del personal de salud- es digno de confianza. | X | | X | | X | | |
| 15 | Puedes sentirte seguro al momento de comunicarte con el personal de salud | X | | X | | X | | |
| 16 | El personal de salud es atento y educado | X | | X | | X | | |
| 17 | El personal de salud muestran conocimiento sobre los procedimientos que realizan | X | | X | | X | | |
| | Empatía | | | | | | | |
| 18 | La institución te brinda atención individual. | X | | X | | X | | |
| 19 | La institución cuenta con horarios de atención convenientes a las necesidades del paciente. | X | | X | | X | | |
| 20 | El personal de salud da una atención personalizada. | X | | X | | X | | |
| 21 | El personal de salud se preocupa por tus mejores intereses | X | | X | | X | | |
| 22 | El personal de salud entiende sus necesidades individuales. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr/ Mg: VITHIA VALERY VARGAS VARGAS~~ DNI: 46445785

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el 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

12 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante.

| Nro | Dimensiones/ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|-----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Dominio confianza | | | | | | | |
| 1 | El personal de salud siempre está atento a las necesidades | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal de salud es una persona agradable con la que se puede conversar | X | | X | | X | | |
| 3 | Se siente libre de hacer preguntas al personal de salud | X | | X | | X | | |
| 4 | El personal de salud debe ser más amable de lo que es | X | | X | | X | | |
| 5 | El personal de salud es una persona que puede entender cómo me siento. | X | | X | | X | | |
| 6 | Cuando necesito hablar con alguien, puedo contarle al personal de salud mis problemas. | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal de salud está demasiado ocupado para perder el tiempo hablando conmigo | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de salud es comprensivo al escuchar sus problemas | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de salud tiene suficiente paciencia | X | | X | | X | | |
| 10 | El personal de salud me habla como si fuera una persona inferior | X | | X | | X | | |
| 11 | Hablar con el personal de salud me hace sentir mejor. | X | | X | | X | | |
| | Dominio educativo | | | | | | | |
| 12 | El personal de salud explica las enfermedades que tiene de manera clara | X | | X | | X | | |

ESCUELA DE POSTGRADO

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|
| 13 | El personal de salud explica las cosas en un lenguaje sencillo. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 14 | El personal de salud hace muchas preguntas, pero cuando recibe la respuesta, parece que no hace nada al respecto | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 15 | El personal de salud me da más información sobre los resultados de mi examen | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 16 | Siempre es fácil entender lo que dice el personal de salud | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 17 | El personal de salud proporciona orientación en el tiempo correcto | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | x |
| 18 | El personal de salud siempre da explicaciones completas y suficientes de por qué se solicitaron las pruebas. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | dominio técnico profesional | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | El personal de salud insiste en mostrarme cómo seguir las recomendaciones médicas. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | - |
| 20 | El personal de salud siempre se encuentra organizado | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | - |
| 21 | El personal de salud da buenos consejos. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 22 | El personal de salud realmente sabe de lo que habla. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 23 | El personal de salud es demasiado lento para brindarme la atención | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | - |
| 24 | El personal de salud no hace bien su trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 25 | El personal de salud está capacitado para asistir al médico en los procedimientos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr/ Mg: VITIHA VALERY VARGAS VARGAS~~ DNI: 46445785

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹~~Pertinencia:~~ El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo
³Claridad: 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

