



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio psicológico  
de un centro de salud, categoría I-3, La Esperanza 2023

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

**AUTORA:**

Chuzon Tejada, Yolanda Lizbeth ([orcid.org/0000-0002-0345-4142](https://orcid.org/0000-0002-0345-4142))

**ASESORAS:**

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia ([orcid.org/0000-0002-6970-2778](https://orcid.org/0000-0002-6970-2778))

Mgtr. Verastegui Galvez, Enma Pepita ([orcid.org/0000-0003-1606-7229](https://orcid.org/0000-0003-1606-7229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres Yolanda y Fernando, por su apoyo y amor infinito, me llevaron en un buen camino, a mis abuelos Antonia y Nestor, siempre soñaron con este momento, gracias por su motivación y apoyo constante en mi formación personal, por estar siempre presentes en cada paso que doy, por su comprensión y dedicación,  
Mi pleno agradecimiento.

**Yolanda Lizbeth Chuzon Tejada**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por permitir seguir formándome como profesional, por cada día de mi vida donde comparto mis logros con mi familia en especial a mi madre que está conmigo en cada paso que doy alentándome, escuchándome, gracias madre por siempre estar conmigo; mis amistades que me motivan constantemente, y mis asesoras en brindarme sus conocimientos y paciencia, que me dedicaron para realizar esta investigación.

**Yolanda Lizbeth Chuzon Tejada**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHUZON TEJADA YOLANDA LIZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio psicológico de un centro de salud, categoría I-3, La Esperanza- 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
YOLANDA LIZBETH CHUZON TEJADA DNI: 47766683 ORCID: 0000-0002-0345-4142	Firmado electrónicamente por: YCHUZON el 28-07- 2023 15:53:26

Código documento Trilce: TRI - 0625058



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio psicológico de un centro de salud, categoría I-3, La Esperanza- 2023", cuyo autor es CHUZON TEJADA YOLANDA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU DNI: 18100336 ORCID: 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:31:12

Código documento Trilce: TRI - 0625042

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
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 .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones .....	20
Tabla 2. Niveles de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones .....	21
Tabla 3. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología .....	22
Tabla 4. Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de psicología .....	23
Tabla 5. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de psicología.....	24
Tabla 6. Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de psicología.....	25
Tabla 7. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de psicología.....	26
Tabla 8. R Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de psicología.....	27
Tabla 9. Confiabilidad mediante la prueba piloto de la variable calidad de atención a través del método de consistencia interna .....	84
Tabla 10. Confiabilidad mediante la prueba piloto de la variable satisfacción del usuario a través del método de consistencia interna .....	84
Tabla 11. Prueba kolmogorov smirnov de las puntuaciones del cuestionario de calidad de atención al usuario servqual y el cuestionario de satisfacción .....	98

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Diseño correlacional .....	16
--------------------------------------	----

## RESUMEN

La investigación de diseño no experimental, transversal, correlacional, planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023. Se aplicó el cuestionario de calidad SERVIQUAL, así como el cuestionario de satisfacción. La muestra fue 200 participantes, de ambos sexos, mayores de edad. Los resultados refieren que existe una relación positiva mediana ( $\rho=.31$ ) y significancia ( $p<.05$ ) entre las variables de estudio, de manera específica, se identificó que predomina el nivel alto en calidad de atención con el 100% de los consultantes, asimismo se reportó que el 98% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto de calidad, por otro lado, se halló que la satisfacción del usuario tiene una relación positiva baja  $\rho=.20$   $p<.05$  con la fiabilidad, de  $\rho=.70$   $p<.05$  con la capacidad de respuesta, de  $\rho=.35$   $p<.05$  con la satisfacción del usuario, de  $\rho=.30$   $p<.05$  con la empatía, y de  $\rho=.40$   $p<.05$ , con los aspectos tangibles. Se concluye que ante mayor calidad en el servicio se incrementa en un sentido positivo de magnitud mediana y significativa la satisfacción del usuario de salud del servicio de psicología.

**Palabras clave:** *Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicios de salud.*

## ABSTRACT

The research with a non-experimental, cross-sectional, correlational design, had as its general objective to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the psychology service in a health center, La Esperanza 2023. The SERVIQUAL quality questionnaire was applied, as well as the satisfaction questionnaire. The sample was 200 participants, of both sexes, of legal age. The results indicate that there is a median positive relationship ( $\rho=.31$ ) and significance ( $p<.05$ ) between the study variables, specifically, it was identified that the high level of care quality predominates with 100% of the consultants, it was also reported that 98% of the consultants of the psychology service position themselves at a high level of quality, on the other hand, it was found that user satisfaction has a low positive relationship  $\rho=.20$   $p<.05$  with reliability,  $\rho=.70$   $p<.05$  with responsiveness,  $\rho=.35$   $p<.05$  with user satisfaction,  $\rho=.30$   $p<.05$  with empathy, and  $\rho= .40$   $p<.05$ , with tangible aspects. It is concluded that with a higher quality in the service, the satisfaction of the health user of the psychology service increases in a positive sense of medium and significant magnitude.

**Keywords:** *Quality of care, user satisfaction, health services.*

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad en la dinámica de atención en los centros de salud es un atributo de importante en la satisfacción presentada en el paciente, debido que delimita aquellas prácticas de servicio de salud, que se espera cumplan con la expectativa del paciente (Erkan y Mehmet, 2022), por tanto, la ejecución de una atención de calidad, en términos de eficiencia, eficacia y humanismo, genera satisfacción, que favorece a la salud, a la vez fidelización al paciente y genera al reconocimiento del entorno de salud (Szymczak, et al., 2023).

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) a nivel global plantea en el objetivo de desarrollo sostenible 3.8 la necesidad de una atención sanitaria de calidad óptima, debido que 1 de cada 10 pacientes sufren daños en el proceso de atención, con una tasa anual de 5.7 a 8.4 millones de fallecidos por una atención deficiente, aún más en nación de bajos ingresos, donde el 60% de las muertes es la consecuencia de un notorio déficit en la atención de calidad, con una pérdida anual de 1.4 a 1.6 billones de dólares. De esta manera, la evidencia internacional señala como menos del 50% de los pacientes se encuentran insatisfechos con los servicios ejercido por el área dedicada a la salud estatal, por tanto, se evidencia que sistemas de salud no cumplen con los estándares de calidad (Gotthardt et al., 2023).

Así también, a nivel Latinoamericano se reporta bajos niveles de calidad en la atención en un 12.3% de los servicios de salud de Colombia, en un 55.1% en Uruguay, en un 83.1% en México, y de un 96.8% en Brasil, lo cual evidencia una calidad deficiente en atención dentro de los sistemas de salud (Miranda-Mendizábal et al., 2021). Lo cual explica el bajo de satisfacción del paciente, acorde a la evidencia Bolivia, Colombia y Argentina estiman que por lo menos Ç

, lo cual impacta en la salud de los pacientes y en la percepción de la sociedad sobre el sistema de prestaciones de salud (Arteche et al., 2020).

Asimismo, en el Perú la problemática es similar, al caracterizar un entorno de carencia en personal suficiente para responder a la demanda de los pacientes,

desde la extracción de la historia clínica, hasta la gestión de los horarios de consulta y la organización, así lo reafirma la Defensoría del Pueblo (2022) al publicar que el 77.78% de los establecimientos de salud no cuentan con la capacidad humana y en infraestructura suficiente. Lo cual explica que por lo menos el 10.1% de los pacientes peruanos están insatisfechos (Ministerio de Salud [MINSA], 2021), En un contexto donde existe casi un nulo interés por los procesos que impulsen la calidad en los servicios de salud mental, debido a que carece de importancia por parte de los consultantes desde temprana edad.

En un establecimiento de salud del Distrito de La Esperanza en La Libertad, ha tenido gran influencia en esta época de emergencia sanitaria, por lo que las condiciones de atención no vienen siendo adecuadas, actualmente las atenciones de servicios distintos a lo relacionado a Covid19 se ven desatendidas, generando gran insatisfacción en los usuarios, debido que los recursos humanos y quipos se han limitado, además, en el caso de médicos se viene solicitando el apoyo de un médico para el turno tarde dado que no se logra una cobertura adecuada con sólo el personal del turno mañana, se aprecia además diariamente quejas por parte de los usuarios, los pacientes no reciben atención en el día debido a la escases de citas.

Por todo lo mencionado, es importante realizar la presente investigación para plasmar recomendaciones de beneficio para el sistema de salud y los propios pacientes. En este sentido, se plantea como formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023?

Con respecto a la justificación, en el campo teórico enriquece a la teoría de las variables mediante una revisión de conceptos actuales, tanto en español como en inglés, a nivel práctico, los hallazgos permitirán formular estrategias o herramientas de solución a favor de la satisfacción del paciente, basándose en una toma de decisiones sobre la calidad del servicio. A nivel metodológico, al emplear dos instrumentos de medición se obtendrá los valores de confiabilidad, además, se plantea los procesos del estudio permitirán que otros investigadores puedan

emplear estos resultados como guía para sus estudios. Por último, a nivel social, al ser un tema que implica la salud de sociedad se torna de gran relevancia, pues con los resultados obtenidos se podrán exhibir temas de importancia que requieren soluciones para beneficio de la población, con esto se podrá sugerir mejoras en la calidad de atención en usuarios no solo en el establecimiento de salud escogido, sino de otros centros de salud similares, beneficiando a la población de pacientes.

El objetivo general es, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio psicológico de un centro de salud, La Esperanza 2023, de manera específica, identificar el nivel de calidad de atención del usuario, asimismo, identificar el nivel de satisfacción del usuario, seguidamente, determinar la relación entre las dimensiones de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles con la satisfacción.

Como hipótesis de investigación, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023, mientras que en la hipótesis nula, la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describen los estudios encontrados, en el ámbito internacional se encontraron algunos estudios previos como, Umoke et al (2020) quienes realizaron un proceso de investigación para correlacionar la calidad con la satisfacción en hospitales. La metodología fue de diseño correlacional, la muestra fue de 400 usuarios del sistema de salud, de ambos sexos, de Nigeria. La recolección de datos se realizó mediante el SERVPERF para calidad y la escala de satisfacción. Los resultados primeramente describe que la satisfacción tiene relación con las dimensiones de elementos tangibles ( $r=.99$   $p<.05$ ), fiabilidad ( $r=.95$   $p<.05$ ), capacidad de respuesta ( $r=.63$   $p<.05$ ), seguridad ( $r=.63$   $p<.05$ ) y empatía ( $r=.57$   $p<.05$ ). Se concluyó que el implementar practicas a favor de la calidad de Nigeria genera un mayor estado de satisfacción.

Jaramillo et al. (2020), en Ecuador; desarrollaron en una muestra de 384 pacientes y usuarios; el instrumento empleado fue la escala SERVQUAL, cuya aplicación arrojó los siguientes resultados la presencia de  $p<.05$ , la satisfacción con la calidad del servicio, así como hacía las dimensiones fiabilidad ( $p<.05$ ), en seguridad ( $p<.05$ ) y empatía ( $p<.05$ ). Se concluyó que el incremento en los procesos de calidad en la atención impulsa la satisfacción en cada usuario.

Harajin et al (2019) correlacionaron la satisfacción del usuario con la calidad en el servicio. La metodología fue de diseño correlacional, el grupo muestral se representó por 406 usuarios de salud, de ambos sexos de Arabia Saudí. Se aplicó instrumentos de elaboración propia, acorde a los objetivos del estudio. Se obtuvo en los resultados de índole indiferencia una relación de dirección positiva y significativa ( $r=.63$   $p<.05$ ) entre la calidad del servicio y la variable satisfacción del paciente. Se concluye que existe relación importante, por tanto, el promover aspectos de calidad en el proceso de atención del personal de salud hacia los consultantes, permite el desarrollo de un mayor nivel de satisfacción.

Castellón (2019), en su investigación realizada en Managua, Nicaragua; una metodología descriptiva, transversal; estudiando a un total de 550 pacientes y una

muestra de 227 de ellos, se aplicó SERVQUAL y la escala de satisfacción. Los hallazgos fueron la presencia de una relación positiva significativa ( $r=.75$   $p<.05$ ). Se concluyó que, que el implementar procesos que aseguren la calidad en el servicio propiciara una percepción de satisfacción en los pacientes.

