



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el Centro de
Salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración de Empresas**

AUTORA:

Saavedra Berna, Karen Judenny (orcid.org/0009-0001-0167-933X)

ASESOR:

Dr. Benites Vargas, Jose Antonio (orcid.org/0009-0008-0230-0775)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico mi tesis a Dios, quien me ha brindado la vida y me ha permitido llegar a este significativo momento en mi desarrollo académico profesional.

Agradezco a mi padre y madre, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida, siempre demostrándome su amor, cariño, apoyo incondicional a largo de mi trayectoria universitaria. Sus valores y constante motivación me han guiado para ser una mejor persona.

También quiero expresar mi agradecimiento a mi abuela materna, quien ha sido una parte importante durante esta etapa, por su apoyo, por su motivación y por ser ejemplo a seguir.

Asimismo, agradezco a mi asesor por sus enseñanzas en este proceso, por su paciencia y dedicación para culminar satisfactoriamente mi proyecto de tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mí asesor por su invaluable orientación y conocimientos compartidos, que han enriquecido este trabajo. A mis compañeros de estudio por su colaboración y apoyo mutuo durante este proceso. Y, a mi familia y amigos por su constante ánimo y comprensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENITES VARGAS JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD CHONTALI, PROVINCIA JAÉN, 2023", cuyo autor es SAAVEDRA BERNA KAREN JUDENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

CHICLAYO, 09 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENITES VARGAS JOSE ANTONIO DNI: 17897665 ORCID: 0009-0008-0230-0775	Firmado electrónicamente por: JBENITESVA10 el 18-04-2024 10:14:51

Código documento Trilce: TRI - 0742504



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SAAVEDRA BERNA KAREN JUDENNY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD CHONTALI, PROVINCIA JAÉN, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
KAREN JUDENNY SAAVEDRA BERNA DNI: 74308208 ORCID: 0009-0001-0167-933X	Firmado electrónicamente por: KASAAVEDRABE el 09-04-2024 11:05:14

Código documento Trilce: TRI - 0742505



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	1
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de expertos	11
Tabla 2 Coeficiente Alpha de Cronbach	12
Tabla 3 Prueba de normalidad	24
Tabla 4 Prueba de hipótesis General	25
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1	25
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2	26
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3	27
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 4	28
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 5	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Correlación entre las variables	8
Figura 2 Calidad de servicio	14
Figura 3 Elementos tangibles	15
Figura 4 Fiabilidad	16
Figura 5 Capacidad de respuesta	17
Figura 6 Seguridad	18
Figura 7 Empatía	19
Figura 8 Satisfacción del paciente	20
Figura 9 Rendimiento percibido	21
Figura 10 Expectativas	22
Figura 11 Nivel de satisfacción	23

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023. Para ello se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, de diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados ponen en evidencia una significancia de 0.000 logrando así rechazar la H0 y aceptar la H1. Así mismo, se encontró una correlación de 0.893 entre las variables. Y, se concluyó que la calidad de servicio está relacionada de forma directa con la satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, pacientes, salud

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and patient satisfaction at the Chontali health center, Jaén Province, 2023. For this, a quantitative approach methodology, basic type, correlational level, non-specific design, was used. experimental – transversal. The sample consisted of 60 patients. The technique used was the survey and the instrument were the questionnaire. The results show a significance of 0.000, thus rejecting H0 and accepting H1. Likewise, a correlation of 0.893 was found between the variables. And, it was concluded that the quality of service is directly related to patient satisfaction.

Keywords: quality, service, satisfaction, patients, health

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio y la satisfacción del paciente son temas de preocupación global en el ámbito de la atención médica. Ya que, se ha destacado la eficacia de mejorar la calidad de la atención como un componente fundamental para alcanzar los objetivos respecto a la salud pública en el mundo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Sin embargo, numerosos estudios han demostrado que hay una brecha significativa referente a las expectativas de cada paciente y la calidad percibida en referencia a la atención médica en muchos países (Manzoor et al., 2019).

En el contexto América latina y en otros continentes han priorizado el valor del servicio en empresas privadas y estatales. La crisis resaltó la necesidad de adaptarse a nuevas expectativas de los consumidores, centradas en seguridad y eficacia. Una experiencia excepcional del cliente es ahora crucial para diferenciarse y retener clientes. La digitalización acelerada durante la pandemia ha elevado los estándares de los clientes. La fidelidad del cliente y la recomendación positiva son fundamentales en la economía actual. En este contexto, el valor del servicio fortalece la posición y rentabilidad de las empresas en un mundo en constante cambio (Loidi, 2021).

Las compañías han reconocido que una estrategia para enfrentar los desafíos relacionados a los clientes satisfechos (CS) implica mejorar la calidad de los servicios logísticos. En este panorama, se enfatiza en la observación de la calidad del servicio en cuanto a logística como un elemento mediador en la relación entre las capacidades logísticas (CL) y la CS (Terán et al., 2021).

Respecto al caso de Perú, los servicios estatales de baja calidad, incluida la atención médica, es un problema destacado. Las deficiencias incluyen falta de personal médico y mala gestión. Estos problemas afectan la satisfacción del paciente y pueden tener consecuencias graves para la salud pública. A medida que aumentan las expectativas de la sociedad y los estándares de servicio en el sector privado, la necesidad de mejorar los servicios públicos se vuelve más urgente (Del Carmen, 2019). Citando a, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021), solo un 45% de los peruanos están satisfechos con los servicios de médicos que obtienen. Factores como la falta de acceso a medicamentos, permanecer esperando por mucho tiempo y el poco personal médico calificado contribuyen a esta percepción negativa.

En el Centro de Salud Chontali, en la Provincia de Jaén, se enfrentan desafíos que afectan la calidad respecto al servicio brindado y la satisfacción de los pacientes. Estos incluyen una alta demanda de atención médica, escasez de personal capacitado, deficiencias en la infraestructura, acceso limitado a servicios especializados y barreras lingüísticas y culturales. Estos problemas pueden causar tiempos de espera prolongados, falta de seguimiento adecuado y una experiencia insatisfactoria para los pacientes.

En tal sentido se postuló como problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023? y, como problemas específicos se planteó:1. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?,2. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?, 3.¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?, 4.¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023? y 5. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?

Por tal motivo, la investigación tiene justificación teórica, ya que la investigación busca contribuir al conocimiento existente sobre la valorización de los servicios de salud en entornos rurales, específicamente en el Centro de Salud Chontali, y proporcionar una base teórica sólida para la implementación de mejoras sobre prestar servicio médico y la complacencia del paciente en este contexto. A su vez, comprende una justificación metodológica, debido a su capacidad para proporcionar datos objetivos y medibles sobre el valor del servicio y cumplir con la expectativa del paciente. La información reunida usando las encuestas permitió obtener datos cuantitativos que son analizables estadísticamente. Esta metodología es idónea para hallar patrones, tendencias y relaciones de importancia sobre cada variable. Asimismo, permitió evaluar el nivel de pacientes satisfechos mediante la cuantificación de respuestas y puntuaciones. También, posee justificación práctica, debido a que el estudio se enfoca en evaluar cómo se da el servicio en un centro de salud y su confort

de los pacientes, lo cual tiene implicaciones directas en su garantía de vida de los atendidos y en la eficacia del sistema de salud local. Esto permitirá a la administración del centro de salud tomar medidas concretas para brindar una atención médica más eficiente y satisfactoria. Por último, se tiene justificación social ya que se pretende mejorar el bienestar de la comunidad local al fortalecer la atención médica y promover la confianza en el sistema de salud. Evaluar las necesidades y experiencias de los pacientes permite implementar intervenciones efectivas que contribuyan al progreso social y al fortalecimiento de los lazos comunitarios.

Por otra parte, se planteó como objetivo general: determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023. Y los objetivos específicos son: 1.Determinar relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023, 2.Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023, 3.Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023, 4.Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023 y 5. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Y, se planteó la siguiente hipótesis general: la calidad de servicio se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023. Y como hipótesis específicas se planteó: 1. La calidad de servicio se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023, 2.La fiabilidad se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023, 3.La capacidad de respuesta se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023, 4. La seguridad se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023 y 5.La empatía se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Cayuela et al. (2019) con el propósito describir la calidad asistencial percibida y la satisfacción frente a los servicios de Atención Primaria del Área de Salud II Cartagena por parte de las personas sordas de Cartagena y comarca. El artículo fue descriptivo y transversal, el estudio consideró como muestra a 24 individuos, se recopiló la información recaudada mediante la encuesta. Se llegó al resultado que el 66.7% expresó satisfacción con la atención, especialmente se elogió la rapidez en los tiempos de espera. En cuanto a la evaluación de la actitud, el 50% consideró promedio la actitud de los médicos, el 45.8% opinó lo mismo sobre las enfermeras, y el 50% sobre los administradores según los residentes encuestados. Se llegó a la conclusión, que existió un incremento en el acceso y seguimiento de individuos con discapacidad auditiva dentro del sistema de salud.

Según Gonzales et al. (2018) en su estudio con el propósito determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional, 2018. Se basó en enfoques descriptivos, diferentes niveles de descripción, tipos de diseño básico y no experimental. La muestra consistió en 240 individuos y la encuesta fue empleada como método, empleando un cuestionario como herramienta principal. Los hallazgos señalaron que el 1.4% de los atendidos estuvieron sin apoyo familiar el 11% manifestó negativas. Y, se llegó a la conclusión que de 85 personas 41 puntos expresaron estar satisfechos.

Triviño et al. (2022) en su estudio tuvo el propósito de determinar el nivel de calidad de atención con respecto a la atención en el área de nutrición relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de telesalud dentro de la plataforma CEDIA-UTN, 2020. El enfoque utilizado en el estudio fue de naturaleza cuantitativa, y se optó por una naturaleza no experimental. La muestra fue 540 donde se recopiló la información mediante un cuestionario en el Hospital Rodríguez Zambrano en Manta, Manabí. Los resultados muestran que el 57% las consideró un nivel promedio, el 35% como excelente, y el 8% opinó que la asistencia recibida era buena. En conclusión, la mayoría de los residentes que participaron en el estudio son jóvenes, mayoritariamente hombres, y expresaron haber alcanzado un nivel educativo de tercer nivel.

Según Asamrew et. al (2020) con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de hospitalización y sus factores determinantes. Se usó una metodología básica, no experimental. 398 pacientes confirmaron la muestra usando el cuestionario como instrumento. Se llegó al resultado que la satisfacción general fue inferior a estudios locales previos, se recopiló los datos a través de la encuesta y se propone brindar capacitación al personal, realizar evaluaciones sistemáticas de la satisfacción y considerar la dimensión del diseño del centro. Se concluyó que aproximadamente un 46.2% de los pacientes expresaron satisfacción con los servicios hospitalarios, mientras que un 15.6% manifestó su insatisfacción con dichos servicios. La influencia de la calidad en cuanto a servicio de la farmacia hospitalaria fue significativa en general en la satisfacción de los pacientes. Se encontró que un incremento en una unidad en la calidad del servicio llevó a un aumento de 2,3 veces en el nivel de satisfacción al 5% de significancia.