12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

| Nro. | Dimensiones e ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Elementos tangibles | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Esta institución cuenta con equipos actualizados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de esta institución son visualmente atractivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El personal de esta institución está con la indumentaria adecuada. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Los materiales utilizados en esta institución son visualmente atractivos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Confiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Cuando esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Cuando tiene problemas, la institución muestra interés en solucionarlos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Esta institución entrega sus servicios de manera inmediata | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Esta institución presta sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Esta institución mantiene sus registros de manera ordenada | | | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El personal de salud informa cuándo se realizarán los servicios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal de salud brinda un servicio oportuno y rápido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El personal de salud siempre está dispuestos a ayudar. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El personal de salud responde a las solicitudes a pesar que se encuentran ocupados . | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | El comportamiento del personal de salud- es digno de confianza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Puedes sentirte seguro al momento de comunicarte con el personal de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | El personal de salud es atento y educado | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | El personal de salud muestran conocimiento sobre los procedimientos que realizan | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Empatía | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | La institución te brinda atención individual. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | La institución cuenta con horarios de atención convenientes a las necesidades del paciente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | El personal de salud da una atención personalizada. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | El personal de salud se preocupa por tus mejores intereses | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Nro | Dimensiones/Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|-----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dominio confianza | | | | | | | |
| 1 | El personal de salud siempre está atento a las necesidades | / | | / | | / | | |
| 2 | El personal de salud es una persona agradable con la que se puede conversar | / | | / | | / | | |
| 3 | Se siente libre de hacer preguntas al personal de salud | / | | / | | / | | |
| 4 | El personal de salud debe ser más amable de lo que es | / | | / | | / | | |
| 5 | El personal de salud es una persona que puede entender cómo me siento. | / | | / | | / | | |
| 6 | Cuando necesito hablar con alguien, puedo contarle al personal de salud mis problemas. | / | | / | | / | | |
| 7 | El personal de salud está demasiado ocupado para perder el tiempo hablando conmigo | / | | / | | / | | |
| 8 | El personal de salud es comprensivo al escuchar sus problemas | / | | / | | / | | |
| 9 | El personal de salud tiene suficiente paciencia | / | | / | | / | | |
| 10 | El personal de salud me habla como si fuera una persona inferior | / | | / | | / | | |
| 11 | Hablar con el personal de salud me hace sentir mejor. | / | | / | | / | | |
| | Dominio educativo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | El personal de salud explica las enfermedades que tiene de manera clara | / | | / | | / | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|---|
| 13 | El personal de salud explica las cosas en un lenguaje sencillo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | El personal de salud hace muchas preguntas, pero cuando recibe la respuesta, parece que no hace nada al respecto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El personal de salud me da más información sobre los resultados de mi examen | ✓ | - | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Siempre es fácil entender lo que dice el personal de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | El personal de salud proporciona orientación en el tiempo correcto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | El personal de salud siempre da explicaciones completas y suficientes de por qué se solicitaron las pruebas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | dominio técnico profesional | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | El personal de salud insiste en mostrarme cómo seguir las recomendaciones médicas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | - |
| 20 | El personal de salud siempre se encuentra organizado | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | El personal de salud da buenos consejos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | El personal de salud realmente sabe de lo que habla. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | El personal de salud es demasiado lento para brindarme la atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | - |
| 24 | El personal de salud no hace bien su trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | El personal de salud está capacitado para asistir al médico en los procedimientos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Silvana Yvonne Huilce DNI: 83985118

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

12 de 03 del 2022


Firma del Experto Informante.

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

| Nro. | Dimensiones e ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Elementos tangibles | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Esta institución -cuenta con equipos actualizados | x | | x | | x | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de esta institución son visualmente atractivas. | x | | x | | x | | |
| 3 | El personal de esta institución está con la indumentaria adecuada. | x | | x | | x | | |
| 4 | Los materiales utilizados en esta institución son visualmente atractivos. | x | | x | | x | | |
| | Confiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Cuando esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace. | x | | x | | x | | |
| 6 | Cuando tiene problemas, la institución muestra interés en solucionarlos. | x | | x | | x | | |
| 7 | Esta institución entrega sus servicios de manera inmediata | x | | x | | x | | |
| 8 | Esta institución presta sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo. | x | | x | | x | | |
| 9 | Esta institución mantiene sus registros de manera ordenada | x | | x | | x | | |
| | Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El personal de salud informa cuándo se realizarán los servicios. | x | | x | | x | | |
| 11 | El personal de salud brinda un servicio oportuno y rápido. | x | | x | | x | | |
| 12 | El personal de salud siempre está dispuestos a ayudar. | x | | x | | x | | |
| 13 | El personal de salud responde a las solicitudes a pesar que se encuentran ocupados . | x | | x | | x | | |
| | Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | El comportamiento del personal de salud- es digno de confianza. | x | | x | | x | | |
| 15 | Puedes sentirte seguro al momento de comunicarte con el personal de salud | x | | x | | x | | |
| 16 | El personal de salud es atento y educado | x | | x | | x | | |
| 17 | El personal de salud muestran conocimiento sobre los procedimientos que realizan | x | | x | | x | | |
| | Empatía | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | La institución te brinda atención individual. | x | | x | | x | | |
| 19 | La institución cuenta con horarios de atención convenientes a las necesidades del paciente. | x | | x | | x | | |
| 20 | El personal de salud da una atención personalizada. | x | | x | | x | | |