Orozco (2017), en su investigación efectuada en Nicaragua; tuvo por objetivo evaluar la satisfacción en las consultas externas de medicina general del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila, para lo cual consideró emplear una investigación con diseño no experimental, en una muestra formada por 364 usuarios; empleó como instrumento a la escala SERVQUAL. De halló correlaciones positivas con bienes tangibles ( $r=.08$   $p>.05$ ), en confiabilidad ( $r=.32$   $p<.05$ ), en responsabilidad la brecha fue de ( $r=.35$   $p<.05$ ), en empatía de obtuvo ( $r=.32$   $p<.05$ ). En conclusión, más calidad, más satisfacción.

Asimismo, en el contexto nacional de investigación se halló el estudio de Fabian-Sánchez et al. (2022) quienes ejecutaron un estudio para ver la relación entre la calidad en el ejercicio de la atención con la satisfacción del paciente de una cadena de clínicas. La metodología caracterizó el diseño correlacional, con una muestra conformada por 150 participantes, de ambos sexos, del contexto de Lima. Se aplicó como instrumentos el SERVPERF para calidad y la Encuesta de satisfacción. Los resultados obtenidos demuestran en lo descriptivo que el 93.30% una alta calidad, de igual manera el 96.70% indican encontrarse satisfechos con el servicio de salud presentado, en la correlación se obtuvo un coeficiente  $Rho=.35$   $p<.05$ , de manera específica la satisfacción presenta relaciones  $rho=.39$   $p<.05$  con fiabilidad, de  $rho=.33$   $p<.05$  con seguridad, de  $rho=.42$   $p<.05$  con empatía, y de  $rho=.31$   $p<.05$  con elementos tangibles. Se concluyó la presencia de una correlación positiva de efecto moderado, por tanto, la calidad en la atención incrementa de la satisfacción.

Hernández-Vásquez et al. (2020) correlacionaron la satisfacción del usuario con los factores que propician su presencia, como las limitaciones de la calidad en el servicio. La metodología fue de diseño correlacional, el grupo muestral se representó por 14206 usuarios de salud, de ambos sexos de 18 a 65 años de todas

las regiones del Perú. Se aplicó instrumentos de elaboración y estandarización propia, acorde a los objetivos del estudio. Se obtuvo en los resultados de índole descriptivo que el 73.9% tienen satisfacción, mientras que en la calidad el 50% refirió que presenta limitaciones importantes, en la correlación se obtuvo un coeficiente de  $r=.42$   $p<.05$  entre las variables satisfacción y calidad en el servicio basado en las limitaciones. Se concluye que la mayor satisfacción se debe a la mayor calidad.

Ramos et al. (2020) realizaron un proceso de investigación para correlacionar la calidad con el rasgo satisfacción en una clínica privada. La metodología fue de diseño correlacional, la muestra fue de 123 usuarios del sistema de salud privada, de ambos sexos, de Lima. La recolección de datos se realizó mediante el SERVPERF para calidad y el SUCE para satisfacción. Los resultados primeramente descriptivos refieren que el 58% muestra alto nivel de calidad, en tanto en la satisfacción prevalece el nivel medio con el 95%, en lo concerniente a la relación se encontró un coeficiente  $\rho=.53$   $p<.05$ , de manera específica la satisfacción presenta relaciones  $\rho=.43$   $p<.05$  con fiabilidad, de  $\rho=.58$   $p<.05$  con capacidad de respuesta, de  $\rho=.28$   $p<.05$  con seguridad, de  $\rho=.15$   $p<.05$  con empatía, y de  $\rho=.44$   $p<.05$  con aspectos tangibles. Se concluyó que la calidad genera una mayor satisfacción.

Paredes (2020) realizó un estudio con el propósito de correlacionar la calidad en el proceso y la satisfacción. La metodología fue de diseño correlacional, la muestra fue de 148, de ambos sexos, de Cañaris, en la provincia de Ferreñafe. Los resultados primeramente descriptivos refieren que el 45.9% de los participantes refieren que la calidad se encuentra por mejorar, en tanto en la satisfacción prevalece el nivel satisfecho con el 74.3%, en lo concerniente a la relación se encontró un coeficiente  $r=.98$   $p<.05$ . Se concluyó que el incremento de la calidad de atención permite impulsar la satisfacción.

Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2018) conllevaron un estudio para instaurar la correlación entre la calidad en el ejercicio de la atención con la satisfacción del paciente en un Hospital. La metodología caracterizó el diseño correlacional, con

una muestra conformada por 124 participantes, de ambos sexos, del contexto de Lima. Se aplicó como instrumentos el Servqual para calidad y la Encuesta de satisfacción. Los resultados obtenidos demuestran un coeficiente  $r=.78$   $p<.05$  al correlacional, de manera específica la satisfacción presenta relaciones  $\rho=.68$   $p<.05$  con fiabilidad, de  $\rho=.58$   $p<.05$  con capacidad de respuesta, de  $\rho=.78$   $p<.05$  con seguridad, de  $\rho=.88$   $p<.05$  con empatía, y de  $\rho=.63$   $p<.05$  con aspectos tangibles. Se concluyó la presencia de una correlación positiva de efecto grande, en este sentido el favorecer a la calidad dentro del servicio hospitalario promueve la satisfacción que son atendidos.

Por otro lado, a nivel local se encontró a Vigo (2020), en su investigación en una de Trujillo; aplicaron el cuestionario SERVPERF para calcular la calidad y el cuestionario PANAS; en 45 pacientes. los resultados mostraron que, la satisfacción era buena tiene una relación positiva con la calidad del servicio ( $r>.30$   $p<.05$ ), de igual manera, en lo específico, la satisfacción con la tangibilidad ( $p<.05$ ), la capacidad en la respuesta ( $p<.05$ ), la empatía ( $p<.05$ ), la dimensión fiabilidad ( $p<.05$ ) y la seguridad ( $p<.05$ ). Se concluyó que más calidad genera más satisfacción.

Pelaes (2021) en pacientes con Covid-19 que llegaron a emergencias del Hospital Belén de Trujillo, para evaluar atributos de calidad y satisfacción, empleando una muestra de 197 pacientes. utilizando el instrumento del cuestionario de elaboración propia. Se encontró como resultado una relación positiva significativa ( $r>.30$   $p<.05$ ) entre la calidad ejercida en la atención con el nivel de satisfacción. concluyendo que la satisfacción al usuario se incrementa mediante la calidad de atención de los pacientes.

Purizaca (2020), en su investigación realizada en Trujillo, por lo que desarrolló en una población muestral de 100 pacientes, se aplicó el cuestionario SERVQUAL y para la medición de la satisfacción. Los resultados indicaron que, no existía correlación significativa ( $\rho=.11$   $p>.05$ ). Se concluyó que, no existía relación significativa, por tanto, la satisfacción del paciente no se atribuye a la calidad ejercida en el servicio.

En sucesivo es importante considerar las teorías de sustento de las variables, para la calidad de atención, se sustenta en el enfoque de calidad y servicio por Albrechty y Bradford (1989) esta teoría se enfoca en vender lo que los consumidores realmente quieren comprar. Con base en este concepto, desarrolló siete puntos, 1. Capacidad de respuestas. 2. Atención brindada, junto a 3. Comunicación fluida, transparente y oportuna, 4. Disponibilidad para eliminar la incertidumbre, seguida por la 5. Amabilidad 6. Credibilidad 7. Entender las necesidades, además de las expectativas

Esta teoría "triángulo de servicio delimita que el personal amigable es una estrategia de servicio a pedido centrada en el cliente, de tal manera que se logre manifestar la eficacia, como la capacidad de un proceso o intervención en particular para implementarlo a fin de lograr los objetivos establecidos, de igual manera la eficiencia, que brindar servicios con el mínimo uso de recursos, la disponibilidad, y la competencia profesional, que comprende la capacidad hacer un uso óptimo de las habilidades y conocimientos (Perez-Benites et al., 2022).

Un enfoque alternativo, es la teoría de la Desconfirmación de Oliver (1980) se basa en las pruebas experimentales de la calidad y la satisfacción del comprador, lo que confirma que muchas veces las expectativas desempeñan un papel de evaluación del cliente por el servicio receptor. Podemos decir que la satisfacción aumenta sobre la base de las expectativas que los clientes tienen.

Asimismo, también se tiene la teoría de Valerie y Leonard (1993), de 5 brechas: La brecha del cliente es la expectativa de servicio, basada en la experiencia pasada y el servicio percibido que surge de su experiencia. Además, que genera un proceso de división en 5 etapas, 1. Sin saber lo que el cliente espera, 2. Elección incorrecta del estándar de diseño o servicio, 3. No proporcionar el servicio de acuerdo con los estándares, 4. La calidad del servicio no está a la altura de su promesa, 5. Se ajusta el servicio a los requerimientos del cliente. Con base en esta teoría se sustenta el modelo Servqual.

En lo que respecta al marco filosófico de la calidad de servicio, se tiene autores como Kotler (2012) subraya que filosóficamente que los entes orientados a generar un producto o servicio deben plantear la evaluación de la calidad, como un atributo que representa características que generan un valor intrínseco, lo cual hace que el consumidor requiera su consumo, debido a satisfacer una determinada necesidad, manteniendo una calidad deseable según el entorno de consumo, asimismo Deming (1986) enfatiza que la mejora continua y la reducción de defectos en los procesos de producción, con una filosofía puede ser fácilmente adaptada a la atención al cliente, por su parte Juran (1989) introduce el concepto de "calidad por diseño", sugiriendo que la calidad debe ser incorporada desde el principio en todos los aspectos de un producto o servicio. En conclusión, se puede destacar que Kaplan y Norton (1996) aportan con un enfoque holístico para medir y mejorar la calidad, al proponer que las empresas deben considerar factores de eficiencia interna para generar satisfacción del usuario externo.

Desde lo Epistemológico se toma en consideración a Parasuraman et al. (1985) autores que desarrollaron el modelo SERVQUAL, que es una herramienta ampliamente reconocida para medir la calidad. En su modelo, identifican cinco dimensiones, como perspectiva que subyace a la comprensión de la variable. de manera concluyente Zeithaml y Parasuraman (1996) presentan un estandar conceptual de calidad de servicio en función a la satisfacción no solo de las necesidades presentes sino también futuras, como un estado que se mantiene a largo plazo, a partir de los estímulos que lograr generar el grado de complacencia necesario para un estado holístico en el usuario sobre la prestación.

En lo que respecta al marco histórico los primeros indicios de la calidad de atención se remontan a la antigua Grecia y Roma, donde se establecieron los primeros códigos de ética médica, uno de los textos más conocidos es el Juramento Hipocrático, que enfatiza la importancia de ofrecer atención de calidad y ética a los pacientes, durante el siglo XIX, se produjo un avance significativo con el desarrollo de la evidencia, la obra de médicos como Pasteur y Nightingale, en 1910 se introdujo la idea de evaluar los resultados de los tratamientos y cirugías para aumentar la calidad de atención. En 1952 se desarrolló el modelo de la estructura,

seguida por el proceso y evidencia de los resultados, en la década de 1960 marcó un punto de inflexión en la calidad de atención con la introducción del concepto de aseguramiento de la calidad, a partir de la publicación del informe "Calidad de Atención Médica: según la garantía en la calidad en 1966 por el Comité Conjunto de Organizaciones de Salud, se promovió la idea de establecer estándares y sistemas de evaluación de calidad. En la década de 1990: En los años 90, se intensificó el interés en la mejora, destacó la importancia de abordar los errores médicos y promover la seguridad del paciente (Donabedian, 2005).

En lo que respecta al marco normativo, se tiene en consideración a ley General de Salud (Ley N° 26842), decreta principios y normas generales para la protección de la salud en Perú, con disposiciones relacionadas con la calidad de atención de salud (MINSA, 1997), asimismo el reglamento de la Ley General de Salud (Decreto Supremo N° 013-2009-SA), establece disposiciones específicas sobre la calidad de atención, y acreditación de establecimientos de salud (MINSA, 2009). Y la ley de Derechos de Usuarios de Salud (Ley N° 29542), establece como objetivo garantizar los derechos en los servicios de salud en Perú. Incluye disposiciones sobre la calidad de atención, la información y el consentimiento informado, la participación del paciente en las decisiones de su atención y la protección de sus derechos (MINSA, 2010).

En lo conceptual, la calidad de atención, es el reconocimiento de las necesidades del cliente, donde se demuestra una actitud que busca ejecutar una atención que propicia el cubrir las necesidades, de tal manera que es el resultado de comparar las expectativas que establece el acreedor en contraste al desempeño en la atención (Bustamante et al., 2019).