Menciona Gavurova et. al (2021) la finalidad de su estudio consistía en analizar y evaluar los factores determinantes que impactan en la satisfacción general de los pacientes con la atención médica hospitalaria en las circunstancias de la República Checa. El artículo fue básico y correlacional. 1425 pacientes formaron la muestra y se hizo uso del cuestionario. Se llegó al resultado que la satisfacción con el personal médico resultó de constituir el factor más determinante de manera positiva en la satisfacción en el entorno hospitalario, resaltando la relevancia de la confianza y las habilidades de comunicación del médico para los pacientes. Estos descubrimientos proporcionan información esencial para la responsabilidad de la administración directa para comprender las necesidades de los pacientes. Y, se ha llegado a la conclusión que existe responsabilidad con el crecimiento hacia la optimización de los centros de salud a la vez este generara que los sistemas de salud sean más leales.

Por otro lado, Fernández (2018) con el propósito de analizar la calidad del servicio logístico como un elemento mediador en la relación entre las capacidades logísticas (CL) y la CS. Usó un estudio exploratorio y descriptivo que involucró a 117 empresas en esta industria. La información recopilada fue examinada utilizando ecuaciones estructurales, evidenciando que la calidad de los servicios logísticos desempeña un papel fundamental como mediadora en la conexión entre las

habilidades logísticas y la satisfacción del cliente. Como conclusión, se debe crear una base metodológica para identificar factores para la optimización de servicios y la lealtad hacia los empleados.

En el ámbito nacional, según Vera (2022) tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del INEN, Surquillo – 2021. El estudio se distinguió por su carácter fundamental, adoptando un enfoque cuantitativo y un alcance de correlación, todo ello bajo un diseño que no implicó experimentación. Los resultados indican que el 21.61% valoró positivamente la calidad de atención, mientras que el 19.03% expresó insatisfacción (59 pacientes). Y, se concluye se destaca que, se evidencia una positiva correlación significativa. Se registró un coeficiente de 0.786 poniendo en evidencia que hay una relación positiva entre las variables.

Según Guzmán (2022) con el propósito de evaluar cómo la calidad de la atención dental influye en la satisfacción de los pacientes durante la pandemia de COVID-19, en un Centro de Salud de Arequipa en el año 2021. Siguió un enfoque fundamental y empleó un diseño de carácter transversal, prospectivo y no experimental. Se utilizó una encuesta con un cuestionario como herramienta de investigación para obtener información. El análisis reveló que la mayoría de los pacientes (52%) tuvo opiniones neutrales sobre la atención, mientras que el 44% manifestó satisfacción. Solo un pequeño grupo (2%) expresó insatisfacción. En resumen, el 32% se mostró satisfecho, y el 10% estuvo muy de acuerdo con la atención recibida.

Paripancca (2019) con el propósito determinar si existe relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de un hospital de asociación público privada 2016 -2017. Seleccionó una metodología elemental que implicaba un enfoque numérico y un diseño longitudinal que no requería experimentación. Fue un estudio con 8462 pacientes y una muestra de 261, el cual reveló una correlación considerablemente alta ($p < 0.001$) en la que se haya una importante relación de las variables.

Reaño (2021) con el propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital

Regional Lambayeque, 2019 se aplicó un enfoque descriptivo y correlacionado, no experimental y transversal. 4000 usuarios formaron la población, y se encuestó a 351 de ellos. Se obtuvieron datos mediante encuestas en las que se utilizó un cuestionario. Los resultados revelaron una relación positiva (0.815) y fuerte entre ambas variables, indicando que la calidad del usuario impacta directamente en su nivel de satisfacción. Y, se concluyó que el hospital no cumple con satisfacer a sus usuarios porque los clientes califican el servicio como malo evidenciando una positiva relación de las variables.

Abanto et al. (2022) con el propósito de su estudio buscó evaluar la correlación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente en el sector de hospitalización del Hospital II Vitarte EsSalud, 2022. El estudio fue cuantitativo, la metodología seleccionada se caracterizó por ser de naturaleza básica, de alcance correlacional, y se implementó un diseño de tipo transversal que no implica experimentación. El estudio se realizó con un conjunto de 30 pacientes, y se aplicó se realizó una encuesta con un cuestionario como herramienta, abarcando una población objetivo y una muestra de 30 pacientes. Después de examinar los resultados, se encontró la existencia de una relación con una significancia del 5%. Llegando se a concluir que dicha relación es de más de 0.8.

Para entender mejor la investigación se hablará sobre las variables y dimensiones como base teórica.

La variable 1 es calidad de servicio. Es la percepción del cliente referente a la excelencia o superioridad basada en cómo la evalúa globalmente, al compararla con sus expectativas (Conteras et al., 2019). Comprende las características favorables del producto o servicio tanto para gestores privados al igual que para gestores de la administración pública (Real Academia Española [RAE], 2023). Se refiere a la excelencia o grado de satisfacción que los clientes experimentan al recibir un servicio (Izquierdo, 2021).

La calidad en el servicio se refiere a que tan bueno proporcionas la evaluación en el desempeño de un servicio, abarcando aspectos como la velocidad, confiabilidad, disponibilidad y otras características pertinentes. Sobre lo expuesto se puede decir que la calidad de servicio se caracteriza por evaluación en forma general que hace un

cliente con respecto a sus expectativas. En resumen, indica el grado de satisfacción cumple necesidades y deseos de forma objetiva y subjetiva en la vivencia del cliente. Este se caracteriza por la persecución de excelencia por la eficiencia, la confiabilidad y cortesía.

La calidad de servicio como variable se desglosa en 5 dimensiones. La primera dimensión es elementos tangibles. Se trata de aspectos inmateriales que no pueden ser experimentados físicamente (Heiller & Jenifer, 2023). Son las actividades de asociación físicas, visibles y concretos de un servicio o producto que los consumidores pueden percibir directamente a través de sus sentidos sin entender que el cliente busca algo más que algo agradable (Martínez et al., 2020). Incluye a los aspectos físicos y materiales que los clientes pueden ver o tocar (Medrano, 2020).

La segunda dimensión es fiabilidad. La fiabilidad se trata de la consistencia y estabilidad, y la eficiencia y eficacia a lo largo del tiempo en ofrecer productos o servicios (Polo, 2023). Es la posibilidad de que algo opere correctamente, ya sea durante un periodo breve o prolongado, y esté sujeto a diversas condiciones (Montserrat y Hernández, 2023). Se trata de la coherencia y confiabilidad de un sistema, producto o servicio para llevar a cabo sus funciones. El término fiabilidad guarda relación con la consistencia y estabilidad de la obtención de cada resultado mediante una medición o evaluación; la medición comprende las pruebas de confiabilidad y uniformidad en los resultados. En el estudio, la fiabilidad implica la capacidad de obtener resultados coherentes y estables. Una medida o instrumento se considera confiable cuando produce resultados consistentes y reproducibles. Un instrumento se considera confiable si produce resultados similares en diversas aplicaciones repetidas bajo condiciones similares. La fiabilidad es esencial para garantizar la validez y la utilidad de cualquier medida o evaluación (Lack, 2019).

La tercera dimensión es capacidad de respuesta. La capacidad en cuanto a respuesta de una organización se relaciona con las decisiones tomadas según los conocimientos que se tienen y el aprendizaje de habilidades que fortalecen a la organización (Demuner et al., 2018). Son estrategias que garantizan una ejecución efectiva ante desastres naturales o eventos humanos que afectan la capacidad de las personas (Catherine, 2023).

La cuarta dimensión es seguridad. Es la ausencia de amenazas o situaciones que puedan causar daño físico, psicológico o material (Benedetti & Renoldi, 2023). Se refiere a la capacidad percibida por parte de los clientes para recibir un servicio de manera fiable y sin riesgos (Sangama, 2019). Se refiere a la condición de estar libre de peligros o daños. Hace referencia a tener seguridad contra eventos perjudiciales como daños físicos y mentales entre otros daños empresariales (Nelson et al., 2020).

La quinta dimensión es empatía. Es la herramienta que posibilita la comprensión de las situaciones y el estado mental (Platt & Godon, 2023). Es la capacidad que se tiene para ponerse en el lugar del otro y ayuda a modular la conducta prosocial (Vicente, 2020). Implica la destreza de colocarse en el lugar del otro, percibir sus emociones y comprender su perspectiva, facilitando así la conexión emocional, la comprensión mutua y una respuesta compasiva. La empatía juega un papel fundamental en las interacciones sociales, la comunicación efectiva y diversas relaciones humanas al fomentar la emoción, la comprensión y el establecimiento de vínculos más estrechos y significativos (Scimago Institutions Ranking, 2020).

La variable 2 se refiere a la satisfacción de los pacientes. Es situarse en la perspectiva del otro, pensando primero en el usuario y adaptándose a las características y situaciones específicas (Garcia, 2019). Se refiere a la escala de los consumidores que reciben servicios médicos o de atención sanitaria experimentan contento, conformidad y cumplimiento con la atención recibida (Almeida et al., 2021). Se da cuando el consumidor está satisfecho en una evaluación exhaustiva del producto o servicio. Ya sea relacionada con sus características o con el producto o servicio en sí (Zárraga et al., 2018). Se requieren las habilidades y capacidades de los colaboradores, que toda empresa debe desarrollar. Resulta ser una etapa de evaluación que va hacia los consumidores a menudo hacen una comparación entre lo que esperan con lo que reciben (zavaleta, 2018). Se refiere a la medida en que los clientes experimentan contento, conformidad y cumplimiento con los productos o servicios que han adquirido (Mejias et al., 2018).

Sobre lo mencionado se puede decir que la satisfacción de los pacientes se caracteriza por el nivel de felicidad, conformidad y contento que experimentan aquellos que reciben servicios médicos o de atención sanitaria.

La variable satisfacción de los pacientes tiene 3 dimensiones. La primera dimensión es rendimiento percibido. El cliente percibe un rendimiento con el producto o servicio que compró (Thompson, 2023). Hace referencia al rendimiento a la forma de aprecio que el cliente percibe con respecto a un producto o servicio (Nina, 2020). Es el grado de contento, conformidad o cumplimiento experimentado por los clientes o personas que toman el servicio. Aborda un componente cuantificable que incluye varios aspectos, como la excelencia en la atención médica, la temporalidad en la calidad de atención es fundamental para los pacientes (Thompson, 2023).

La segunda dimensión es expectativa. Son las aspiraciones de lograr algo o la posibilidad de adquirir un derecho, una herencia, un empleo u otro beneficio al ocurrir un evento anticipado (RAE, 2023). Es la acción de anticiparse a un evento o consecuencia futura (Hernández et al., 2022). Las expectativas indican los elementos importantes para la persona, al mismo tiempo que aclaran sus distintas dimensiones. Se refiere a la anticipación o la esperanza de que algo suceda, basada en experiencias pasadas, conocimientos previos o en la creencia de eventos probables (Natalí, 2019).