ESCUELA DE POSTGRADO

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21 | El personal de salud se preocupa por tus mejores intereses | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | E personal de salud entiende sus necesidades individuales. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Mirano Cueva Ribera Maxiany..... DNI: 42947261

Especialidad del validador: _____

13 de Mayo del 2022

- 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 Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Nro | Dimensiones/Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|-----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dominio confianza | | | | | | | |
| 1 | El personal de salud siempre está atento a las necesidades | x | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El personal de salud es una persona agradable con la que se puede conversar | x | | x | | ✓ | | |
| 3 | Se siente libre de hacer preguntas al personal de salud | x | | x | | ✓ | | |
| 4 | El personal de salud debe ser más amable de lo que es | x | | x | | ✓ | | |
| 5 | El personal de salud es una persona que puede entender cómo me siento. | x | | x | | ✓ | | |
| 6 | Cuando necesito hablar con alguien, puedo contarle al personal de salud mis problemas. | x | | x | | ✓ | | |
| 7 | El personal de salud está demasiado ocupado para perder el tiempo hablando conmigo | x | | x | | ✓ | | |
| 8 | El personal de salud es comprensivo al escuchar sus problemas | x | | x | | ✓ | | |
| 9 | El personal de salud tiene suficiente paciencia | x | | x | | ✓ | | |
| 10 | El personal de salud me habla como si fuera una persona inferior | x | | x | | ✓ | | |
| 11 | Hablar con el personal de salud me hace sentir mejor. | x | | x | | ✓ | | |
| | Dominio educativo | | | | | | | |
| 12 | El personal de salud explica las enfermedades que tiene de manera clara | x | | x | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 13 | El personal de salud explica las cosas en un lenguaje sencillo. | x | | x | | x | |
| 14 | El personal de salud hace muchas preguntas, pero cuando recibe la respuesta, parece que no hace nada al respecto | f | | x | | x | |
| 15 | El personal de salud me da más información sobre los resultados de mi examen | x | | x | | x | |
| 16 | Siempre es fácil entender lo que dice el personal de salud | x | | x | | x | |
| 17 | El personal de salud proporciona orientación en el tiempo correcto | x | | x | | x | |
| 18 | El personal de salud siempre da explicaciones completas y suficientes de por qué se solicitaron las pruebas. | x | | x | | x | |
| | Dominio técnico profesional | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | El personal de salud insiste en mostrarme cómo seguir las recomendaciones médicas. | x | | x | | x | |
| 20 | El personal de salud siempre se encuentra organizado | x | | x | | x | |
| 21 | El personal de salud da buenos consejos. | x | | x | | x | |
| 22 | El personal de salud realmente sabe de lo que habla. | x | | x | | x | |
| 23 | El personal de salud es demasiado lento para brindarme la atención | x | | x | | x | |
| 24 | El personal de salud no hace bien su trabajo | x | | x | | x | |
| 25 | El personal de salud está capacitado para asistir al médico en los procedimientos | x | | x | | x | |



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: H. Micaela Cusya Rebeca Maslany... DNI: 92997261...

Especialidad del validador:

- 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

...12...de...Mayo...del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Figura sobre la prueba piloto de calidad de servicio

| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nro | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | CS5 | CS6 | CS7 | CS8 | CS9 | CS10 | CS11 | CS12 | CS13 | CS14 | CS15 | CS16 | CS17 | CS18 | CS19 | CS20 | CS21 | CS22 |
| 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

Fuente: Codificación de datos Office Excel.

Confiabilidad de la calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,948 | 22 |

Fuente: Procesamiento en el paquete estadístico SPSS

Figura sobre la prueba piloto de Satisfacción del usuario

| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|
| Nro | SU1 | SU2 | SU3 | SU4 | SU5 | SU6 | SU7 | SU8 | SU9 | SU10 | SU11 | SU12 | SU13 | SU14 | SU15 | SU16 | SU17 | SU18 | SU19 | SU20 | SU21 | SU22 | SU23 | SU24 | SU25 | |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | |
| 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | |

Fuente: Codificación de datos Office Excel.

Confiabilidad de satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,841 | 25 |

Fuente: Procesamiento en el paquete estadístico SPSS

Anexo 6. Muestreo probabilística

$N = 120$ pacientes

$P = 0.5$

$Q = 0.5$

$E = 0.05$

$Z = 1.96$

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

$$n = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 91.6$$

Por lo tanto, la muestra será 92 pacientes.