Otro concepto enfocado en calidad de atención en salud, la define como la acción ejercida con el fin de generar un estado de salud funcional y/o contribuir al bienestar holístico del consultante, por tanto, ejerce prácticas que se relacionan con la capacidad profesional, a la vez de competencia humanística y de gestión de las relaciones (Bahr y Weiss, 2019).

En este sentido, la calidad viene a ser la medida en que los procedimientos de atención médica aumentan, según el nivel de comprensión o conocimiento médico ejerce y genera satisfacción en el paciente después de la consulta (Moisoglou et al., 2020).

Por tanto, complementa aspectos de conocimientos formativos para un ejercicio práctico efectivo de la profesión, como la tendencia de actitud humanitaria, para actuar de manera empática en el proceso de atención, que beneficie directamente al paciente (Diamond et al., 2019).

En consecuencia, la calidad en la atención se encuentra determinada por las acciones que ejecute el talento humano en el proceso de cumplir sus funciones de atención enfocado en los objetivos del puesto laboral donde se posiciona para ejercer las tareas asignadas al perfil profesional (Kakemam et al., 2021).

A posterior es importante revisar la dimensionalidad de la variable, que conforma 5 aspectos según el MINSA (2011), el primero es la fiabilidad, se define como la capacidad de atender con la certeza que se realizara un proceso efectivo, lo cual se trasmite al paciente cumpliendo con los acuerdos establecidos para la atención, la siguiente dimensión es la capacidad de respuesta, se define como la tendencia para responder de manera pronta ante una situación de presión. En la tercera dimensión se encuentra la seguridad, es la disposición para generar un ambiente seguro para el consultante; seguidamente se tiene la dimensión empatía es el sentir de manera similar las emociones de la otra persona; en la última dimensión se encuentran los aspectos tangibles, representan los recursos físicos, en términos de infraestructura física, así como en el proceso de recursos tangibles para la realización de las actividades de atención.

La siguiente variable, denominada satisfacción del usuario, se revisa las teorías, en primer lugar, se tiene al modelo de dos factores por Silvestro y Johnston (1990) sustentan que hay dos tipos diferentes de factores de calidad, primero los higiénicos y segundo los de crecimiento: higiene (estos son los factores que

esperan un cliente en los que los clientes que Los clientes esperan que el fracaso de los clientes conduzca a la insatisfacción con los intereses de los clientes), los factores de crecimiento (con los beneficios conducirán a la satisfacción del cliente y en el que la falla es beneficiosa para él no necesariamente causará insatisfacción) y los factores de umbral doble (los factores Espere un cliente en él. El fracaso de su beneficio conducirá a una insatisfacción y sus beneficios superiores a cierto nivel conducirán a la satisfacción del cliente.

Por otro lado, se tiene a la teoría de Paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant (1982) donde se identifica los factores que explican la satisfacción de los consumidores relacionados con el nivel y la experiencia que no confía, relacionados con la incredulidad en las expectativas de esa persona. El nivel de satisfacción del cliente se ve afectado por algunas experiencias anteriores y aquí han nacido las expectativas del cliente, porque puede comparar lo que actualmente vive con lo anterior. De tal manera, que la satisfacción del usuario se caracteriza por: la estructura física percibida, el servicio (sala amplia y cómoda, iluminación, mobiliario, ruido ambiental, limpieza), así como la calidez (Rivas, 2016).

En la variable satisfacción del usuario el marco filosófico se basa en múltiples conceptos desarrollados, como Fornell (1992) establece que la satisfacción filosóficamente proviene de un estado de complacencia sobre las necesidades, de donde se genera un nivel de agrado sobre aquello que permite cubrir con este requerimiento de forma satisfactoria, en tanto Oliver (1980) en la teoría de la Satisfacción del Consumidor, donde define la satisfacción del consumidor como la respuesta del consumidor al estado que producto el producto y/o servicio, como respuesta que puede variar desde la satisfacción hasta la insatisfacción.

Seguidamente, para el marco epistemológico de la satisfacción del usuario se ha desarrollado a partir de múltiples teorías, como Oliver (1980) propuso la satisfacción del consumidor donde se centra en la formación de expectativas, el rendimiento percibido y la disonancia percibida como los tres principales componentes que influyen en la satisfacción del cliente. Asimismo, Kano (1984)

desarrolló que la satisfacción del cliente no es unidimensional, sino que se basa en la realización de requisitos básicos, requisitos de rendimiento y requisitos de necesidades, los cuales al ser cubiertos suscita la satisfacción

Dentro del marco histórico, en la década de 1950 se comenzó a prestar atención a la satisfacción en servicios. Autores como Herzberg et al (1959) desarrollaron la teoría de la motivación y los factores higiénicos, donde se incluye la satisfacción del usuario como un factor clave para el bienestar y la productividad en el trabajo, en la década de 1980 se incrementó el interés en la satisfacción del paciente como un indicador de calidad en diversos sectores, Oliver (1980) propuso el modelo de expectativas-confirmación, que sostiene que la satisfacción del usuario se fundamenta en la comparación entre las expectativas previas y las experiencias reales con un producto o servicio, en la década de 1990, se consolidaron los enfoques centrados en el usuario y la calidad total en los servicios, con autores como Parasuraman et al (1994) desarrollando el modelo SERVQUAL, que mide la calidad del servicio percibida por los usuarios, desarrollándose hasta la actualidad de manera satisfactoria dentro de distintos ámbitos como la salud.

En lo que respecta a la base legal de la satisfacción del cliente se parte de lo planteado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2023) establece el código de protección y defensa del consumidor como ley N° 29571, establece los derechos y deberes de los consumidores en Perú, y tiene como objetivo garantizar su protección y defensa en las relaciones de consumo, incluye disposiciones generales equivalente al costo de su adquisición en referencia al producto y/o servicio, seguidamente se tiene la Norma Técnica de Salud de Acreditación de Establecimientos de Salud (Resolución Ministerial N° 139-2012/MINSA), tipifica los requisitos y procedimientos para la acreditación de establecimientos de salud en Perú, con la finalidad de satisfacer la demanda del paciente (MINSA, 2012)

A continuación, para el marco conceptual la satisfacción del cliente, entendida como la evaluación basada en la experiencia de compra y consumo en el tiempo, lo cual hace que el cliente cambie de proveedor o se mantenga (Otto et

al., 2020). Desde otra perspectiva, la satisfacción del cliente representa un proceso donde se establece las expectativas del cliente sobre cómo las empresas que entregan bienes y servicios, evaluándose si lo otorgado por la organización satisface la necesidad del cliente (Hult et al., 2022)

Asimismo, la satisfacción del cliente es la particularidad que conlleva a la lealtad del consumidor, por tanto, se genere un retorno continuo a los servicios y/o productos antes consumidos, además de generar una percepción positiva de la organización (Dam y Dam, 2021). Por otro lado, la satisfacción del cliente es una estrategia comercial, al igual que la retención de clientes y las compras repetidas de productos, en este sentido, para maximizar la satisfacción del cliente, las empresas necesitan generar un valor agregado (Kurdi et al., 2020).

Desde la perspectiva, se define como el grado de complacencia con los servicios de atención, en la medida que impulsan la salud, por lo cual el individuo se encuentra satisfecho con las prestaciones, haciendo más probable su retorno (Nguyen y Nagase, 2019). En definitiva, es el resultado de los factores internos relacionados con el cuidado de la salud a en la práctica ejercida, donde se valora las respuestas cognitivas y afectivas emitidas hacia el paciente, que estructura un estado de satisfacción o insatisfacción, que es determinante en la recurrencia del paciente y en el reconocimiento del sistema de salud (Boadi et al., 2019).

En consecuencia, es importante revisar la dimensionalidad de la variable, conformada por tres aspectos según Diago (2021), el primero representa la Evaluación de la atención, se define como la evaluación que realiza el paciente sobre el nivel de cumplimiento de la atención, en términos de competencia, uso de equipamiento, manejo de recursos, capacidad de manejo; en la segunda dimensión se tiene a las necesidades, definido como la apreciación de satisfacción sobre la necesidad de salud presentada, es decir, en qué medida la demanda de atención fue cubierta en su totalidad; en la última dimensión se encuentra las Expectativas, que representa el nivel de cumplimiento de lo esperado, es decir, el abordaje y/o intervención en un sentido que deje satisfecha la expectativa que se tenía hacía el servicio.

### III. METODOLOGÍA

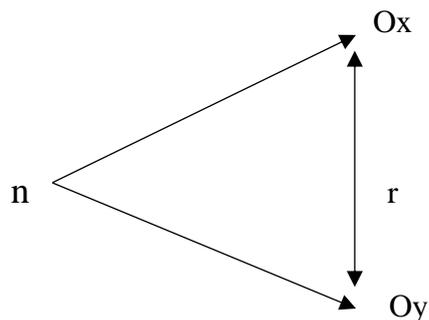
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Aplicada, debido que los resultados obtenidos se orientan a generar evidencia de fin práctico, es decir aplicativo dentro del contexto de estudio, para resolver una problemática previamente evaluada (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica [CONCYTEC], 2018),

**3.1.2. Diseño de la investigación:** No experimental, transversal, descriptivo-correlacional, de esta manera no se ejecuta acciones de tratamiento, o de manipulación en el escenario de estudio, con una ejecución de recolección y análisis comprendida en un solo periodo de estudio, para generar evidencia que expone la caracterización de los constructos, así como la relación tipo cuantitativo. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Figura 1

*Figura del diseño correlacional*



n: muestra de estudio

Ox: Calidad en la atención

Oy: Satisfacción del usuario

r: Coeficiente de correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

Variable cualitativa dimensionada de acuerdo a la calidad asociada a la atención dentro del servicio de salud, establecida según la organización gubernamental nacional de salud (Operacionalizada en anexo 1).

#### **Variable 2: Satisfacción**

Variable cualitativa dimensionada de acuerdo al resultado de satisfacción del usuario externo sobre el sistema de salud asociada a la evaluación de la atención, las necesidades y las expectativas (Operacionalizada en anexo 1).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** Entendida como el universo de estudio, que caracterizó un conjunto de unidades de análisis que comparten atributos de manera similar, por lo cual tenga un mismo colectivo poblacional (Sánchez et al., 2018). Se conformó por 414 usuarios, de ambos sexos que acudieron a un centro de salud del servicio de Psicología del distrito de la Esperanza, 2023. Seleccionados según los criterios a continuación estipulados:

**Criterios de inclusión:** Participación voluntaria con la firma del consentimiento, que asistieron al servicio de psicología, que tengan más de 18 años, que sean de la nacionalidad peruana.

**Criterios de exclusión:** Que tengan un estado emocional lábil, que se encuentren tomando medicamentos por algún trastorno psicológico, que se retiren durante la recogida de datos, que marquen dos opciones en algún ítem.

**3.3.2. Muestra:** Por 200 usuarios, de ambos sexos, de 18 años en adelante, que asistieron al servicio de psicología de un centro de salud de La Esperanza, 2023. Tamaño muestral idóneo para la realización de la investigación correlacional a según la evidencia, al ser el resultado de la fórmula de poblaciones finitas, con nivel de confianza (95%), y respectivo error (5%) como margen de error (Ver anexo 10) (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**3.3.3. Muestreo:** Aleatorio simple, de tal manera que se seleccionó a las unidades de análisis de manera aleatoria, es decir al azar, con la finalidad de cubrir con la cantidad muestral requerida, teniendo en cuenta los criterios viables para la selección (Otzen y Manterola, 2017).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Un usuario, hombre o mujer, de 18 años a más, que asisten al servicio de psicología dentro del centro de Salud de la Esperanza.

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

Se ejecutó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en el recojo de datos, por tanto, se aplicó os instrumentos cuantitativos en un proceso de participación de un profesional competente en el conocimiento de las variables y en la competencia evaluativa, para desarrollar la recopilación de información, como accionar sistematizado (Cisneros-Caicedo et al., 2022).