La tercera dimensión es niveles de satisfacción. Implican la segmentación y elección de estrategias a implementar, actividades a llevar a cabo, y, en última instancia, la asignación de esfuerzos y recursos (Fernandez, 2020).

Así mismo se definen los siguientes términos básicos:

Calidad: Esta referida a una característica inherente de una cosa, que determina su valía y la satisfacción que genera en una persona (Peiró, 2023).

Servicio: Un servicio implica la ejecución o serie de acciones dirigidas a cumplir una necesidad (Sánchez, 2020).

Satisfacción del cliente: Hace referencia a la opinión de un comprador en relación a los productos y servicios (Peiró, 2018).

Paciente: El término suele emplearse para referirse a la persona en atención médica (Pérez, 2023).

En este contexto, resulta fundamental evaluar la calidad respecto al servicio brindado y la satisfacción que tienen los pacientes para garantizar una atención médica efectiva y positiva, así como para identificar las posibles mejoras en los servicios referidos al área de salud proporcionados.

III. METODOLOGÍA

1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue básica, que referenciando a Hernández (2014), afirma que se enfoca en dar una base teórica relacionado a los conceptos utilizados en el trabajo para así ampliar el conocimiento. Se refiere a la indagación sistemática y el estudio que se realiza con el objetivo principal de ampliar el conocimiento teórico y comprensión fundamental de un fenómeno, sin una aplicación práctica inmediata. Este tipo de investigación busca descubrir principios y leyes subyacentes, así como avanzar en la comprensión de conceptos y teorías.

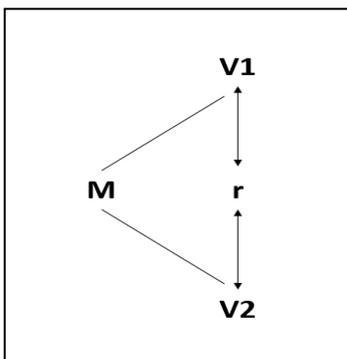
Diseño de investigación

Evocado a lo no experimental, justificada en la ausencia de manipulación deliberada de alguna variable para algún fin del investigador, además se mencionó que es transversal por su toma de datos única en el tiempo y número de veces.

Fue de nivel correlacional. Rodríguez (2018) menciona que es porque se basa en la observación para poder describir los acontecimientos que implicaron la exploración, identificando la relación entre los fenómenos de estudio, lo cual esta evidenciado en la figura 1.

Figura 1

Correlación entre las variables



Donde:

M: Representa la muestra del centro de Salud de Chontali.

V1: Calidad de Servicio.

V2: Satisfacción del paciente.

r: Correlación entre variables.

2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Soret y Obesso (2020), la satisfacción por parte del beneficiado tiene por medición al nivel del servicio que trata sobre si está acorde o diferente a las perspectivas de los clientes.

Definición operacional

De acuerdo con Soret y Obesso (2020) se presenta cinco criterios o componentes para evaluar en cómo se da la complacencia de los usuarios: aspectos concretos, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (p.35-38).

Indicadores

Los indicadores utilizados por dimensión se detallan de la siguiente manera: para los Elementos tangibles se consideran equipos modernos e instalaciones atractivas; en cuanto a la Fiabilidad, se evalúa el nivel de cumplimiento con el servicio prometido y el grado de atención; en lo referente a la capacidad de respuesta, se analiza la rapidez del servicio y la precisión en la información proporcionada sobre los servicios; en lo que respecta a la Seguridad, se toma en cuenta el comportamiento confiable y el porcentaje de clientes que se sienten seguros; y en cuanto a la Empatía, se evalúa la atención individualizada y el nivel de interés expuesto por los pacientes.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del Paciente.

Definición conceptual

Soret y Obesso (2020), afirman que hace referencia al grado de complacencia que obtiene un cliente de un producto o servicio recibido de forma individual (pp.28 -29).

Definición operacional

De acuerdo con Mateos (2019), se puede desglosar en rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción (p.50).

Indicadores

Los indicadores pueden ser identificados de la siguiente manera: el Rendimiento percibido se evalúa mediante la adquisición del servicio, las opiniones sobre el servicio y el punto de vista del paciente; en cuanto a las Expectativas, se consideran las experiencias de atenciones anteriores, las opiniones de conocidos y las promesas de beneficios; y los Niveles de satisfacción se determinan por la conformidad de una compra, el alcance de las expectativas y el desempeño del servicio.

Escala de medición: Ordinal

3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Santiváñez (2021), hace semejanza al grupo total de sujetos que proporcionan la información necesaria sobre el tema bajo estudio. Se incluyo personas, objetos, eventos o cualquier otro conjunto de elementos que cumplan con ciertos criterios definidos. En este caso, se consideró a 60 pacientes

Criterio de inclusión: Pacientes atendidos al menos tres veces en centro de salud, pacientes atendidos al menos tres veces en la especialidad de Medicina General, pacientes de edad superiores 18 e inferiores 70 años y finalmente los pacientes que efectivamente firmaron el consentimiento.

Criterio de exclusión: Pacientes quienes no recibieron atención en tres ocasiones en el centro de salud, pacientes que se encuentran en un rango diferente de edad de 18 a 70 años y aquellos que no otorgaron su consentimiento informado.

Muestra:

Es una cantidad representativa de la población (Santiváñez, 2021). Para esta oportunidad, se tomó una muestra de 60 encuestados.

Muestreo:

De acuerdo con Martínez (2020), el muestreo se refiere al método utilizado para seleccionar el grupo de individuos que conformarán la muestra. En este estudio, se empleó el muestreo llamado no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis: El centro de salud Chontali

4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica que fue aplicada para recopilar datos resultó ser la encuesta, la cual involucra la presentación de preguntas estructuradas o semiestructuradas a cierta cantidad de individuos o muestras que son representativos de una población (Plaza & Bermeo, 2019). La encuesta implica la creación de una relación de preguntas que se presenta a individuos específicos con el propósito de adquirir datos relacionados con actitudes, opiniones, actuaciones u otras variables relevantes (Villanueva, 2022). Se refieren a los métodos y procedimientos manejados para conseguir información específica y relevante para cumplir el propósito de investigación en la que es importante la técnica para recopilar datos.

Instrumentos de recolección de datos

Se elaboró un cuestionario. Citando a Arias y Convinos (2021) el cuestionario viene a ser una herramienta la cual ayuda a juntar información para los estudios en los que es necesario conseguir información de ciertos individuos. Dichos cuestionarios se basan en una lista de preguntas que pueden ser no estructuradas o estructuradas, las cuales son administrados a cada participante; los participantes suelen ser individuos o entidades, quienes responden registrando dichas respuestas para ser analizadas posteriormente.

Validez

Los instrumentos serán sometidos a un proceso de validación llevado a cabo por tres profesionales expertos. Estos especialistas evaluarán cada uno de los enunciados antes de proceder a la aplicación de la encuesta. Los detalles sobre la participación de estos validadores se localizan en la tabla 1.

Tabla 1

Listado de especialistas

Especialista	Especialidad
Mg. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio	Administración
Mg. Galvani Guerrero García	Administración
Mg. Segundo Martel Vergara Castillo	Administración

Nota: Dr.; Doctor, Mg.: Magister

Confiabilidad

Se usó la confiabilidad del Alfa de Cronbach. Este análisis se realizó empleando una base de datos compuesta por 60 encuestados. Los valores respectivos del coeficiente para los instrumentos se exhiben en la tabla 2.

Tabla 2

Coeficiente Alpha de Cronbach

Instrumento	Coeficiente de Cronbach	Grado de consistencia
Calidad de servicio	0.878	Bueno
Satisfacción de los pacientes	0.873	Bueno

Nota: Producción propia

Sobre la tabla 2, los valores de Alpha de Cronbach para las variables son 0.878 y 0.873, respectivamente, respectivamente, señalando una confiabilidad consistente del cuestionario. Al estar en el intervalo de 0.8 a 0.9, se deduce que cada elemento evaluado en ambas variables es estable y confiable, lo que sugiere que el instrumento es apropiado para medir ambas dimensiones.

5. Procedimientos

Los procedimientos son conjuntos de pasos o acciones sistemáticas y organizadas que se siguen para llevar a cabo una tarea, alcanzar un objetivo o realizar una actividad específica. En el contexto de una definición general, los procedimientos son guías detalladas que describen cómo realizar una tarea de manera consistente y eficiente. Pueden estar documentados de manera formal o existir como prácticas establecidas en una organización, institución o proceso. La información proveniente de las respuestas de los datos a través de tablas y figuras lo que facilitara la comprensión de los hallazgos.

6. Métodos de análisis de datos

Hace referencia al conjunto de métodos y estrategias empleados para analizar, estructurar, interpretar y exponer la información recopilada durante una investigación. Este procedimiento es esencial para deducir significados, reconocer patrones y abordar las interrogantes de la investigación.

Primeramente, se ordenó los datos haciendo uso del software Excel, elaborando gráficos y tablas para revisar cómo se comportan los datos. A continuación, se usó el software SPSS para revisar si la información recolectada era confiable o no mediante el coeficiente de Cronbach. Luego, se revisó la normalidad de cada variable y, al haber demostrado que no se había cumplido con el supuesto de normalidad, se empleo la estadística Rho de Spearman para ver en cuánto estaban relacionadas las variables. Finalmente, se revisó la sig. para probar las hipótesis planteadas.

7. Aspectos éticos

Se usó tres aspectos éticos. Como primer principio ético se tomó al principio de beneficencia: Dicho principio se refiere a la obtención de beneficio y bienestar de la empresa. En otras palabras, la investigación aporta conocimiento valioso que optimice los métodos y las decisiones. Segundo, es importante que esta investigación no pretende dañar a una persona o empresa o a alguna persona ligada al trabajo. Esto significa que en la investigación se tomó en cuenta la ética en la reunión de información, haciendo respetar la privacidad. Para ello, se hizo uso de medidas para no causar perjuicios y así no tener conflictos de interés. Como tercer principio se tomó al principio de autonomía: Para cumplir con dicho principio se obtuvo el consentimiento informado y permiso de la institución respetando sus límites para no divulgar información. En última instancia, también se hizo uso del principio de justicia: la justicia implica una buena asignación de ventajas y de carga para la realización del estudio. Por ello, los procedimientos usados fueron equitativos, sin haber discriminación y dando la posibilidad de que todos los interesados puedan participar.