Se elaboro un cuestionario de calidad tomando como referente la metodología SERVQUAL para la primera variable; instrumento de tipo cuantitativo, tiene el objetivo de calcular el nivel de calidad, su estructura conforma 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones, con una escala likert de alternativas, el tiempo de respuesta promedio es de 15 minutos, de aplicación personalizada o grupal. La validez de contenido fue a través de varios jueces expertos, que evaluaron un nivel muy adecuado de los reactivos según la V de Aiken  $>.80$ , asimismo el estadístico de confiabilidad se estimó por alfa, con un valor  $>.70$ , que permite la utilidad del instrumento. Sin embargo, como el cuestionario consigna el término médico y por aplicarse en un servicio de psicología, se procedió a adaptarlo, eliminando dicho término, por lo que se validó a través del juicio de tres expertos; asimismo para

obtener la confiabilidad, se realizó un prueba piloto, sometiéndose los resultados al estadígrafo Alfa de Cronbach, obteniendo como puntuación 77 lo cual quiere decir que es confiable. (Ver anexo 8).

Para la segunda variable, se utilizó un cuestionario de satisfacción al cliente, instrumento de tipo cuantitativo, elaborado por Diago (2021) tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción, su estructura conforma 9 ítems, distribuidos en 3 dimensiones, de escala likert con 5 alternativas, el tiempo de respuesta promedio es de 10 minutos, de aplicación personalizada o grupal. La validez responde al proceso de contenido a través de varios jueces expertos, que evaluaron un nivel muy adecuado de los reactivos según la V de Aiken  $>.80$ , asimismo el estadístico de confiabilidad se estimó por alfa, con un valor  $>.70$ , que permite la utilidad del instrumento. Debido a que el cuestionario en una de las preguntas consigna el término médico, se modificó por aplicarse en un servicio de psicología, eliminado dicho término, validándose mediante juicio de tres expertos. Por otro lado se realizó una prueba piloto, sometiéndose los resultados al estadígrafo Alfa de Cronbach con la finalidad de establecer la confiabilidad, obteniéndose como resultado 97, siendo confiable. (Ver anexo 8).

### **3.5. Procedimientos**

Se inició con la coordinación dentro del centro de salud, para el acceso y autorización, para lo cual se expone el objetivo, teniendo en cuenta que dentro de las ciencias de la salud se considera tanto al personal médico como al psicólogo, de esta manera se realizó la recolección de datos, basándose en el fundamento de la confidencialidad, anonimato y participación a libre elección, así como el beneficio que se suscitará, después de la aceptación, se gestionará los horarios de recogida de datos, que en la mayor medida posible no afecten al desarrollo de la actividad en salud psicológica.

Seguidamente, se aplicó de manera individual a cada paciente, teniendo en cuenta primeramente la explicación del propósito, la confidencialidad, asimismo el anonimato de sus datos, y el beneficio, enmarcando la libre decisión de participar o no, a quienes accedan, se revisa el cumplimiento de los criterios para la inclusión

y a la vez de exclusión, siguiendo con la aplicación del consentimiento informado, así como de los instrumentos, proceso de recogida donde la evaluadora se mantiene presente, para responder dudas y asegurar un proceso de recolección dentro de los parámetros esperados. Al finalizar se agradeció la participación, se recogió los instrumentos y el consentimiento para ser agrupados de manera conjunta, y enumerado, como único identificador. Para seguir en una siguiente etapa con el análisis estadístico que finalizó en las recomendaciones que a la vez se presentaron al centro de salud como contribución.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se llevó a cabo en el paquete estadístico IBM SPSS 25, de esta manera se inició con el método descriptivo, con el reporte de las frecuencias y los porcentajes, en función a cada variable, seguidamente, la cual dio como resultado una se utilizó el método inferencial, aplicando en primer lugar, la prueba Kolmogorov Smirnov distribución no normal, por tanto, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho$ ) para establecer la relación entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En base a la Concytec (2019) en primer lugar la beneficencia, que representa contribuir con algún tipo de beneficio, para lo cual el estudio plantea recomendaciones de contribución al centro de salud y al ser ejecutadas a los pacientes del área de salud psicológica, seguidamente la no maleficencia, que acaece en evitar actos que dañen a la población de estudio, en este sentido la investigadora omite toda acción que represente alguna forma directa o indirecta de daño a la muestra, manteniendo confidencialidad y anonimato, en el tercer principio se encuentra la autonomía, que significa generar independencia en la población, por tanto el estudio no obliga a la participación, en este sentido utiliza el consentimiento informado, finalmente el principio de justicia que representa una conducta ajustada a la norma legal y contextual de donde se ejecuta el estudio, en esta perspectiva se asume la normativa tipificada para la viabilidad de la investigación dentro de los parámetros de justicia nacional y del centro de salud.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones*

Niveles	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel alto	200	100	200	100	200	100	200	100	200	100	199	99,5
Nivel medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	,5
Nivel bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	200	100	200	100	200	100	200	100	200	100	200	100

Se especifica que el 100% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto, a razón de los 200 participantes, de igual manera se observa en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en tanto, para la dimensión Aspectos Tangibles se observa que el 99,5% se ubica en el nivel alto y el ,5% en un nivel medio.

**Tabla 2***Niveles de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción del usuario		Evaluación de atención		Necesidades		Expectativas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel alto	196	98	182	91	198	99	178	89
Nivel medio	4	2	18	9	2	1	22	11
Nivel bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	200	100	200	100	200	100	200	100

Se detalla que el 98% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto a razón de los 196 participantes, seguido por un 2% en un nivel medio, que representa 4 usuarios, seguidamente en las dimensiones, en la evaluación de atención prevalece el nivel alto con el 91%, de la misma manera en necesidades prevalece el nivel alto con el 99%, y en expectativas también predomina el nivel alto con el 89%.

**Tabla 3**

*Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología*

			V2 Satisfacción			Sub total
			Bajo	Medio	Alto	
V1		F	0	0	0	0
Calidad	Bajo	%	0%	0%	0%	0%
de		F	0	4	0	4
atención	Medio	%	0%	5%	0%	5%
		F	0	0	196	196
	Alto	%	0%	0%	95%	95%
		F	0	4	196	200
	Total	%	0%	5%	95%	100%

*Prueba de correlación:*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,311
		Sig. (bilateral)		,000
		N	200	200

Se especifica los porcentajes cruzados entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de tal manera que el 95% que se encuentra en un nivel alto de calidad de atención también demuestra un nivel alto de satisfacción, y el 5% que se posiciona en un nivel medio de calidad de atención se posiciona a la vez en un nivel medio de satisfacción.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de psicología*

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	1,000	,204
	Coeficiente de correlación		,015
	Sig. (bilateral)		
	N	200	200

Se aprecia una correlación positiva baja ( $\rho=.204$ ) y significativo ( $p<.05$ ), se acepta la primera hipótesis, en consecuencia, el incremento en de la fiabilidad se relaciona con el incremento significativo de la satisfacción del usuario.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de psicología*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
Rho de Spearman	de respuesta	Sig. (bilateral)	,702
		N	,000
			200

Se evidencia una correlación positiva grande ( $\rho=.702$ ) y significativo ( $p<.05$ ), se reconoce la segunda hipótesis, como resultado, el incremento en de la capacidad de respuesta se relaciona con el incremento significativo de la satisfacción presentada por el usuario.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de psicología*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
Rho de		Sig. (bilateral)	,352
Spearman		N	,000
			200

Se evidencia una correlación positiva baja ( $\rho=.352$ ) y significativo ( $p<.05$ ), por lo cual se reconoce la tercera hipótesis específica, en consecuencia, el incremento en de la seguridad se relaciona con el incremento significativo de la satisfacción caracterizada por el usuario.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de psicología*

		Empatía	Satisfacción del usuario
	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,304
Rho de Spearman		N	200

Se refleja una correlación positiva baja ( $\rho=.304$ ) y significativo ( $p<.05$ ), por lo cual se acepta la cuarta hipótesis específica, en consecuencia, el incremento en de la empatía se relaciona con el incremento significativo de la satisfacción delimitada por el usuario.

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de psicología*

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,405
		Sig. (bilateral)		,000
		N	200	200

Se evidencia una correlación positiva moderada ( $\rho=.405$ ) y significativo ( $p<.05$ ), por lo cual se acepta la quinta hipótesis específica, entonces, el incremento en los aspectos tangibles se relaciona con el incremento significativo de la satisfacción presentada en el usuario.

## V. DISCUSIÓN

La investigación desarrollo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción, obteniéndose como hallazgo una relación positiva baja ( $\rho=.31$ ) y con evidencia de significancia ( $p<.05$ ), por lo consiguiente se acepta la hipótesis planteada de manera general, en este sentido, el incremento de la calidad incrementa la satisfacción del usuario, rechazándose así la hipótesis denominada como nula.

Los resultados encontrados concuerdan con los hallazgos obtenidos por algunos estudios, tal como Harajin et al (2019) en usuarios de salud dentro del contexto de Arabia Saudí, también encontraron en sus hallazgos una relación positiva ( $r=.63$ ) significativa ( $p<.05$ ) entre las mismas variables de estudio, de la misma manera se obtuvo en el estudio de Castellón (2019) en usuarios de salud de Nicaragua al estimar una correlación positiva significativa ( $r=.75$   $p<.05$ ). De esta manera, se sustentan los resultados obtenidos, al converger con la evidencia reportada por otros estudios.

En consecuencia, los resultados encontrados y afianzados, permite analizar desde la teoría, que, ante el incremento de las disposiciones para promover un alto nivel de calidad en el proceso de atención, basándose en cubrir las necesidades de los usuarios, además de cumplir con las expectativas del medio de salud (MINSU, 2011), también se incrementará de manera proporcional la complacencia de los usuarios sobre la atención otorgada, lo cual demuestra un alto nivel de satisfacción con las prestaciones de salud, con una posterior manifestación de lealtad (Nguyen y Nagase, 2019).

A posteriori, se desarrollaron los objetivos específicos, en el primer objetivo específico, se identificó el nivel de calidad de atención del usuario, que el 98% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto a razón de los 196 participantes, seguido por un 2% en un nivel medio, que representa 4 usuarios.

Estos resultados concuerdan con algunos antecedentes previos, tal es el caso de Fabian-Sánchez et al. (2022) en paciente de una cadena de clínicas del contexto de Lima, obtuvo que el 93.30% una alta calidad, asimismo Hernández-Vásquez et al. (2020) en un centro de salud de Lima, reportó que el 58% reporta un alto nivel de calidad, de igual manera Hernández-Vásquez et al. (2020) en una población de usuarios de salud, de ambos sexos de 18 a 65 años de todas las regiones del Perú, obtuvo que el 50% percibe un alto nivel en la calidad del servicio.

Por consiguiente, se delimita que los usuarios perciben sobre los servicios del área de psicología un nivel de excelencia en la interacción y respuesta a las necesidades de los clientes o usuarios, englobando factores como la cortesía, empatía, eficiencia y rapidez, lo cual refleja una gestión efectiva de la calidad de atención que conlleva a una mayor lealtad del cliente, contribuyendo al éxito global de una empresa (Bustamante et al., 2019).

Seguidamente se identificó el nivel de satisfacción del usuario, obteniéndose que el 98% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto a razón de los 196 participantes, seguido por un 2% en un nivel medio, que representa 4 usuarios.

Estos resultados concuerdan con los antecedentes, como Hernández-Vásquez et al. (2020) en usuarios de salud, de ambos sexos de 18 a 65 años de todas las regiones del Perú se obtuvo que el 73.9% tienen satisfacción, seguidamente, también se halló el estudio de Paredes (2020) en usuarios de salud de un centro de atención médica de la provincia de Ferreñafe, al estimarse que la mayoría de participantes a razón del 74.3% presenta un nivel alto de satisfacción con los servicios.

De esta manera, se comprende que el servicio de psicología cumple con las expectativas de los clientes, en aspectos como la usabilidad, funcionalidad y eficiencia de un producto, reflejando si este satisface las necesidades del usuario, es confiable y ofrece valor por su costo. La evaluación de la satisfacción del usuario se puede llevar a cabo mediante diversos métodos, como encuestas o análisis de

datos, y los resultados obtenidos pueden ser fundamentales para realizar mejoras y fomentar el éxito empresarial.

Por otro lado, en los objetivos inferenciales, se obtuvo la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, hallándose una relación positiva baja ( $\rho=.20$ ), pero significativa ( $p<.05$ ), resultados que permiten aceptar la primera hipótesis de estudio planteada como específica, por tanto, el incremento de la fiabilidad en el servicio de psicología del Centro de Salud de estudio, se incrementa de manera significativa la satisfacción de los usuarios, lo cual permite suscitar evidencia de aporte importante al campo de la gestión de la Salud.

De la misma manera, el estudio de Umoke et al (2020) en usuarios del sistema de salud de Nigeria, obtuvieron que la fiabilidad tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario ( $r=.95$   $p<.05$ ), asimismo, la investigación realizada por Jaramillo et al. (2020) en usuarios de salud del entorno de Ecuador, también estimó una relación significativa ( $p<.05$ ) entre las mismas variables de estudio. Sustento que permite afianzar los resultados, y aproximar a evidencia que permite una viable toma de decisiones.

Por lo consiguiente, se demuestra que el incremento de la capacidad para atender con efectividad, donde se trasmite al paciente cumpliendo de los acuerdos establecidos para la atención (MINSA, 2011), se incrementa significativamente la satisfacción del cliente, que se demuestra al finalizar el proceso de atención, lo cual conlleva a la disposición por volver a retomar la compra de manera repetitiva del servicio (Boadi et al., 2019). Por tanto, la implementación de un servicio fiable dentro del departamento de psicología del centro de salud seleccionado como contexto de estudio, conllevará a impulsar importantemente la satisfacción de los pacientes, y la fidelidad del cliente externo.

A continuación, en el cuarto objetivo específico, se identificó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, al respecto se halló una relación proporcionalmente positiva alta ( $\rho=.70$ ) y significativa ( $p<.05$ ), ante lo cual se aceptó la segunda hipótesis de investigación, en consecuencia, ante una

mayor capacidad de respuesta dentro del servicio de psicología, se incrementará de manera importante la satisfacción del grupo de usuarios la satisfacción.

Al respecto, la investigación realizada por Ramos et al. (2020) concuerdan con los hallazgos, al reportar en usuario de salud de Lima, una relación positiva significativa ( $\rho=.58$ ,  $p<.05$ ), entre la capacidad de respuesta y la satisfacción presente, a la vez, el estudio de Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2018) en usuarios de un centro de salud de Lima, también estimó que una relación grande significativa ( $\rho=.58$   $p<.05$ ) entre las mismas variables de investigación. Como evidencia nacional que avala los hallazgos reportados dentro del proceso de investigación, que afianza la toma efectiva de las decisiones.

En este sentido, el análisis de los resultados, permite plantear que la disposición del servicio de psicología para responder de manera rápida ante una situación de emergencia y/o atención suscitada por el usuario externo (MINSA, 2011), permitirá que los pacientes presenten un estado de complacencia con el servicio prestado, demostrado estar satisfecho con las prestaciones suscitadas, lo cual conlleva a la fidelidad cliente-servicio, y por tanto una mayor probabilidad de retorno al centro de salud (Hult et al., 2022).

A posteriori se estimó la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, obteniéndose como hallazgo una relación positiva baja ( $\rho=.35$ ) y con evidencia de significancia en la relación ( $p<.05$ ), por lo consiguiente se acepta la tercera hipótesis planteada de manera, en este sentido, el incremento de la seguridad por parte del servicio de psicología del centro de salud se suscitará el incremento de la satisfacción del usuario, rechazándose así la hipótesis denominada como nula.

Los resultados encontrados tienen similitud con varios antecedentes revisados, como caracteriza Vigo (2020) en un grupo de usuarios de Salud de Trujillo, obteniéndose significancia en la relación ( $p<.05$ ) entre la seguridad y la satisfacción presentada después del servicio, en sucesivo, también se encontró a Fabian-Sánchez et al. (2022) en una investigación realizada en usuarios del campo de Salud de Lima, estimo una relación  $\rho=.33$   $p<.05$  entre las mismas variables, en

consecuencias se fundamenta la evidencia, que permite aproximar a la toma de decisiones.

En consecuencia, los resultados encontrados y afianzados, permite analizar desde la teoría, que, ante el incremento de la disposición para generar un ambiente seguro para el consultante, donde se cuenta con las normas de salubridad necesarias, además de implementación para la conservación del consultante de manera segura (MINSA, 2011), también se incrementará de manera proporcional la complacencia de los usuarios sobre la atención otorga, lo cual demuestra un alto nivel de satisfacción con las prestaciones de salud, con una posterior manifestación de lealtad, que beneficia a la organización de salud a lo largo del tiempo (Nguyen y Nagase, 2019).

En el sexto objetivo específico, se reportó relación entre la empatía y la satisfacción, hallándose una relación positiva baja ( $\rho=.30$ ), pero significativa ( $p<.05$ ), resultados que permiten aceptar la cuarta hipótesis de estudio planteada como específica, por tanto, el aumento de la empatía en el servicio de psicología del Centro de Salud de estudio, se aumentará de manera significativa la satisfacción de los usuarios.

Estos resultados son parecidos, encontrados dentro de otros estudios, como Orozco (2017), efectuado en Nicaragua; en usuarios de salud reporto una correlación igualmente significativa ( $r=.32$   $p<.05$ ) entre la empatía y la satisfacción del cliente, de igual manera se halló que Umoke et al (2020) en usuarios de Nigeria de estimo una correlación positiva entre los mismos rasgos de interés ( $r=.57$   $p<.05$ ), así también, Fabian-Sánchez et al. (2022) estimo en usuarios de Lima, una relación  $\rho=.42$   $p<.05$ . Conjunto de evidencia preliminar que aporta al sustento de los resultados hallados.

En consecuencia, se interpreta que, ante una mayor tendencia empática en los colaboradores, caracterizada por situarse en la posición de los usuarios en el proceso de pedir atención dentro del servicio de salud, actuando de manera recíproca a la necesidad de la otra persona (MINSA, 2011), se incrementará

significativamente la satisfacción, que se demuestra al finalizar el proceso de atención, lo cual conlleva a la disposición por volver a retomar la compra de manera repetitiva del servicio (Boadi et al., 2019). Por tanto, la conducta empática de los colaboradores en el servicio psicológico, permite que el usuario externo tenga un mayor nivel de complacencia con los servicios de salud psicológica, como evidencia que puede ser replicada en otros servicios de salud.

Para el último objetivo, se precisó la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción, se encontró relación proporcionalmente positiva de magnitud moderada ( $\rho=.40$ ) y significativa ( $p<.05$ ), aceptando la quinta hipótesis específica de investigación, en consecuencia, ante una mayor implementación de recursos físicos, materiales y en general infraestructura, dentro del servicio de psicología, así como en el propio centro de salud, se aumentará de manera importante la satisfacción del grupo de usuarios.

Estos resultados, tienen concordancia con diversos trabajos revisados de manera previa, tal es el caso de Ramos et al. (2020) en usuarios de salud de Lima, encontró un coeficiente de correlación  $\rho=.44$   $p<.05$  con aspectos tangibles, de igual manera, en el estudio de Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2018) en usuarios de Lima, estimó que los aspectos tangibles alcanzan una relación significativa  $\rho=.63$   $p<.05$  con los aspectos tangibles en el grupo de estudio, de la misma manera se evidenció dentro del estudio de Peláez (2021) en usuarios del entorno de Trujillo con una estimación de relación significativa ( $p<.05$ ).

Estos resultados sustentan, que ante la presencia de aspectos físicos idóneos para el desarrollo de las actividades laborales, caracterizadas por infraestructura implementada, recursos físicos disponibles para las funciones laborales, y materiales idóneos para la actividad laboral (MINSA, 2011), permitirá que los pacientes presenten un estado de complacencia con el servicio prestado, demostrado estar satisfecho con las prestaciones suscitadas, lo cual conlleva a la fidelidad cliente-servicio, y por tanto una mayor probabilidad de retorno al centro de salud (Hult et al., 2022).

En lo que respecta a las limitaciones del estudio, se destaca los resultados específicos, al caracterizar de los hallazgos acorde al servicio de psicología del centro de salud de la Esperanza como entorno de interés, por consiguiente, no permite generalizar los resultados a otras áreas de servicio de salud, además de no disponer una generalización de resultados para otros centros de salud, para tales fines se requeriría realizar un proceso de investigación que se ajuste al propio contexto, de manera particular.

Por lo consiguiente, la investigación aporta primeramente a la práctica profesional, al referir las correlaciones entre las variables, de tal manera que sustenta una praxis funcional dentro de la gestión de los servicios de salud, al evidenciar las dimensiones de la calidad del servicio que tienen mayor impacto en la satisfacción del usuario, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la propia organización.

De la misma manera, se debe considerar el aporte social, al emplear la evidencia en la toma de decisiones, se favorece al bienestar del grupo poblacional de usuarios externos, al evidenciar hallazgos que permiten un planteamiento de actividades que impulsa la satisfacción dentro del servicio de psicología. Por otro lado, también aporta al campo teórico, al generar la revisión conceptual reciente, así como de la evidencia científica disponible, de referencia a la formación y al perfil profesional de continua formación. Finalmente, a nivel metodológico aporta con un precedente al campo de la investigación dentro de la gestión de los servicios de salud, como referencia importante.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023, obteniéndose una relación positiva baja ( $\rho=.31$ ) y significancia ( $p<.05$ ), por tanto, ante mayor calidad en la atención mayor será la satisfacción del usuario.

2. Se identificó el nivel de calidad de atención donde se obtuvo que el 100% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto, a razón de los 200 participantes, de igual manera se observa en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en tanto, para la dimensión Aspectos Tangibles se observa que el 99,5% se ubica en el nivel alto

3. Se reportó que el 98% de los consultantes del servicio de psicología se posicionan en un nivel alto a razón de los 196 participantes, seguido por un 2% en un nivel medio, que representa 4 usuarios, seguidamente en las dimensiones, en la evaluación de atención prevalece el nivel alto con el 91%, de la misma manera en necesidades prevalece el nivel alto con el 99%, y en expectativas también predomina el nivel alto con el 89%.

4. Se obtuvo la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, hallándose una relación positiva baja ( $\rho=.20$ ), pero significativa ( $p<.05$ ), por tanto, ante mayor fiabilidad en la atención mayor será la satisfacción del usuario.

5. Se identificó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, hallándose una relación proporcionalmente positiva alta ( $\rho=.70$ ) y significativa ( $p<.05$ ), por tanto, ante mayor capacidad de respuesta en la atención mayor será la satisfacción del usuario.

6. Se estimó la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, obteniéndose como hallazgo una relación positiva baja ( $\rho=.35$ ) y con evidencia

de significancia en la relación ( $p < .05$ ), por tanto, ante mayor seguridad en la atención mayor será la satisfacción del usuario.

7. Se reportó la relación entre la empatía y la satisfacción, hallándose una relación positiva baja ( $\rho = .30$ ), pero significativa ( $p < .05$ ), por tanto, ante mayor empatía en la atención mayor será la satisfacción del usuario.

8. Se determinó la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción, se halló una relación proporcionalmente positiva moderada ( $\rho = .40$ ) y significativa ( $p < .05$ ), por tanto, ante mayores aspectos tangibles en la atención mayor será la satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la jefatura del centro de salud: Implementar un programa progresivo que permita mejorar de la calidad de atención al cliente externo del servicio de psicología, a través de sesiones que desarrollen una comunicación asertiva entre el colaborador y paciente, asimismo, la capacidad de responder pronto a una emergencia, además de promover la empatía e implementar/renovar recursos físicos.

A los colaboradores: Para incrementar la confiabilidad de los servicios, se debe realizar la práctica previa de los procedimientos que se ejecutan ante una demanda de atención, para mantener un nivel de fiabilidad cuando se ejecute directamente con el usuario de salud.

Al departamento de psicología: Elaborar una ruta de atención, que inicie con la recepción del motivo de consulta, para luego evaluar el nivel de urgencia, y a posterior conllevar la atención psicológica y/o complementaria con otras áreas de salud, de tal manera que se explique el proceso de respuesta inmediata ante situaciones de urgencia, lo cual permita al personal de salud actuar más rápida, al tener una directriz de cómo proceder frente a una emergencia en salud psicológica

Al departamento de psicología: Generar un espacio físico privado, con ventilación, además de luz natural, entre otros aspectos, con la intención de promover un estado de confianza en el paciente en el desarrollo de la atención.

Al departamento de recursos humanos del centro de salud: Entrenar al personal del servicio de psicología en talleres de empatía, basadas en el reconocimiento emocional de los demás, y en las relaciones interpersonales asertivas, que permita una interacción empática con el paciente.

A la gerencia de salud: Implementar mobiliario, así como materiales tangibles, para generar procesos de atención integral, además de indumentaria que permita un proceso de atención óptimo al consultante.