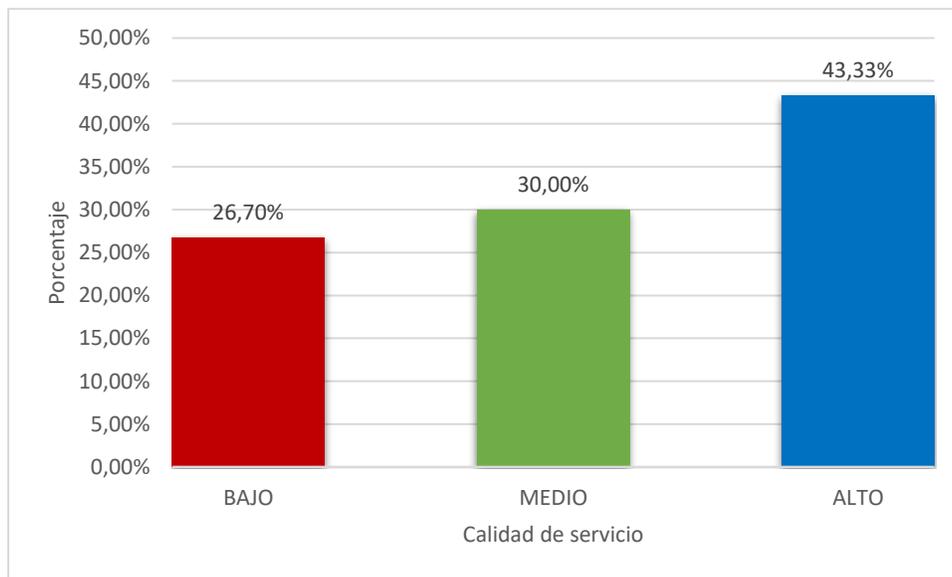
IV. RESULTADOS

Para poder evaluar los resultados obtenidos, este se dividirá en el análisis descriptivo y inferencial de cada uno de los datos obtenidos

4.1. Resultados descriptivos

Figura 2 :

Distribución de los encuestados, según la percepción de Calidad de servicio

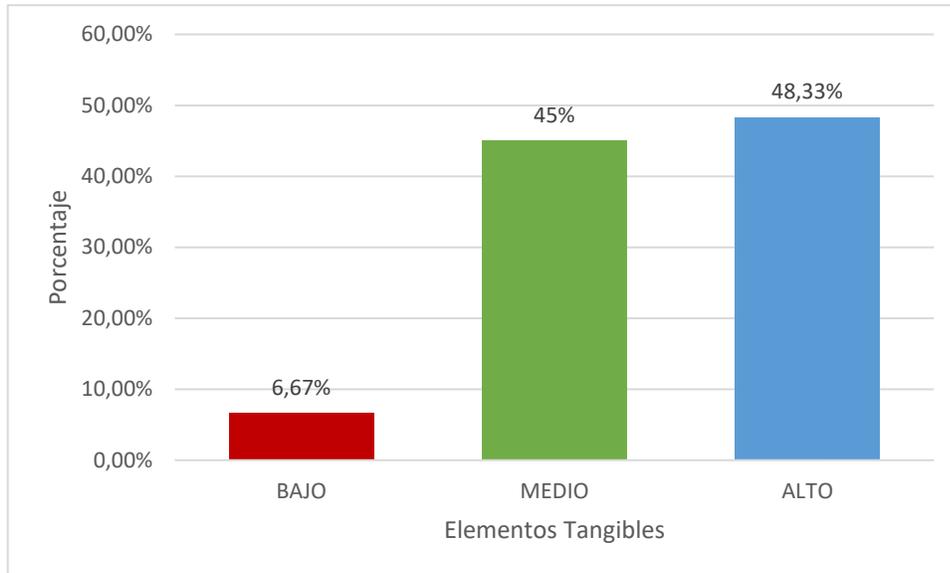


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: En referencia a la figura 2, se evidencia que, según las derivaciones de la encuesta realizadas, se sitúan en un nivel bajo un 26.7%, en un nivel medio un 30% y en un nivel alto un 43.3%. Esto indica que aproximadamente el 56.7% señalan que existen niveles bajos de calidad de servicio. Esta información es relevante, ya que sugiere una percepción generalizada entre los encuestados de que la calidad de servicio no alcanza un nivel óptimo, lo que podría implicar áreas de mejora en la gestión en cuanto a calidad.

Figura 3

Distribución de los encuestados según la percepción de los Elementos tangibles

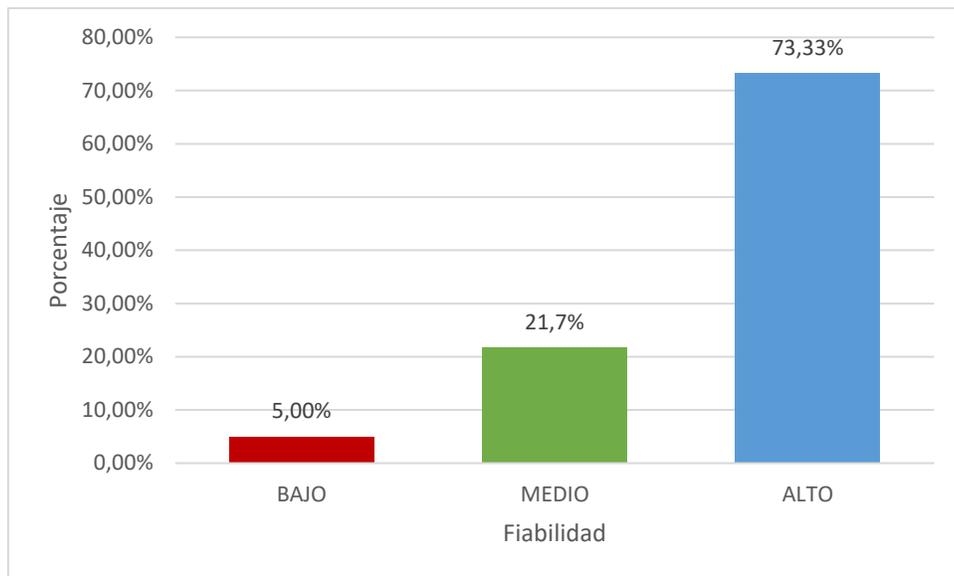


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Según lo evidenciado en la figura 3 nos dice que para el elemento bajo solo se evidencia un 6.7%, para el nivel medio se evidencia un 45% y por último está el nivel alto con un 48.3%. Lo cual nos dice que los elementos tangibles de forma acumulada nos proporcionan un total de 51.7% lo cual se traduce en que no existe un punto tan relevante con respecto a los elementos tangibles en cuanto a los pacientes.

Figura 4

Distribución de los encuestados según la percepción de Fiabilidad

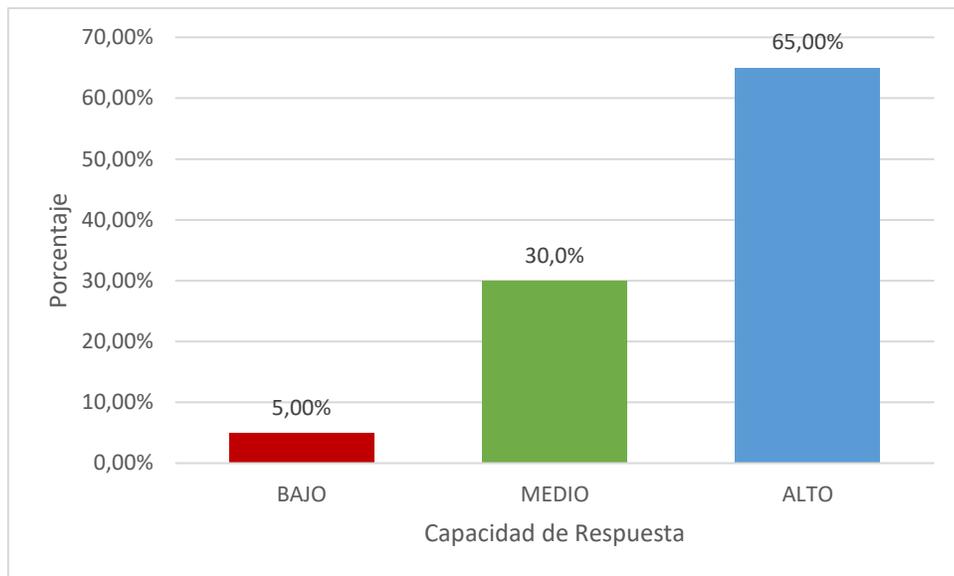


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Evaluando la figura 4, podemos visualizar que, solo un 5% de los encuestados tiene un nivel bajo, por otro lado, está el nivel medio con un 21.7%, y finalmente está el nivel alto con un 73.3%. Esto nos dice que la fiabilidad si tiene un valor significativo en los encuestados con un nivel total del 73.3%, además de ello se puede traducir en un indicador positivo para la correlación.

Figura 5

Distribución de los encuestados según la percepción de Capacidad de respuesta

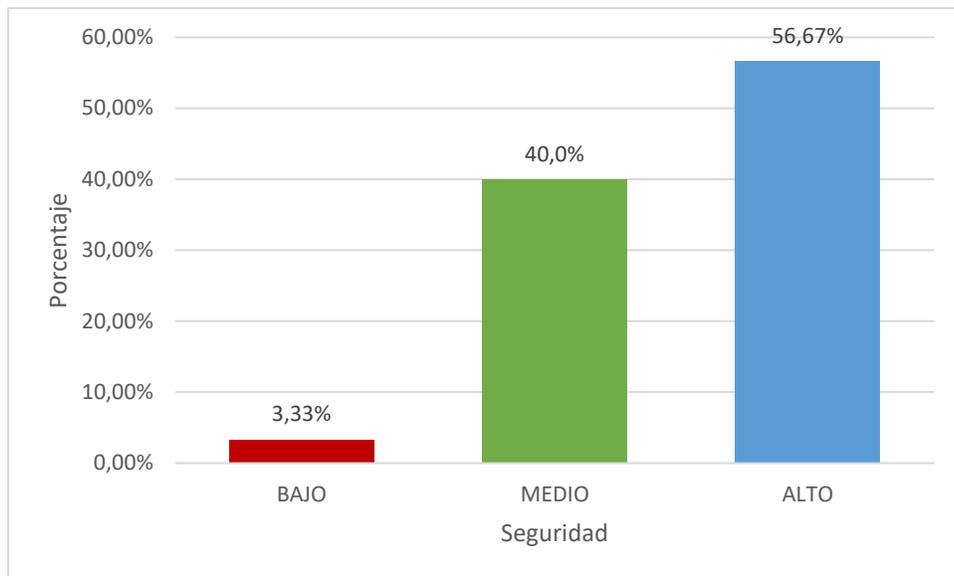


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Visualizando la figura 5, podemos evidenciar que, para la capacidad de respuesta tenemos un nivel bajo con un 5% de los encuestados, además está el nivel medio con un 30% de los encuestados y finalmente se tiene un total de 65% de los encuestados en el nivel alto. Esto se traduce en que los encuestados tiene una capacidad de respuesta alta con un total del 65% de todos los encuestados.