## REFERENCIAS

Albrecht, K. y Bradford, L. (1989). *La excelencia en el servicio*. Fondo Editorial Legis.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Albrecht%2C+K.+y+Bradford%2C+L.+%281989%29.+La+excelencia+en+el+servicio&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Albrecht%2C+K.+y+Bradford%2C+L.+%281989%29.+La+excelencia+en+el+servicio&btnG=)

AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MBE-11-2019-0104/full/html>

Arteche, M., Welsh, S. V., Santucci, M., & Carrillo, E. (2020). Telemedicina en latinoamerica: caso Argentina, Bolivia y Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 955-975. [https://www.researchgate.net/profile/Sandra-Welsh-2/publication/343745716\\_Telemedicina\\_en\\_latinoamerica\\_caso\\_Argentina\\_Bolivia\\_y\\_Colombia/links/61547afa14d6fd7c0fc09077/Telemedicina-en-latinoamerica-caso-Argentina-Bolivia-y-Colombia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sandra-Welsh-2/publication/343745716_Telemedicina_en_latinoamerica_caso_Argentina_Bolivia_y_Colombia/links/61547afa14d6fd7c0fc09077/Telemedicina-en-latinoamerica-caso-Argentina-Bolivia-y-Colombia.pdf)

Bahr, S. & Weiss, M. (2019). Clarifying model for continuity of care: A concept analysis. *International journal of nursing practice*, 25(2), 1-10.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijn.12704>

Boadi, E., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. & Bosompem, L. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3), 1-10.  
<http://onlinejournal.org.uk/index.php/cajast/article/view/537>

- Bustamante, U., Barreno, E., Freire, F. & Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*. [Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, post Grado]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Churchill Jr, & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(4), 491-504. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/002224378201900410>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J. & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento RENACYT*. CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2019). Código Nacional de la Integridad Científica. Lima: CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

- Dam, S. & Dam, T. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593.  
<https://koreascience.kr/article/JAKO202106438543453.page>
- Defensoría del Pueblo (2022) Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico. *Gobierno del Perú*.  
<https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Diago, F. (2021). Servicio al cliente: autenticidad del ser. Catálogo.
- Diamond, L., Izquierdo, K., Canfield, D., Matsoukas, K., & Gany, F. (2019). A systematic review of the impact of patient–physician non-English language concordance on quality of care and outcomes. *Journal of General Internal Medicine*, 34(1), 1591-1606.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-019-04847-5>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *Milbank*, 83(4), 691-729.
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/html>
- Erkan, I. & Mehmet, U. (2022). Total quality management practices in health services. *Research Journal of Business and Management*, 9(4), 197-205.  
<https://dergipark.org.tr/en/pub/rjbm/issue/75058/1230202>

- Espinoza, J. & Vallejos, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002>
- Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L. & Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), 1-8. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000100003&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000100003&script=sci_arttext&tIng=pt)
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21. <https://www.jstor.org/stable/1252129>
- Gotthardt, C., Haynes, S., Sharma, S., Yellowlees, P., Luce, M. & Marcin, J. (2023). Patient Satisfaction with Care Providers During the COVID-19 Pandemic: An Analysis of Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Survey Scores for In-Person and Telehealth Encounters at an Academic Medical Center. *Telemedicine and e-Health*, 1(1), 1-10. <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/tmj.2022.0460>
- Harajin, R., Al-Subaie, S. & Elzubair, A. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of family & community medicine*, 26(1), 17-27. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6335837/>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(1), 620-628. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/#>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGrawHill.

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Wiley.  
<https://psycnet.apa.org/record/1960-04849-000>

Hult, G., Morgeson, F., Sharma, U. & Fornell, C. (2022). Customer satisfaction and international business: A multidisciplinary review and avenues for research. *Journal of International Business Studies*, 53(8), 1695-1733.  
<https://link.springer.com/article/10.1057/s41267-022-00546-2>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2023). Código de protección y defensa del consumidor ley n° 29571. *INDECOPI*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4265044/Co%CC%81digo%20de%20Proteccio%CC%81n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor%20-%202023%20%281%29.pdf.pdf?v=1678981494>

Jaramillo, C., Fabara, G. & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher*, 1(6), 4-23. doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324

Juran, J. (1989). *Juran on Leadership For Quality*. Free Press.

Kakemam, E., Chegini, Z., Rouhi, A., Ahmadi, F., & Majidi, S. (2021). Burnout and its relationship to self-reported quality of patient care and adverse events during COVID-19: A cross-sectional online survey among nurses. *Journal of nursing management*, 29(7), 1974-1982.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.13359>

Kaplan, R. & Norton, D. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.

Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. Prentice Hall.

Kurdi, B., Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561-3570. <http://m.growingscience.com/beta/msl/4068-the-impact-of-employee-satisfaction-%20on-customer-satisfaction-theoretical-and-empirical-underpinning.html>

Mehta, M., Kumar, G., & Ramkumar, M. (2023). Customer expectations in the hotel industry during the COVID-19 pandemic: a global perspective using sentiment analysis. *Tourism Recreation Research*, 48(1), 110-127. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02508281.2021.1894692>

Ministerio de Salud (2021). *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos –Servqual*. MINSA. <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-2.pdf>

Ministerio de Salud (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud (1997). Ley General de Salud (Ley N° 26842). MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>

Ministerio de Salud (2009). Reglamento de la Ley General de Salud (Decreto Supremo N° 013-2009-SA). MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/246490-013-2009-sa>

Ministerio de Salud (2012). Norma Técnica de Salud de Acreditación de Establecimientos de Salud (Resolución Ministerial N° 139-2012/MINSA). *MINSA*.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/271362/242465\\_RM139-2012-MINSA.PDF20190110-18386-r5t045.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/271362/242465_RM139-2012-MINSA.PDF20190110-18386-r5t045.PDF)

Ministerio de Salud (2010). Ley de Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud (Ley N° 29542). *MINSA*.  
[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_per\\_29\\_ley\\_29542.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_29_ley_29542.pdf)

Miranda-Mendizábal, A., Vargas, I., Mogollón-Pérez, A. Eguiguren, P., Ferreira de Medeiros Mendes, M., López, J. & Vázquez Navarrete, M. (2020). Conocimiento y uso de mecanismos de coordinación clínica de servicios de salud de Latinoamérica. *Gaceta Sanitaria*, 34(4), 340-349.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112020000400006&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112020000400006&script=sci_arttext&tlng=en)

Moisoglou, I., Yfantis, A., Galanis, P., Pispirigou, A., Chatzimargaritis, E., Theoxari, A., & Prezerakos, P. (2020). Nurses work environment and patients' quality of care. *International Journal of Caring Sciences*, 13(1), 108-116.  
[https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/13\\_moisoglu\\_original\\_13\\_1.pdf](https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/13_moisoglu_original_13_1.pdf)

Maghsoodi, A., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151-164.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444883418302596>

Nguyen, T. & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International journal of healthcare management*, 12(4), 277-285.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2019.1647378>

- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017*. [Tesis de post grado, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua]. <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Otto, A., Szymanski, D. & Varadarajan, R. (2020). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing science*, 48(1), 543-564. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-019-00657-7>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_abstract](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://www.jstor.org/stable/1251430>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124. <https://www.jstor.org/stable/1252255>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 1-14. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pelaes, J. (2021). *Satisfacción y calidad de atención de los pacientes con Covid-19 que llegan a emergencia en el Hospital Belén de Trujillo – enero 2021*. [Tesis de post grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17966>
- Perez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R. & del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Purizaca, P. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020*. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49504>
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>

- Ramos, K., Podesta, L. & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*, 20(3), 1-7. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007)
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tIng=en)
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sangpikul, A. (2023). Acquiring an in-depth understanding of assurance as a dimension of the SERVQUAL model in regard to the hotel industry in Thailand. *Current Issues in Tourism*, 26(3), 347-352. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2022.2047163>
- Silvestro, R. & Johnston, R (1990). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. Sto John's University. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkozje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1040692](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkozje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1040692)
- Szymczak, J., Fiks, A., Craig, S., Mendez, D. & Ray, K. (2023). Access to What for Whom? How Care Delivery Innovations Impact Health Equity. *Journal of General Internal Medicine*, 1(1), 1-6. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-022-07987-3>

- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C. Onwe, R., Emmanuel, N., & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8(1), 1-10. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120945129>
- Tumsekcali, E., Ayyildiz, E., & Taskin, A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0. *Expert Systems with Applications*, 186(1), 1-10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0957417421011325>
- Valerie, A. & Leonard, B. (1993). *Calidad Total de Gestión de los Servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores.* Díaz de los Santos. [https://brumario.usal.es/discovery/fulldisplay?context=L&vid=34BUC\\_USAL:VU1&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&tab=Everything&docid=alma991007588329705773](https://brumario.usal.es/discovery/fulldisplay?context=L&vid=34BUC_USAL:VU1&search_scope=MyInst_and_CI&tab=Everything&docid=alma991007588329705773)
- Vigo, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020.* [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo, Trujillo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo\\_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://www.jstor.org/stable/1251929>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Reconocimiento de las necesidades del cliente, donde se demuestra una actitud que busca ejecutar una atención que propicia el cubrir las necesidades, de tal manera que es el resultado de comparar las expectativas que establece el acreedor en contraste al desempeño en la atención (Bustamante et al., 2019).	Esta variable de operacionalizó a partir de sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles ( Zeitham, Parasuraman y Berry, 2004.) que consta de 22 ítems.	Fiabilidad	– Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó.	1-5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	– Disposición para un servicio rápido y oportuno.	6-9	
			Seguridad	– Transmitir credibilidad, confianza y confidencia.	10-13	
			Empatía	– Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado.	14-18	

			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aspectos físicos que cada paciente percibe al momento de ser atendido, lo cual está relacionado con equipos en buen estado, instalaciones adecuadas en el centro de salud.</li> </ul>	19-22	
Satisfacción del usuario	Grado de complacencia con los servicios de atención otorgados, en la medida que impulsan la salud y el bienestar, por lo cual el individuo se encuentra satisfecho con las prestaciones de salud, haciendo más probable su retorno (Nguyen y Nagase, 2019).	Esta variable de operacionalizó a partir de sus dimensiones: evaluación de la atención, necesidades y expectativas (Diago, 2021), que consta de 9 ítems.	Evaluación de la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Valora la atención, analiza cómo fue atendido.</li> </ul>	1 al 4	Ordinal
			Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cubren las necesidades, satisface las necesidades.</li> </ul>	5 al 6	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cumple la expectativa, recibe la atención esperada, es proporcional el intercambio compra-venta.</li> </ul>	7 al 9	

## Anexo 2

### *Instrumento de calidad de atención*

-Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio psicológico de un centro de salud, categoría I-3, La Esperanza- 2023.

- Cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL

-Autor: MINSA (2011). Modificado por Chuzón Tejada, Y. (2023)

CALIDAD DE SERVICIO SERVQUAL									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de consulta externa (nivel ii y iii). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	E	Que la consulta se realice en el horario programado.							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden.							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión (SIS) sea rápida.							
07	E	Que la atención sea rápida.							
08	E	Que la atención para cada sesión sea rápida.							
09	E	Que la atención en el consultorio sea rápida.							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el profesional le realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	E	Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud mental.							
13	E	Que el profesional que atenderá su problema de salud mental, le inspire confianza.							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre procedimiento que recibirá.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

## Anexo 3

### *Ficha técnica de calidad de atención*

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	Instrumento de recolección para medición de nivel de calidad de atención.
<b>AUTOR</b>	Modificado por Javier Lira Paniagua(2022), adaptado por Yolanda Lizbeth Chuzón Tejada en el año 2023.
<b>AÑO</b>	2023
<b>APLICACIÓN</b>	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a la calidad de atención
<b>BASES TEÓRICAS</b>	Valerie y Leonard (1993), de 5 brechas: La brecha del cliente es la expectativa de servicio, basada en la experiencia pasada y el servicio percibido que surge de su experiencia. Además, que genera un proceso de división en 5 etapas, 1. Sin saber lo que el cliente espera, 2. Elección incorrecta del estándar de diseño o servicio, 3. No proporcionar el servicio de acuerdo con los estándares de servicio definidos por la empresa, 4. La calidad del servicio no está a la altura de su promesa, 5. Se ajusta el servicio a los requerimientos del cliente. Con base en esta teoría se sustenta el modelo Servqual con el propósito de cuantificar la calidad del servicio.
<b>VALIDACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mgtr. Pérez Linares Edinson Martin</li><li>- Mgtr. Grandes Morán Max Jonatan</li><li>- Mgtr. Alcantara Obando, Marlo Obed</li></ul>
<b>CONFIABILIDAD</b>	El coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento calidad de servicio SERVQUAL resultó ser de 77.
<b>VERSIÓN</b>	Primera Versión.
<b>SUJETOS DE APLICACIÓN</b>	Usuarios de un centro de salud de La Esperanza
<b>TIPO DE ADMINISTRACIÓN</b>	Se administrará a través de una encuesta por medio del Cuestionario para medir la calidad de atención
<b>DURACIÓN</b>	20 minutos.
<b>NORMAS DE PUNTUACIÓN</b>	Cuestionario tipo Likert, el cual consta de 5 dimensiones y 22 ítems para medir el nivel de calidad de atención. La escala de Likert que se empleará será del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.  ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO ORDINAL:  Alta: 111-154  Media: 67-110  Baja: 22-66

## Anexo 4

### Cuestionario de satisfacción

- Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio psicológico de un centro de salud, categoría I-3, La Esperanza- 2023.