Figura 6

Distribución de los encuestados según la percepción de Seguridad

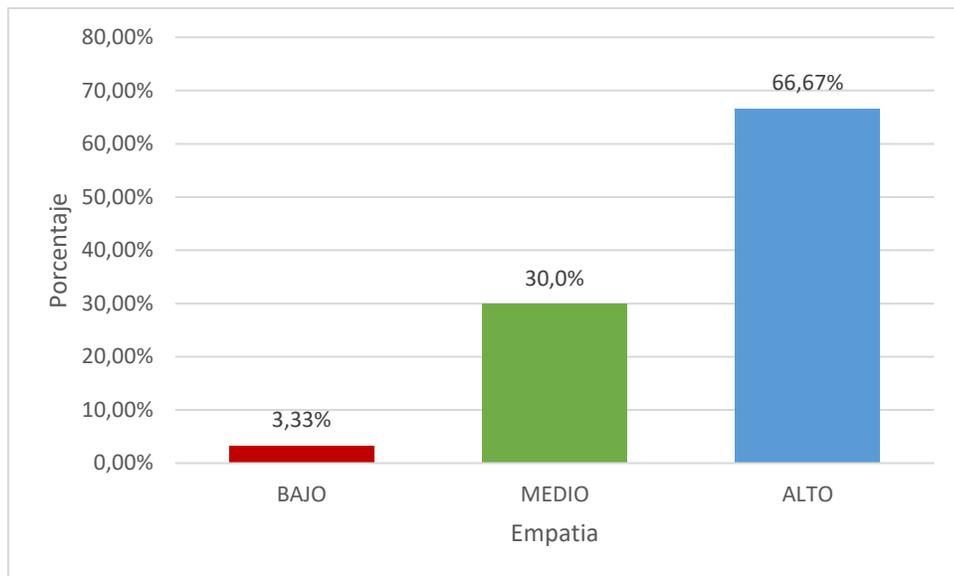


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Para la figura 6, se puede apreciar que el 3.3% se encuentra en el nivel bajo, además el nivel medio lo conforman el 40% y finalmente con un 56.7% de los encuestados conforman el nivel alto. Esto se traduce que, con respecto a la seguridad, los encuestados si están de acuerdo con la seguridad brindada en el centro de salud, esto se puede corroborar con el total del 56.7% los cuales se encuentran en el nivel alto.

Figura 7

Distribución de los encuestados según la percepción de Empatía

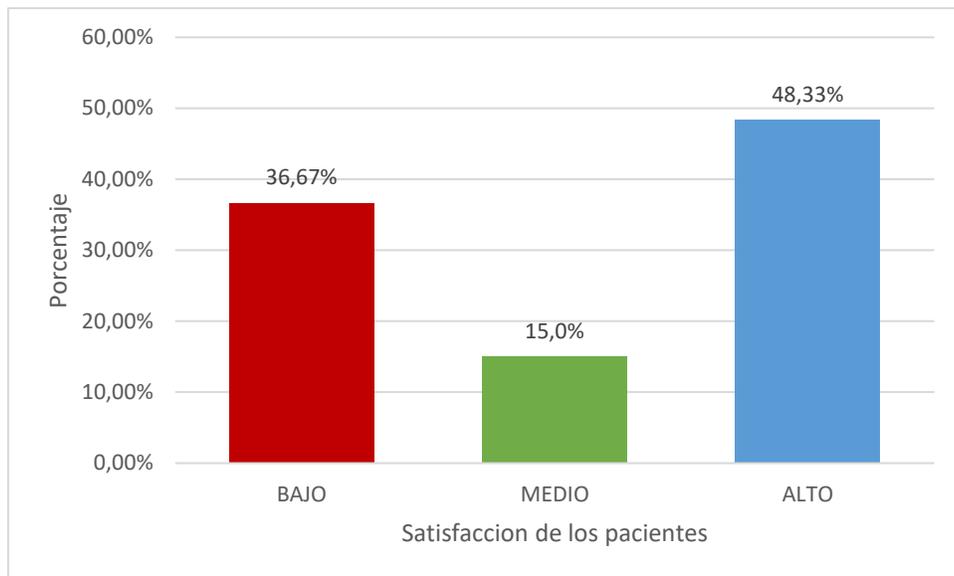


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Evidenciando la figura 7, podemos visualizar que, para el nivel bajo con respecto a la empatía tan solo tiene un 3.3% de los encuestados, además se puede ver que el nivel medio lo conforman un 30% de los encuestados y finalmente un 66.7% de los encuestados lo conforman el nivel alto. Esto se puede interpretar como que los encuestados si tienen un sentido de empatía hacia los servidores en el centro de salud.

Figura 8

Distribución de los encuestados según la percepción de Satisfacción del paciente

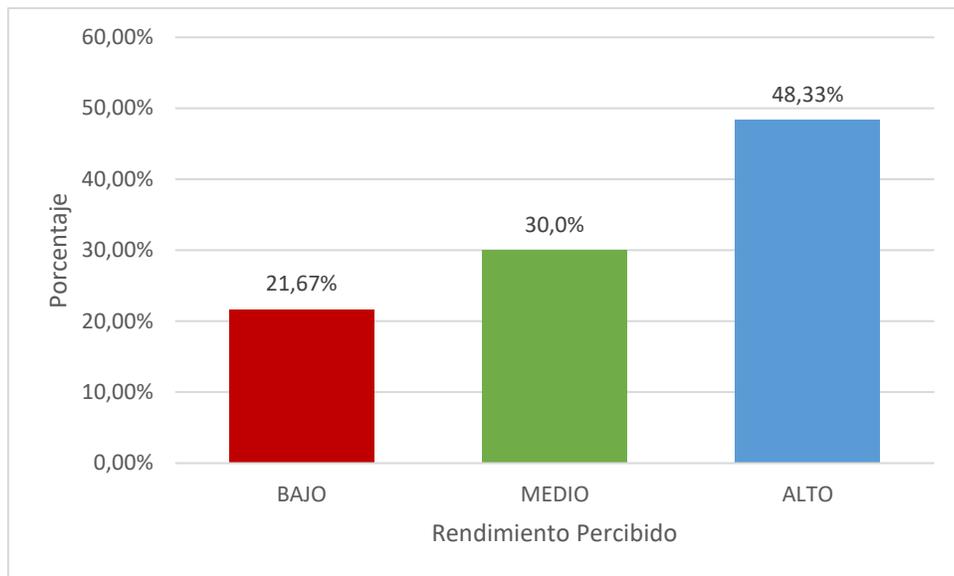


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Para la figura 8, se puede mostrar que el nivel bajo está conformado por el 36.7% de los encuestados, además podemos visualizar que el nivel medio está conformado por el 15% y finalmente el 48% está conformado por el nivel alto. Finalmente podemos decir que la satisfacción de los pacientes está conformada a lo máximo por el nivel medio, dicho de otro modo, el 51.7% de encuestados están en desacuerdo con la atención del centro de salud.

Figura 9

Distribución de los encuestados según la percepción de Rendimiento percibido

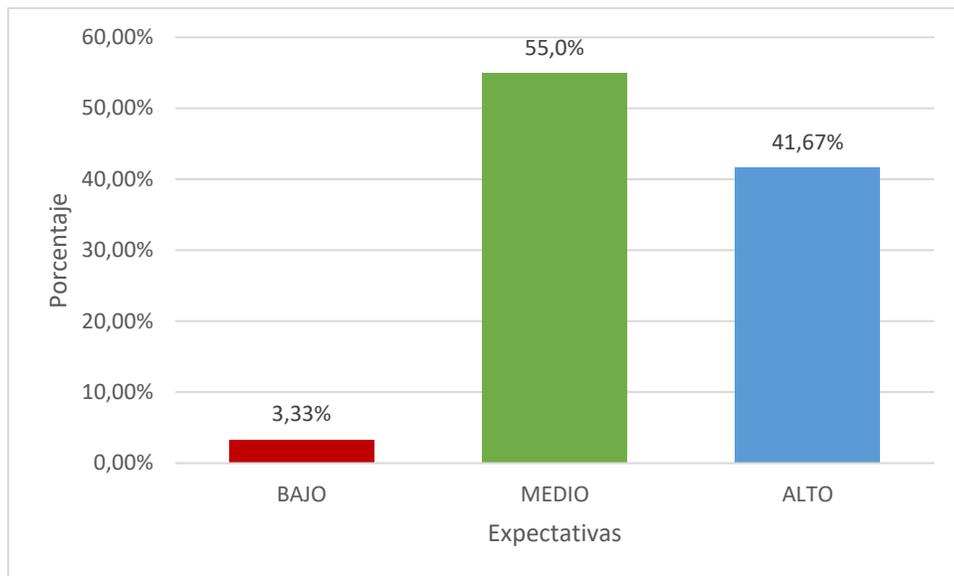


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Observando la figura 9, se puede afirmar que, para el rendimiento percibido, existe un nivel bajo con un total de 21.7% de los encuestados, además de ello está el nivel medio con un porcentaje de 30% y finalmente está el nivel alto con un nivel equivalente a 48.3%. Así entonces podemos afirmar que el rendimiento percibido por los encuestados a lo máximo alcanza un total de 51.7% de todos los encuestados, para el nivel medio como límite.

Figura 10

Distribución de los encuestados según la percepción de Expectativas

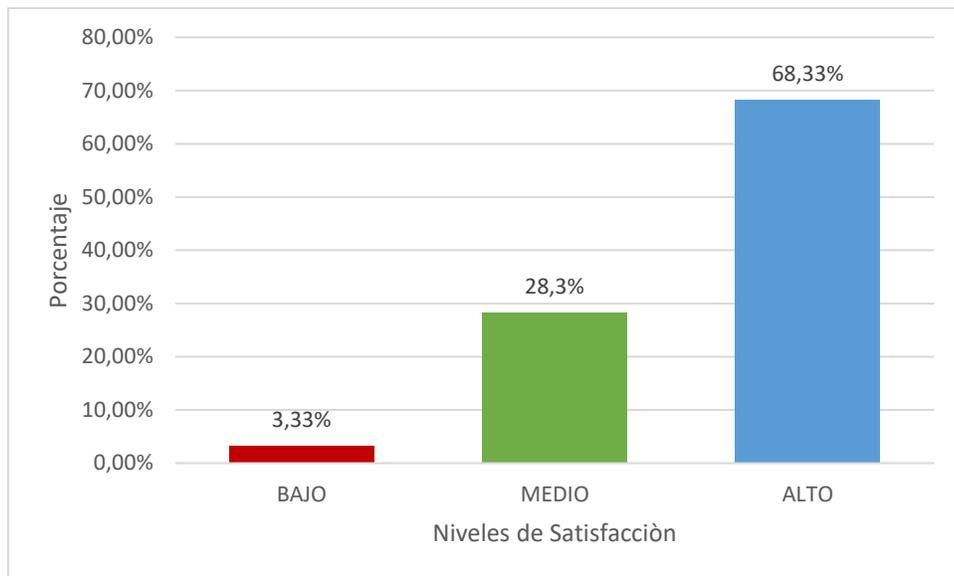


Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Para la figura 10 podemos evidenciar que, las expectativas están divididos de la siguiente manera: para el nivel bajo tan solo presenta un 3.3% de los encuestados, el nivel medio está conformado por el 55% de encuestados y finalmente el 41.7% están en el nivel alto. Por ello podemos afirmar que tan solo el 58.3% de todos los encuestados tienen un nivel medio de expectativas con respecto al servicio de salud brindado en este centro de salud.