-Cuestionario de satisfacción del cliente.

- Autor: Diago (2021). Modificado por Chuzón Tejada, Y. (2023)

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
N <sup>a</sup>						
1	La atención cumplió con el nivel deseado.	1	2	3	4	5
2	El tiempo de espera en los tramites fue adecuado.	1	2	3	4	5
3	Cuentan con personal competente.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de espera fue adecuado o mínimo.	1	2	3	4	5
5	Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas.	1	2	3	4	5
6	En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado.	1	2	3	4	5
7	La atención que brinda llena o excede mis expectativas.	1	2	3	4	5
8	El servicio cumplió con mis expectativas.	1	2	3	4	5
9	Recibí una atención superior a mis expectativas,	1	2	3	4	5

## Anexo 5

### Ficha técnica de calidad de satisfacción al cliente

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>
<b>AUTOR</b>	Elaborado por Diago en el año 2021, modificado por Yolanda Chuzón Tejada en el año 2023
<b>AÑO</b>	2023
<b>APLICACIÓN</b>	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a la satisfacción del usuario
<b>BASES TEÓRICAS</b>	Modelo de dos factores por Silvestro y Johnston (1990) sustentan que hay dos tipos diferentes de factores de calidad, primero los higiénicos y segundo los de crecimiento: higiene (estos son los factores que esperan un cliente en los que los clientes que Los clientes esperan que el fracaso de los clientes conduzca a la insatisfacción con los intereses de los clientes), los factores de crecimiento (con los beneficios conducirán a la satisfacción del cliente y en el que la falla es beneficiosa para él no necesariamente causará insatisfacción) y los factores de umbral doble (los factores Espere un cliente en él. El fracaso de su beneficio conducirá a una insatisfacción y sus beneficios superiores a cierto nivel conducirán a la satisfacción del cliente.
<b>VALIDACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mgtr. Pérez Linares Edinson Martin</li> <li>- Mgtr. Grandes Morán Max Jonatan</li> <li>- Mgtr. Alcantara Obando, Marlo Obed</li> </ul>
<b>CONFIABILIDAD</b>	El coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento calidad de servicio SERVQUAL resultó ser de 97.
<b>VERSIÓN</b>	Primera Versión.
<b>SUJETOS DE APLICACIÓN</b>	Usuarios de un centro de salud de La Esperanza
<b>TIPO DE ADMINISTRACIÓN</b>	Se administrará a través de una encuesta por medio del Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
<b>DURACIÓN</b>	10 minutos.
<b>NORMAS DE PUNTUACIÓN</b>	<p>Cuestionario tipo Likert, el cual consta de 3 dimensiones y 9 ítems para medir el nivel de satisfacción . La escala de Likert que se empleará será del 1 al 5.</p> <p>Totalmente en desacuerdo=1            En desacuerdo=2            Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3            De acuerdo=4            Total, mente de acuerdo=5</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO ORDINAL:</p> <p style="padding-left: 40px;">Alta: 34-45            Media: 22-33            Baja: 9-21</p>

Anexo 6

*Consentimiento informado*

**CONSENTIMIENTO NFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA  
INVESTIGACIÓN**

Título del estudio:

Investigador:

Institución:

Te invitamos a participar en un estudio donde se pretende determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por ello es muy importante su participación, porque los resultados permitirán una mejor toma de decisiones dentro del centro de salud. Se explicará aspectos como anonimato, libre participación y beneficio a posterior de la investigación, aquellos que accedan a ser parte del estudio y cumplan los criterios, se les proporcionará dos instrumentos para ser llenados. La evaluación demora 20 minutos. Esto será coordinado con el centro de salud, para que no afecte con las actividades. Los beneficios que trae consigo es que su información nos brindará datos que contribuyen a futuras investigaciones de procedimientos estadísticos, brindar hallazgos para generar actividades psicológicas. No deberás pagar nada. Igualmente, no recibirás ninguna compensación. Será de manera anónima con la finalidad de no revelar tu identidad, de manera que contestes las preguntas de manera confiable, los datos obtenidos no serán revelados a los padres de familia, ni al personal de la Institución educativa. De igual manera en ningún momento se hará mención datos personales.

Firma:

\_\_\_\_\_  
Nombres:

\_\_\_\_\_  
Fecha y hora

.....

## Anexo 7

### Matriz Evaluación por juicio de expertos



#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario SERVQUAL. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>Pérez Linares Edinson Martín</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	<b><u>Universidad Cesar Vallejo</u></b>
Tiempo de experiencia profesional en área:	2 a 4 años ( X ) Mas de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autora:	Cuestionario modificado por Javier Lira Paniagua(2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Medir la calidad de servicio

**4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
likert de 5 alternativas	5 dimensiones	Valerie y Leonard (1993), de 5 brechas: La brecha del cliente es la expectativa de servicio, basada en la experiencia pasada y el servicio percibido que surge de su experiencia.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario SERVQUAL elaborado por Minsa en el año 2011. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	4	4	4	
	Que la consulta se realice en el horario programado.	4	4	4	
	Que la atención se realice respetando la programación y el orden.	4	4	4	
	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para un servicio rápido y oportuno	Que la atención en caja o en el módulo admisión (SIS) sea rápida.	4	4	4	
	Que la atención sea rápida.	4	4	4	
	Que la atención para cada sesión sea rápida	4	4	4	
	Que la atención en el consultorio sea rápida.	4	4	4	



- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmitir credibilidad, confianza y confidencia	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	4	4	4	
	Que el profesional le realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	4	4	4	
	Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud mental.	4	4	4	
	Que el profesional que atenderá su problema de salud mental, le inspire confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión : Medir el nivel de Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
	Que el profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre procedimiento que recibirá.	4	4	4	



- Quinta dimensión: Aspectos Tangibles
- Objetivos de la dimensión: : Medir el nivel de Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	4	4	
	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	
	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	4	4	4	

Ps. Edinson Martín Pérez Linares  
COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ  
REGISTRO Nº 28418

Dni: 73015322

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Satisfacción. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>Pérez Linares Edinson Martín</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	<b><u>Universidad Cesar Vallejo</u></b>
Tiempo de experiencia profesional en área:	2 a 4 años ( X ) Mas de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Diago (2021)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y Colectivo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Medir la satisfacción

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
likert de 5 alternativas	3 dimensiones	Modelo de dos factores por Silvestro y Johnston (1990) sustentan que hay dos tipos diferentes de factores de calidad, primero los higiénicos y segundo los de crecimiento: higiene

#### 5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Cuestionario de satisfacción elaborado por Diago en el año 2021 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

- Primera dimensión: Evaluación de la atención
- Objetivos de la Dimensión: Medir la evaluación de la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valora la atención, analiza cómo fue atendido	La atención cumplió con el nivel deseado.	4	4	4	
	El tiempo de espera en los tramites fue adecuado.	4	4	4	
	Cuentan con personal competente.	4	4	4	
	El tiempo de espera fue adecuado o mínimo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cubren las necesidades, satisface las necesidades	Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas.	4	4	4	
	En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Medir nivel expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple la expectativa, recibe la atención esperada, es proporcional el intercambio compra-venta	La atención que brinda llena o excede mis expectativas.	4	4	4	
	El servicio cumplió con mis expectativas.	4	4	4	
	Recibí una atención superior a mis expectativas,	4	4	4	



-----  
*Ps. Edinson Martín Pérez Linares*  
 COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ  
 REGISTRO Nº 29418

### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>Max Jonatan Grandes Morán</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	<b><u>Humanizarte</u></b>
Tiempo de experiencia profesional en área:	2 a 4 años ( X ) Mas de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autora:	Cuestionario modificado por Javier Lira Paniagua(2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Medir la calidad de servicio

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
likert de 5 alternativas	5 dimensiones	Valerie y Leonard (1993), de 5 brechas: La brecha del cliente es la expectativa de servicio, basada en la experiencia pasada y el servicio percibido que surge de su experiencia.

#### 5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario SERVQUAL elaborado por Minsa en el año 2011. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	4	4	4	
	Que la consulta se realice en el horario programado.	4	4	4	
	Que la atención se realice respetando la programación y el orden.	4	4	4	
	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para un servicio rápido y oportuno	Que la atención en caja o en el módulo admisión (SIS) sea rápida.	4	4	4	
	Que la atención sea rápida.	4	4	4	
	Que la atención para cada sesión sea rápida	4	4	4	
	Que la atención en el consultorio sea rápida.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmitir credibilidad, confianza y confidencia	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	4	4	4	
	Que el profesional le realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	4	4	4	
	Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud mental.	4	4	4	
	Que el profesional que atenderá su problema de salud mental, le inspire confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
	Que el profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos Tangibles
- Objetivos de la dimensión: : Medir el nivel de Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	4	4	
	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	
	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	4	4	4	



Max J. Grandes Morán  
PSICOLOGO  
C. P. P. N.° 23332

Dni: 75118554

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Satisfacción. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>Max Jonatan Grandes Morán</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	<b><u>Humanizarte</u></b>
Tiempo de experiencia profesional en área:	2 a 4 años ( X ) Mas de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Diago (2021)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y Colectivo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Medir la satisfacción

#### 4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
likert de 5 alternativas	3 dimensiones	Modelo de dos factores por Silvestro y Johnston (1990) sustentan que hay dos tipos diferentes de factores de calidad, primero los higiénicos y segundo los de crecimiento: higiene

#### 5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Cuestionario de satisfacción elaborado por Diago en el año 2021 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

- Primera dimensión: Evaluación de la atención
- Objetivos de la Dimensión: Medir la evaluación de la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valora la atención, analiza cómo fue atendido	La atención cumplió con el nivel deseado.	4	4	4	
	El tiempo de espera en los tramites fue adecuado.	4	4	4	
	Cuentan con personal competente.	4	4	4	
	El tiempo de espera fue adecuado o mínimo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cubren las necesidades, satisface las necesidades	Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas.	4	4	4	
	En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple la expectativa, recibe la atención esperada, es proporcional el intercambio compra-venta	La atención que brinda llena o excede mis expectativas.	4	4	4	
	El servicio cumplió con mis expectativas.	4	4	4	
	Recibí una atención superior a mis expectativas.	4	4	4	



Max J. Grandes Morán  
PSICOLOGO  
C. P. P. N° 23332

Dni: 75118554

### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>ALCANTARA OBANDO, MARLO OBED</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	<b><u>Universidad Cesar Vallejo</u></b>
Tiempo de experiencia profesional en área:	2 a 4 años ( X ) Mas de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL
Autora:	Cuestionario modificado por Javier Lira Paniagua(2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Medir la calidad de servicio

**4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
likert de 5 alternativas	5 dimensiones	Valerie y Leonard (1993), de 5 brechas: La brecha del cliente es la expectativa de servicio, basada en la experiencia pasada y el servicio percibido que surge de su experiencia.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario SERVQUAL elaborado por Minsa en el año 2011. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	4	4	4	
	Que la consulta se realice en el horario programado.	4	4	4	
	Que la atención se realice respetando la programación y el orden.	4	4	4	
	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para un servicio rápido y oportuno	Que la atención en caja o en el módulo admisión (SIS) sea rápida.	4	4	4	
	Que la atención sea rápida.	4	4	4	
	Que la atención para cada sesión sea rápida	4	4	4	
	Que la atención en el consultorio sea rápida.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmitir credibilidad, confianza y confidencia	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	4	4	4	
	Que el profesional le realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	4	4	4	
	Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud mental.	4	4	4	
	Que el profesional que atenderá su problema de salud mental, le inspire confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
	Que el profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá.	4	4	4	
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos Tangibles
- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	4	4	
	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	
	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	4	4	4	