Figura 11

Distribución de los encuestados según la percepción de Nivel de satisfacción



Nota: Datos recopilados de la encuesta

Descripción: Sobre la figura 11 podemos evidenciar que la satisfacción está conformada por: primeramente, está el nivel bajo con un total de 3.3% de los encuestados luego el nivel medio tiene un total de 28.3% y finalmente el nivel alto estuvo conformado por el 68.3% de los encuestados. Entonces se puede decir que, si existe un nivel de satisfacción alta, esto se traduce con un total del 68.3% de todos los encuestados.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Con el objetivo de evaluar si se iba a utilizar la prueba paramétrica o no paramétrica, más adecuada para verificar las hipótesis, se realizó la evaluación de la normalidad de los datos recolectados. Entonces, para dicho análisis se procedió a utilizar la Prueba de Kolmogorov - Smirnov ya que nuestra muestra es superior a 50 elementos. Por ello, se han considerado las siguientes hipótesis estadísticas para la prueba de normalidad, donde:

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Regla de decisión

Si; $p > 0.01$, se acepta H_0

Si; $p < 0.01$, se rechaza H_0

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,195	60	,000	,879	60	,000
Satisfacción de los pacientes	,183	60	,000	,847	60	,000

Nota: Elaboración propia

Interpretación: En relación a lo descrito, se muestra en la tabla 3, el valor estadístico para la variable Calidad de servicio el cual es de 0.000, el cual se representa por debajo del 1% de significancia; por lo que, conforme a la regla de decisión, se admite la H_1 y se describe que no se posee una distribución normal, por ende, se utiliza los estadísticos paramétricos con la finalidad de hallar la correlación de Rh Spearman en dicha variable. Asimismo, la variable de Satisfacción de los pacientes tiene un valor de 0.000, el cual representa un valor menor al 1% del nivel de significancia; por ello, se rechaza la H_0 y considera que la variable no se distribuye normalmente. Para disponer una mayor certeza del comportamiento de las variables de este estudio, se empleó el valor de la incidencia de Rho Spearman en ambas variables para contrastar las hipótesis.

Estudio de correlación de la calidad de servicio y la satisfacción

H_0 : La calidad de servicio no está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023

H_1 : La calidad de servicio se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Para ello, se establece un nivel de significancia: $\alpha = 1\%$ ($\alpha = 0.01$).

Tabla 4*Prueba de hipótesis general*

			Calidad de servicio	Satisfacción de los pacientes
R Spearman	Calidad de servicio	Coefic. Sig.	1,000 .	,893** ,000
		N	60	60
	Satisfacción de los clientes	Coefic. Sig.	,893** ,000	1,000 .
		N	60	60

Nota: Datos conseguidos del SPSS V.27.

Interpretación: De la tabla 4 refleja que la sig. es 0.000, lo cual es menor a 0.01. Eso lleva a que la H0 sea rechazada. Entonces, la H1 de esta investigación es aceptada, lo que implica que se evidencia la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción. Además, se encuentra que la relación es de 0.893 mostrando una compensación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 1**Estudio de correlación de los elementos tangibles y la satisfacción**

H0: Los elementos tangibles no está relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023

H1: Los elementos tangibles se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Para ello, se establece un nivel de significancia: $\alpha = 1\%$ ($\alpha = 0.01$).

Tabla 5*Prueba de hipótesis específica uno*

			Elementos tangibles	Satisfacción de los pacientes
R de Spearman	Elementos tangibles	Coefic. Sig.	1,000 .	,889** ,000
		N	60	60
	Satisfacción de los pacientes	Coefic. Sig.	,889** ,000	1,000 .
		N	60	60

Nota: Datos conseguidos del SPSS V.27.

Interpretación: De la tabla 5 refleja que la significancia es 0.000, lo cual es menor a 0.01. Eso lleva a que la H0 sea rechazada. Entonces, la H1 de esta investigación es aceptada, lo que implica que se evidencia la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción. Además, se encuentra una correlación de 0.889 lo que muestra una compensación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 2

Estudio de correlación de la fiabilidad y la satisfacción

H₀: La fiabilidad no está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023

H₁: La fiabilidad se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Para ello, se establece un nivel de significancia: $\alpha = 1\%$ ($\alpha = 0.01$).

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica dos

			Fiabilidad	Satisfacción de los pacientes
R de Spearman	Fiabilidad	Coefic.	1,000	,779**
		Sig.	.	,000
	Satisfacción de los pacientes	N	60	60
		Coefic.	,779**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	60	60

Nota: Datos conseguidos del SPSS V.27.

Interpretación: De la tabla 6 refleja que la sig. es 0.000, lo cual es menor a 0.01. Eso lleva a que la H0 sea rechazada. Entonces, la H1 de esta investigación es aceptada, lo que implica que se evidencia la relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción. Además, se encuentra una correlación de 0.779 lo que indica una asociación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 3

Estudio de correlación de la capacidad de respuesta y satisfacción

H₀: La capacidad de respuesta no está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023

H₁: La capacidad de respuesta si está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Para ello, se establece un nivel de significancia: $\alpha = 1\%$ ($\alpha = 0.01$).

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica tres

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los pacientes
R de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefic. Sig. N	1,000 . 60	,715** ,000 60
	Satisfacción de los pacientes	Coefic. Sig. N	,715** ,000 60	1,000 . 60

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.27.

Interpretación: La tabla 7 refleja que la sig. es 0.000, lo cual es menor a 0.01. Eso lleva a que la H₀ sea rechazada. Entonces, la H₁ de esta investigación es aceptada, lo que implica que se evidencia la relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción. Además, se encuentra una relación de 0.715 lo que indica una asociación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 4

Estudio de correlación entre la seguridad y satisfacción

H₀: La seguridad no está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023

H₁: La seguridad está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Para ello, se establece un nivel de significancia: $\alpha = 1\%$ ($\alpha = 0.01$).

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica cuatro

			Seguridad	Satisfacción de los pacientes
R de Spearman	Seguridad	Coefic.	1,000	,734**
		Sig.	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de los pacientes	Coefic.	,734**	1,000
Sig.		,000	.	
	N	60	60	

Nota: Datos conseguidos del SPSS V.27.

Interpretación: La tabla 8 refleja que la sig. es 0.000, lo cual es menor a 0.01. Eso lleva a que la H₀ sea rechazada. Entonces, la H₁ de esta investigación es aceptada, lo que implica que se evidencia la relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes. Además, se encuentra una correlación de 0.734 lo que muestra una asociación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 5

Estudio de correlación entre empatía y la satisfacción

H₀: La empatía no está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023

H₁: La empatía está relacionada de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Para ello, se establece un nivel de significancia: $\alpha = 1\%$ ($\alpha = 0.01$).

Tabla 9*Prueba de hipótesis específica cinco*

			Empatía	Satisfacción de los pacientes
R de Spearman	Empatía	Coefic.	1,000	,865**
		Sig.	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de los pacientes	Coefic.	,865**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	60	60

Nota: Datos conseguidos del SPSS V.27.

Interpretación: De la tabla 9 refleja que la sig. es 0.000, lo cual es menor a 0.01. Eso lleva a que la H0 sea rechazada. Entonces, la H1 de esta investigación es aceptada, lo que implica que se evidencia la relación significativa entre la empatía y la satisfacción. Además, se encuentra que el nivel de relación es de 0.865 lo que muestra una asociación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo principal el cual fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023. Se evidencia un coeficiente de 0.893, entonces según la teoría nos dice que esta es considerada una correlación positiva considerable con una sig. de 0,000. Esto señala a coexistencia de una relación significativa entre ambas variables. Respecto a lo encontrado, lo obtenido puede ser comparado y validado con Vera (2022), quien encuentra una correlación positiva entre estas dos variables de 0.786 indicando así la existencia de una positiva relación entre estas variables, así validando el estudio con la de Vera.

Así también, tenemos a Paripancca (2019) el cual sostiene que si hay asociación entre estas variables, ya que nos dice que encontró la relación de la calidad de atención con los usuarios satisfechos, con un nivel de significancia alta del ($p < 0.001$), corroborando con evidencia una relación importante y fidedigna entre estas variables. En esa misma línea Abanto et al. (2022) nos afirma que la calidad de servicio y la satisfacción están estrechamente relacionadas con una correlación significativa al 5% y su índice Rho Spearman del 0.8.

Además de ello, estos resultados pueden ser ampliados con la teoría sobre calidad de servicio, para ello Izquierdo (2021) nos dice que, es la percepción del paciente sobre la forma en la cual recibe un servicio de terceros, que en este caso es el servicio de salud, también la calidad de servicio comprende las características favorables del producto o servicio tanto para gestores privados al igual que para gestores de la administración pública, dicho de otro modo esta es referida al grado de satisfacción experimentan al recibir un servicio médico.

Se planteo como objetivo específico 1, determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, provincia Jaén, 2023. Y con la finalidad de comprobar nuestro objetivo se realizó la prueba de hipótesis respectiva, el cual pone en evidencia que los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes están relacionados, con una correlación equivalente a 0.889, con el cual podemos afirmar la relación positiva y fuerte entre estas variables.

Entonces en esa misma línea Vera (2022) evalúa estas dos variables y confirmando la correlación positiva pero no alta ya que en su investigación evidencia la correlación con un coeficiente de 0.535. Esto señala que existe la necesidad de atender con una mayor tecnología, un ambiente descontaminado, con buenos equipos, y con personas calificadas para poder llevar de forma correcta el tratamiento correspondiente.

Para tener un mejor entendimiento Heiller y Jenifer (2023), nos dice que estos elementos tangibles están definidos como las actividades de asociación físicos, visibles y concretos de un servicio que los usuarios pueden percibir directamente a través de sus sentidos sin entender que el cliente busca algo mas que agradable, estos incluyen aspectos físicos y materiales que los usuarios pueden tocar y percibir. Entonces esto nos puede explicar en mayor medida la relación existente entre los elementos tangibles y la satisfacción final de los usuarios de Chontali, provincia de Jaén, 2023.

Siguiendo los resultados esperados Paripancca (2019) en su investigación nos plasma la relación existente entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con una correlación de 0.674, este nos dice que es una buena relación, con una sig. de 0.000 inferior a 0.05, entonces este rechaza la H_0 y comprueba la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la entidad pública.

Finalmente, con respecto a este objetivo específico podemos decir que los resultados alcanzados están en armonía con el objetivo general planteado puesto que demuestra que estas dos variables tienen relevancia para el centro de salud, así también para los usuarios que deseen recibir la atención medica necesaria en este centro de salud.

Se planteo como objetivo especifico 2, determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Entonces con los resultados obtenidos, se evidencio una correlación positiva y alta equivalente a 0.779 y con una sig. de ($p < 0.000$), entonces podemos decir que nuestras hipótesis planteadas si son válidas. En esa misma línea Paripancca (2019) en su investigación afirma también la existencia de la relación de estas dos variables con una correlación de 0.689 afirmando una buena relación con una sig. de 0.000 que

está por debajo de 0.05, así rechazando su H0 y se comprueba la relación entre la dimensión fiabilidad y los usuarios satisfechos.