**MARLO OBED ALCANTARA OBANDO**  
**Psicólogo**  
**C.Ps.P. 29733**



Dni: 46941815

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Satisfacción. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>ALCANTARA OBANDO, MARLO OBED</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	<b><u>Universidad Cesar Vallejo</u></b>
Tiempo de experiencia profesional en área:	2 a 4 años ( X ) Mas de 5 años ( )

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Diago (2021)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y Colectivo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud
Significación:	Medir la satisfacción

**4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
likert de 5 alternativas	3 dimensiones	Modelo de dos factores por Silvestro y Johnston (1990) sustentan que hay dos tipos diferentes de factores de calidad, primero los higiénicos y segundo los de crecimiento: higiene

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Cuestionario de satisfacción elaborado por Diago en el año 2021 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles

- Primera dimensión: Evaluación de la atención
- Objetivos de la Dimensión: Medir la evaluación de la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valora la atención, analiza cómo fue atendido	La atención cumplió con el nivel deseado.	4	4	4	
	El tiempo de espera en los tramites fue adecuado.	4	4	4	
	Cuentan con personal competente.	4	4	4	
	El tiempo de espera fue adecuado o mínimo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cubren las necesidades, satisface las necesidades	Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas.	4	4	4	
	En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Medir nivel expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple la expectativa, recibe la atención esperada, es proporcional el intercambio compra-venta	La atención que brinda llena o excede mis expectativas.	4	4	4	
	El servicio cumplió con mis expectativas.	4	4	4	
	Recibí una atención superior a mis expectativas.	4	4	4	




MARLO OBED ALCANTARA OBANDO  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 29733

Dni: 46941815

Anexo 8

Confiabilidad mediante la prueba piloto

- Calidad de atención

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

SUJETO	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
3	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	5
4	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4	4
5	7	6	7	6	6	4	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5
6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	7	6	6	5	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5
8	7	5	7	6	7	6	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5
9	7	7	7	6	6	5	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
10	7	5	7	6	7	5	7	6	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5

-

- Satisfacción del usuario  
 Totalmente desacuerdo: 1  
 En desacuerdo: 2  
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3  
 De acuerdo: 4  
 Totalmente de acuerdo: 5

SUJETO	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	4
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5

*Confiabilidad mediante la prueba piloto*

Tabla 9

*Confiabilidad de la variable calidad de atención*

Variable	Ítems	Alfa
Calidad de atención	22	.77

En la tabla 9 se observa Confiabilidad de la variable Calidad de atención a través del método de consistencia interna, del coeficiente Alfa con una puntuación de .77.

Tabla 10

*Confiabilidad de la variable Satisfacción del usuario*

Variable	Ítems	Alfa
Satisfacción del usuario	9	.97

En la tabla 9 se observa Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario a través del método de consistencia interna, del coeficiente Alfa con una puntuación de .97.

Anexo 8

Muestra

- Calidad de atención

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

SUJETO	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
3	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5
4	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4
5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5
6	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	4
7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5
8	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	4
9	7	6	7	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6
10	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6
11	7	6	7	6	7	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6
12	6	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6
13	7	7	7	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
14	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7
15	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
16	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
17	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
18	6	6	7	6	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6
19	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6
20	6	6	7	6	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
21	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6
22	6	7	7	6	7	5	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7
23	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6
24	6	7	7	6	7	5	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5
25	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
26	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5
28	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
30	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5
31	7	6	7	6	6	4	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5
32	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
33	7	6	7	6	6	5	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5
34	7	5	7	6	7	6	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	5
35	7	7	7	6	6	5	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
36	7	5	7	6	7	5	7	6	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5
37	7	6	7	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6

38	7	7	7	6	7	5	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
39	7	5	7	7	6	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	
40	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
41	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6
42	7	5	6	7	7	4	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	4
43	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	4
44	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	4
45	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	5
46	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	5
47	7	6	7	7	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6
48	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	
49	7	5	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	7	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
51	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	5
54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
55	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
56	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
57	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
58	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	
59	7	7	7	6	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	
61	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6
62	7	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
63	7	7	7	7	6	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6
64	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6
65	7	7	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5
66	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6
67	7	7	6	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5
68	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
69	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	5
70	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6
71	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5
72	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7
73	6	7	6	6	7	5	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6
74	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
75	6	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
76	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7
77	6	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
78	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
79	6	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
80	6	5	7	7	6	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
81	6	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	5	5

82	6	5	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
83	6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5
84	7	6	7	6	6	6	6	7	5	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6
85	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
86	7	5	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6
87	6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5
88	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7
89	6	7	6	6	7	5	7	7	5	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6
90	7	6	7	6	6	7	7	7	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	5
91	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
92	7	5	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
93	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5
94	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
95	7	5	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
96	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
97	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
98	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
99	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6
100	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
101	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6
102	7	7	6	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
103	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
104	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6
105	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
106	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6
107	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
108	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6
109	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
110	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6
111	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
112	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6
113	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
114	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
115	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
116	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
117	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6
118	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
119	6	5	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
120	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
121	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
122	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
123	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
124	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7
125	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7

126	7	5	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7
127	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
128	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
129	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
130	6	5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7
131	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6
132	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
133	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
134	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
135	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
136	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
137	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
138	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
139	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7
140	7	7	7	6	6	6	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7
141	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6
142	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7
143	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
144	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7
145	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6
146	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7
147	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
148	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
149	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
150	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
151	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7
152	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
153	7	5	7	6	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5
154	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	5	7
155	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5
156	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
157	7	7	7	7	7	5	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	5	7
158	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7
159	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5
160	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7
161	7	7	7	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	7
162	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	5	7
163	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
164	7	7	7	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7
165	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7
166	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7
167	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
168	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	7
169	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7









123	5	5	5	5	5	5	5	5	4
124	5	3	5	3	5	5	5	4	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	5	5	5	5	5	5	5	5	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	4
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	4
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	3	5	3	5	5	5	4	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	4
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	4	4	4	4	4	4	4	4	3
144	5	5	5	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5	5	4
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	4	3	4	3	4	4	4	4	4
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	4	5	4	5	5	5	4	5
154	5	3	5	3	5	5	5	4	5
155	4	3	4	3	4	4	4	4	4
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	4	5	4	5	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	3	4	3	4	4	4	4	4
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	4	5	4	5	5	5	4	5



# Anexo 10

## Autorización de institución para la aplicación de instrumento

REGIONAL LA LIBERTAD

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### CONSTANCIA

#### AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

#### HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N°12523-23, la Srta. YOLANDA LIZBETH CHUZON TEJADA con DNI N°: 47766683 Alumna de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ; solicita autorización para que aplique el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE PSICOLOGIA DE UN CENTRO DE SALUD DE CATEGORIA I-3, ESPERANZA-2023"; En amparo a la resolución N°1949-A2023-UCV-VA-EPG-SL01/J documento de Aprobación de Proyecto de Investigación emitida por la Universidad. El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, de la micro red La Esperanza.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas y previo consentimiento informado; El Jefe CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación y la investigadora, alcanzar a los correos electrónicos [bdavalosalvarado@gmail.com](mailto:bdavalosalvarado@gmail.com), [red.investigacion2022@gmail.com](mailto:red.investigacion2022@gmail.com). El Proyecto de investigación y el Informe de los resultados de la investigación para su socialización correspondiente.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO, 21 DE JULIO DEL 2023



REGION LA LIBERTAD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD N° 06 TRUJILLO - ESTE  
M.C. David Gutierrez Gutierrez  
DIRECTOR EJECUTIVO

REGION LA LIBERTAD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD N° 06 TRUJILLO ESTE  
Mg Betty Davalos Angrado  
JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION



Mg. Cruz Castilla  
PSICOLOGA  
C.P.S. 15928  
Recibido  
31-07-23

"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Webb: [www.utes6trujillo.com.pe](http://www.utes6trujillo.com.pe)

## Autorización para la aplicación del instrumento



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 12 de julio de 2023

**CARTA N° 518-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

MC. David Gutiérrez Gutiérrez

Director Ejecutivo

UTES N°6 - RED TRUJILLO

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **YOLANDA LIZBETH CHUZON TEJADA**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE UN CENTRO DE SALUD DE CATEGORÍA I-3, ESPERANZA-2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

## Anexo 11

### *Formula de poblaciones finitas*

$$\frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Leyenda:

n Tamaño de muestra = x

N Población general = 414

p Proporción de éxito = .50

q Proporción de fracaso = .50

e Error de muestreo =.04

z Nivel de Confianza =1.96

$$n = \frac{414 * 1.96^2(0.50 * 0.50)}{(414 - 1)0.04^2 + 1.96^2(0.50 * 0.50)}$$

$$n = 200$$

## Anexo 12

### *Prueba de normalidad*

Tabla 11

*Prueba Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones del Cuestionario de calidad de atención al usuario SERVQUAL y el Cuestionario de Satisfacción.*

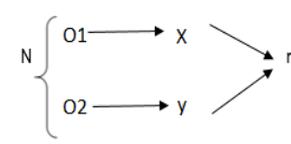
Variable	Estadístico	Gl	p
Calidad de atención al usuario	,140	200	,000
Fiabilidad	,189	200	,000
Capacidad de respuesta	,205	200	,000
Seguridad	,255	200	,000
Empatía	,256	200	,000
Aspectos tangibles	,241	200	,000
Satisfacción del usuario	,308	200	,000

En la tabla 11 se especifica los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, obteniéndose una distribución no normal ( $p < .05$ ) para la variable Calidad de atención al usuario, así como en la estructura dimensional, de igual manera se obtuvo una distribución no normal ( $p < .05$ ) para la variable Satisfacción del usuario, como evidencia que dispone el uso del coeficiente Rho de Spearman, en el proceso de obtener la correlación, acorde a la presencia de no normalidad en los datos.

Anexo 13

Matriz de consistencia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023	<b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de psicología en un centro de salud, La Esperanza 2023.  <b>Hipótesis específicas:</b>  Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	<b>Variable 1</b> Calidad de atención	Fiabilidad	habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en la forma tal como se ofreció y pactó	<b>Tipo de Investigación:</b> - Básica  <b>Nivel de Investigación</b> - Correlacional  <b>Método de investigación</b> - Método científico  <b>Diseño:</b> - No experimental - Corte transversal - Descriptivo correlacional   M: Estudiantes de una institución educativa X: Calidad de atención Y: Satisfacción
	<b>Objetivos específicos:</b>  Identificar el nivel de la calidad de atención			Capacidad de respuesta	disposición para un servicio rápido y oportuno	
	Identificar el nivel de la satisfacción del usuario			Seguridad	transmitir credibilidad, confianza y confidencia	
	Obtener la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario			Empatía	colocarse en el lugar de la otra persona, entender sus características y situaciones particulares, con cuidado humanizado	
				Aspectos Tangibles	aspectos físicos que cada paciente percibe	

	Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	<b>Variable 2</b> Satisfacción		al momento de ser atendido, lo cual está relacionado con equipos en buen estado, instalaciones adecuadas en el centro de salud	<b>Técnica e instrumento de recolección</b>  <b>Técnicas:</b> - <b>Calidad de atención:</b> Encuesta - <b>Satisfacción:</b> - Encuesta  <b>Instrumento:</b> - <b>Calidad de atención:</b> Cuestionario - <b>Satisfacción:</b> - Cuestionario  <b>Población:</b> - Usuarios, de ambos sexos, mayores a los 18 años, del área de psicología del centro de Salud de la Esperanza, 2023  <b>Muestra:</b> - 200 usuarios, de ambos sexos, mayores a los 18 años, del área de psicología del centro de Salud de la Esperanza, 2023  <b>Muestreo:</b> - No probabilístico, intencional
	Estimar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario		Evaluación de la atención	valora la atención, analiza cómo fue atendido	
	Reportar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario	Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario		Necesidades	cubren las necesidades, satisface las necesidades	
	Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.	Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.		Expectativas	cumple la expectativa, recibe la atención esperada, es proporcional el intercambio compra-venta	

						<p><b>Procesamiento:</b> M. Excel, SPSS ver. 26</p> <p><b>Prueba de normalidad</b> Prueba de normalidad</p> <p>Prueba de correlación r de Pearson /rho de Spearman</p>
--	--	--	--	--	--	--