Con respecto a los encuestados y la medida de las respuestas Gonzales et al., (2018) nos dice que las personas que dependen de la fiabilidad o confiabilidad del centro de salud son en su mayoría las que brindan mejor su servicio ya que al tener una buena atención tienden a preferir estos centros de salud ya sea por los profesionales calificados o la forma en que son atendidos, entonces la encuesta nos muestra que la medida de los encuestados esta sobre el 57% de todos los encuestados, ósea que si se podría considerar un determinante para la satisfacción final de los pacientes que requieran los servicios de este centro.

Por otro lado Guevara (2018) al evaluar las variables fiabilidad y satisfacción en su estudio nos dice que no existe una correlación ya que evidencia un coeficiente de tan solo 0.359, entonces según la teoría esta nos dice que hay una correlación baja pero positiva, a diferencia de nuestro estudio que se evidencio una correlación positiva y alta.

Así también podemos afirmar esta relación mediante la teoría, para ello Polo (2023) nos dice que, la fiabilidad se trata de la consistencia y estabilidad y la eficiencia y eficacia a lo largo del tiempo en ofrecer productos o servicios, además es la posibilidad de que algo opere correctamente, ya sea durante un periodo breve o prolongado, y esté sujeto a diversas condiciones, por ello la satisfacción está vinculada a esta fiabilidad ya que como se explicó anteriormente estas dependen en su mayoría por cómo perciben los usuarios dicho servicio que este caso son los pacientes.

El objetivo específico 3 fue determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023. Tomando en consideración la tabla 20, el cual nos evidencia la correlación entre estas dos variables de 0.715 con sig. de 0.000, entonces podemos afirmar la existencia de una positiva y fuerte correlación. En esa misma línea, esta la investigación de Vera (2022), el cual evidenció una correlación de tan solo 0.542 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, así concluyendo que se evidencia una correlación parcial entre sus variables de análisis. Poniendo en evidencia que para un paciente es de suma importancia las respuestas rápidas a las dudas que este tenga.

En la misma línea Paripancca (2019) en su estudio evidencio la relación entre estas dos variables con una correlación del 0.677, mencionándolo como una buena relación, ampliándolo con una sig. de 0.000 el cual es inferior que 0.05, por ello se rechaza la H0 demostrando la relación existente de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de la entidad de servicio de salud.

Así también, Hidalgo y Tananta (2021), en su investigación evidencio que la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes tiene una correlación de 0.460 y con una sig. de ($p < 0.000$), esto también nos dice que estas variables tienen una correlación positiva pero débil.

Esto puede ser explicado gracias a Catherine (2023) la cual nos dice que la capacidad de respuesta son las estrategias que garantizan una ejecución efectiva ante desastres naturales o eventos humanos que afectan la capacidad de las personas, además estas están relacionadas con las decisiones tomadas según el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas. Por ello la satisfacción del paciente dependerá mucho de la capacidad para responder por parte del centro de salud ante cualquier enfermedad que presente el paciente, incluso se puede evidenciar que esta relación tienda a ser negativa ya que dependerá en su mayoría del especialista del centro de salud.

Se planteo como objetivo específico 4 determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, provincia Jaén, 2023. En la tabla 22 podemos evidenciar que nuestras variables seguridad y satisfacción tienen una correlación positiva y alta con un coeficiente de 0.734, y a su vez esto es confirmado con un nivel de significancia del ($p < 0.000$). Entonces podemos decir que estas dos variables si tienen una correlación positiva, para corroborar esta afirmación Paripancca (2019) en su estudio afirmo la correlación de estas dos variables con un coeficiente de (0.614) afirmando que existe una buena relación, así también una sig. de 0.000 el cual es inferior a 0.05, por ello en su investigación rechaza la H0 y comprueba la existencia de la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios.

En la misma línea Hidalgo y Tananta (2021) nos confirman que la seguridad y la satisfacción del paciente se relacionan con una correlación de 0.628, afirmando la correlación positiva y fuerte, así dando aun mayor validez a nuestra investigación.

Por otro lado Guevara (2018) al evaluar estas variables en su investigación, evidencia que existe una correlación positiva pero débil ya que muestra una correlación de tan solo 0.254 entre la satisfacción y la seguridad, pero esta correlación es significativa al 5% del nivel de significancia. Estos resultados pueden ser explicados en mejor medida según la teoría de Sangama (2019) el cual nos dice que la seguridad es la capacidad percibida por parte de los clientes para recibir un servicio de manera fiable y sin riesgos, además se refiere a la condición de estar libre de peligros, riesgos o daños, haciendo referencia a tener seguridad contra eventos perjudiciales como daños físicos y mentales entre otro tipo de daños.

Se planteó como objetivo específico 5 determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023. De acuerdo con la tabla 24, podemos afirmar que la correlación entre la empatía y la satisfacción es de 0.865, el cual tiene un nivel de significancia del ($p < 0.000$). Esta relación puede ser explicada en mayor medida por la teoría de la empatía, el cual nos dice que, es la capacidad que se tiene para ponerse en lugar del otro y ayuda a modular la conducta prosocial, además de ello implica la destreza de colocarse en el lugar del otro, percibir sus emociones y comprender su perspectiva, facilitando así la conexión emocional, la comprensión mutua y una respuesta compasiva, finalmente la empatía juega un papel fundamental en las interacción sociales, la comunicación efectiva y diversas relaciones humanas al fomentar la emoción, la comprensión y el establecimiento de vínculos más estrechos y significativos. Entonces está empatía puede ser percibida por el personal de salud hacia sus clientes y en viceversa ya que al tener una mayor empatía tiene mayores posibilidades de ser atendido en mejor medida y eso repercute en la satisfacción del paciente final.

Por otro lado con respecto a los resultados obtenidos Vera (2022) en su estudio nos muestra una correlación de Pearson de 0.535 la cual pone en evidencia que la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción están relacionadas. Esto demuestra que los pacientes quieren ser bien atendidos, y para lo cual se necesita un buen

personal de salud que pueda entender lo que necesita el paciente. Con este resultado podemos dar mayor validez a nuestra investigación, respecto a estas dos variables estudiadas.

En esa misma línea se tiene la investigación de Paripancca (2019) el cual, al evaluar estas dos variables evidencio un valor de 0.610 de correlación, el cual nos dice que es una correlación positiva, además tuvo una sig. de 0.000 inferior a 0.05, por tal motivo se rechaza la H0 comprobando que la empatía y la satisfacción de los usuarios están relacionadas.

La tesis realizada aporte al campo de la gestión de la salud al profundizar en la relación crucial entre la calidad de servicio proporcionada en un centro de salud específico y la satisfacción experimentada por los pacientes. A través de un exhaustivo análisis de la calidad en cuanto a servicios médicos ofrecidos en el Centro de Salud Chontali, la investigación no solo identifica áreas de mejora en los procesos asistenciales, sino que también propone estrategias concretas para elevar los estándares de calidad, destacando así su relevancia para la optimización de la atención médica en la mencionada provincia. La importancia de la tesis radica en su capacidad para impactar directamente en la satisfacción del paciente, un componente fundamental en la salud. Al abordar la calidad en cuanto a servicio en el contexto específico del Centro de Salud Chontali, la investigación no solo beneficia a los profesionales de la salud al proporcionarles conocimientos cruciales para mejorar sus prácticas, sino que contribuye a tomar decisiones acertadas a nivel institucional. Una calidad de servicio mejorada no solo genera una atención médica más efectiva, sino que también fortalece la relación entre el centro de salud y sus pacientes, fomentando así la confianza y la satisfacción, elementos esenciales para un sistema de salud eficiente y centrado en las necesidades de la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se concluye para la hipótesis general que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. El coeficiente de correlación obtenido de 0.893 refuerza esta conclusión, indicando una asociación alta y positiva entre ambos factores. Este hallazgo destaca la importancia de brindar servicios de salud con buena calidad para alcanzar una buena satisfacción por parte de los pacientes.
- Segunda: Se concluye para la hipótesis específica 1 que existe una relación significativa y positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes. El coeficiente de correlación, que es de 0.889, indica una asociación alta y positiva de estos factores. Esta conclusión resalta la importancia de considerar y mejorar los aspectos tangibles, como las instalaciones físicas y equipos, para elevar la cantidad de pacientes satisfechos referente a la atención.
- Tercera: Se concluye para la hipótesis específica 2 que existe una relación significativa y positiva entre la fiabilidad en los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes. La correlación obtenida es de 0.779, lo que indica una asociación alta y positiva, subrayando la relevancia de la fiabilidad como un determinante influyente en la experiencia satisfactoria de los pacientes. Esto resalta la necesidad de mantener y mejorar la fiabilidad en los servicios en cuanto a salud para optimizar la satisfacción de los usuarios en el ámbito hospitalario.
- Cuarta: Se concluye para la hipótesis específica 3 que existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes. La correlación obtenida es de 0.715, lo que señala una asociación alta. Esto subraya la importancia crítica de la capacidad en cuanto a respuesta en los servicios de salud con el fin de alcanzar una buena satisfacción en los pacientes, reforzando la necesidad de mejorar la eficiencia y prontitud en la atención médica para optimizar la experiencia del paciente.

Quinta: Se concluye para la hipótesis específica 4 que existe una relación significativa y positiva entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes. La correlación es de 0.734, lo que evidencia una asociación alta entre ambos factores. Esto subraya la importancia crítica de la seguridad percibida por los pacientes en el contexto de la atención en salud para lograr niveles elevados de satisfacción. Mejorar y garantizar la seguridad en los servicios de salud emerge como una estrategia fundamental para optimizar el servicio brindado al paciente.

Sexta: Se concluye para la hipótesis específica 5 que existe una relación significativa y positiva entre la empatía y la satisfacción de los pacientes. La correlación obtenida es de 0.865, indicando una asociación alta y positiva, resaltando lo fundamental que es la empatía en la atención brindada para alcanzar una buena satisfacción. Esto sugiere que mejorar las habilidades empáticas del personal médico y brindar una atención centrada en la empatía puede ser clave para elevar la experiencia y satisfacción del paciente.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda implementar estrategias para fortalecer la calidad de servicio del Centro de Salud Chontali. Esto puede incluir una serie de capacitaciones para los médicos y administrativos, así como la implementación de sistemas de monitoreo continuo para garantizar estándares elevados a la hora de prestar servicios.
- Segunda: Se sugiere realizar evaluaciones periódicas de la infraestructura y equipos del centro de salud. Las mejoras en estos aspectos contribuirán positivamente a la experiencia de los pacientes, generando un ambiente más cómodo y satisfactorio.
- Tercera: Se recomienda implementar medidas para optimizar la fiabilidad a la hora de prestar de servicios de salud. Esto implica mantener estándares consistentes, mejorar la comunicación con los pacientes y establecer protocolos eficientes para asegurar la confiabilidad de los servicios médicos.
- Cuarta: Se sugiere implementar estrategias para perfeccionar la eficiencia y prontitud en la atención médica. Esto podría incluir el volver óptimos los diversos procesos que se realizan internamente, la correcta asignación de los recursos y el uso de nuevas tecnologías que brinden facilidad en obtener una respuesta rápida a las necesidades de los pacientes.
- Quinta: Se recomienda realizar evaluaciones regulares de seguridad en el centro de salud. Garantizar la seguridad percibida por los pacientes, mediante la implementación de medidas de seguridad efectivas y transparentes, contribuirá significativamente a la satisfacción general de los pacientes.
- Sexta: Se sugiere implementar programas de desarrollo de habilidades empáticas para el personal médico y de atención al paciente. Fomentar una cultura dentro de la organización que aprecie la empatía en la atención médica puede mejorar significativamente la relación médico-paciente y, por ende, la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

- Abanto, S., Hurtado, Y., & Soto, E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un Hospital de Essalud, Lima-2022*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2875/1.Tesis%20-%20Calidad%20de%20Servicio%20y%20Satisfacci%3%b3n%20de%20Pacientes-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ambar, G. (2022). *Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11240/1/IV_FCS_503_TE_Guzman_Uriarte_2022.pdf
- Benedetti, A., & Renoldi, B. (2023). *Seguridad*. Obtenido de <https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/#:~:text=Alejandro%20Benedetti%20y%20Br%C3%ADgida%20Renoldi,en%20la%20sociedad%20en%20general>.
- Carrera, K. (2022). *Calidad de atención nutricional y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en Telesalud de la plataforma Cedia-UTN, periodo abril-septiembre 2020*. Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12280/2/06%20NUT%20419%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Cayuela, P., Pastor, M., & Conesa, M. (2019). *Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de*

Salud de la Región de Murcia. *Revista Electronica Trimestral de Enfermería*, 10.

Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412019000200011

Cesar, A. (2013). *Comentarios de los autores*. Lima. Universidad Peruana Cayetano.

Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n3/v24n3ccedit2.pdf>

Conteras, F., Alarcón, N., & Pedraja, I. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. Universida de los lagos. Santiago: Scielo. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668#:~:text=Espec%C3%ADficamente%2C%20Parasurama

[n%2C%20Zeithaml%20y%20Berry,de%20servicios%20deben%20ofrecer\)%20](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668#:~:text=Espec%C3%ADficamente%2C%20Parasurama)

y

Cordova, L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente*. Cajamarca.

Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640>

Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018)

[46342019000200018](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018)

Demuners, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México*. Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al,las)

[86692018000300061#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al,las](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al,las)

%20acciones%20son%20implementadas%20y

Fernandez, E. (2020). *Cómo clasificar y segmentar a tus clientes*. Obtenido de <https://artyco.com/como-clasificar-segmentar-clientes/#:~:text=Los%20clientes%20pueden%20ser%20clasificados,su%20grado%20de%20influencia%2C%20etc.>

Garcia, D. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de la unidad motora y dolor del instituto Nacional de Reehabilitacion*.

González, Y., Gauto, L., Portillo, S., Ordano, N., Rojas, A., & Alcaraz, P. (2018). *Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018*. Scielo. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058

Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del hospital Jose Soto Ccadenillas, Chota 2018*. Chota. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>

Heiller, A., & Jenifer, R. (2023). *La marca: un intangible con alto valor comunicacional*. Unesco. Obtenido de https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/IV_50.html#:~:text=Los%20activos%20intangibles%20son%20aquellos,siendo%20elementos%20generadores%20de%20valor.

Hidalgo, J., & Tananta, N. (2021). *Calidad del Servicio y su influencia en la satisfaccion*

- de pacientes en un Centro Medico en Cajamarca.* Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27469>
- Linares, M., & Saavedra, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios en la Sub Region de Salud Jaen.* Jaen - Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8152>
- Loidi, J. (2021). *Calidad del servicio: por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundo post pandemia.* Obtenido de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/>
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio.* Obtenido de <https://ereader.perlego.com/1/book/2170463/2>
- Mundaca, N. (2019). *Calidad de Atencion y Satisfaccion del usuario Externo en el Servicio de Hospitalizacion del Hospital Jose Soto Cadenillas.* Chota. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3355>
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfiación de en la atención de los usuarios externos referidos en un hopital de asociación público privada. 2016-2017.* Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Peiró, R. (2018). *Satisfacción del cliente.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Peiró, R. (2023). *Calidad.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad->

2.html

Pérez, J. M. (2023). *Definición de Paciente*. Obtenido de <https://definicion.de/paciente/>

Platt, F., & Godon, G. (2023). *Concepto de empatía*. Obtenido de http://2011.elmedicointeractivo.com/formacion_acre2005/temas/tema13-14/sindromme2.php#:~:text=Freud%20la%20define%20como%20%22el,implic a%20una%20comunicaci%C3%B3n%20con%20%C3%A9l.

Polo, M. (2023). *¿Qué es fiabilidad en la calidad de un producto o servicio?* Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/fiabilidad-en-la-calidad/>

Quiroa, M. (2019). *Cliente*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>

Real Academia Española [RAE]. (2023). *Calidad*. Asociación de academias de las lenguas española. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/calidad>

Real Academia Española. (2023). *Espectativas*. Real Academia Española.

Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%c3%b1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J. (2018). *Eficiencia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

Sánchez, J. (2020). *Eficacia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>

Sánchez, J. (2020). *Servicio*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestion de calidad*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=aFvxDwAAQBAJ&pg=PT14&source=gs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Thompson, I. (2023). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-libre.pdf?1459466051=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_Satisfaccion_del_Cliente.pdf&Expires=1697238830&Signature=C0CrVX2X0ZFfe0ooD0LRQey0HPc5Vgc5C8FG3cMPmAvdwsOwpK

Vera, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas (INEM), Surquillo - 2021*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1773/Vera%20Neciosup%2c%20Sofia%20Marilu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vicente, E. (2019). *Competencias, capacidades y habilidades: ¿Qué diferencias hay?* Obtenido de <https://www.endalia.com/news/diferencias-competencias-capacidades-habilidades/>

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). *la respuesta de la realización del consumidor, es un juicio transitorio que es una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí*. Universidad Autónoma del Estado de

México. RECAI. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición			
Calidad de servicio	Según Soret y Obesso (2020), la satisfacción del usuario se mide en relación a la calidad de servicio que consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (p.35).	De acuerdo con Soret y Obesso (2020) se presenta cinco criterios o dimensiones para medir la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.35-38).	Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones atractivas	Mediante la escala de Likert, donde: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre			
			Fiabilidad	Nivel de cumplimiento con el servicio prometido. Nivel de calidad de servicio				
			Capacidad de respuesta	Rapidez de servicio Informe correcto sobre servicios				
				Seguridad		Comportamiento confiable Porcentaje de pacientes seguros		
			Empatía	Atención individualizada Nivel de interés por los pacientes				
				Satisfacción de los pacientes		De acuerdo con Mateos (2019) la satisfacción del cliente se puede desglosar en rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción (p.50).	Rendimiento percibido	Adquisición de un servicio Opiniones sobre el servicio Punto de vista del paciente
			Expectativas					Experiencias de atenciones anteriores Opiniones de conocidos Promesas de beneficios
								Niveles de satisfacción

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<p>Variable Independiente: Calidad de servicio</p> <p><u>Dimensiones</u> Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción de los pacientes</p> <p><u>Dimensiones</u> Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción</p>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Nivel: Cuantitativo</p> <p>Población: “60” pacientes del centro de salud</p> <p>Muestra: “60” pacientes del centro de salud</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.	La calidad de servicio se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?	Determinar relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.	La calidad de servicio se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?	Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.	La fiabilidad se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.	La capacidad de respuesta se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?	Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023	La seguridad se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Cajamarca, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023	La empatía se relaciona de forma directa significativa con la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Calidad de Servicio Y Satisfacción del Paciente

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

A continuación, encontrará una serie de preguntas, la intención de este cuestionario radica en conocer su postura que tiene sobre estas preguntas, mediante las calificaciones asignadas por cada reactivo.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Recuerde: no existen respuestas buenas o malas, además este cuestionario es anónimo, por lo que observará que no se solicitarán datos personales previo a su desarrollo o posterior a éste.

N	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
Indicador 1: Equipos modernos						
1	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta con Equipos modernos que mejoran la calidad de servicio					
Indicador 2: Instalaciones atractivas						
2	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta instalaciones atractivas					
3	Las instalaciones atractivas del centro de Chontali le ayudan a tener una atención oportuna y eficiente.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
Indicador 3: Nivel de cumplimiento con el servicio prometido.						
4	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos se da manera óptima en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.					

5	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos satisface sus necesidades como paciente.					
Indicador 4: Nivel de calidad de servicio						
6	El nivel de calidad de servicio se da manera óptima y positiva en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
Indicador 5: Rapidez de servicio						
7	La atención en el centro de Salud Chontali de la Provincia de Jaén se da de manera rápida.					
Indicador 6: Informe correcto sobre servicios						
8	Las enfermeras y el personal médico y administrativo proporcionan información correcta sobre los servicios brindados.					
Dimensión 4: Seguridad						
Indicador 7: Comportamiento confiable						
9	El personal le brinda confianza para el tratamiento de diversas enfermedades.					
Indicador 8: Porcentaje de pacientes seguros						
10	Más del 80% de los pacientes se siente seguro en los establecimientos del centro de salud.					
Dimensión 5: Empatía						
Indicador 9: Atención individualizada						
11	La atención del personal médico y administrativo es de atención individualizada.					
Indicador 10: Nivel de interés por los pacientes						
12	El nivel de interés del personal médico y administrativo es el adecuado cada vez que visita el centro de salud.					

N	Satisfacción del paciente	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento percibido						
Indicador 1: Adquisición de un servicio						
13	La adquisición de un servicio se proporciona de manera rápida y eficiente en el centro de salud.					
14	La adquisición de un servicio se proporciona de manera detallada y organizada por parte de la administración del centro de salud.					
Indicador 2: Opiniones sobre el servicio						
15	Ha recibido buenas referencias con respecto a las opiniones que ha oído sobre el servicio otorgado en el centro de salud					
16	Las opiniones de los pacientes del centro de salud son favorables					
Indicador 3: Punto de vista del paciente						
17	Se toma en cuenta el punto de vista de los pacientes para la mejora del centro de salud.					
Dimensión 2: Expectativas						
Indicador 4: Experiencias de atenciones anteriores						
18	En la experiencia en situaciones anteriores el trato fue bueno y atento de parte del personal administrativo y personal médico.					
Indicador 5: Opiniones de conocidos						
19	La opinión de conocidos cercanos es buena o excelente con respecto a la atención en el centro de salud.					
Indicador 6: Promesas de beneficios						
20	La promesa de los beneficios se le informa oportunamente en el centro de salud.					
Dimensión 3: Niveles de satisfacción						
Indicador 7: Conformidad de un servicio						

21	Está conforme con la compra de medicamentos y otros servicios de salud en la entidad.					
	Indicador 8: Alcance de expectativas					
22	Se ha alcanzado las expectativas de atención y proactividad del personal administrativo y personal médico.					
	Indicador 9: Desempeño del servicio					
23	Se alcanza el desempeño del servicio en forma eficiente y eficaz.					
24	El desempeño del servicio de enfermeras y médicos se da de manera eficiente y efectiva.					

Anexo 4: Validación de instrumento



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de un "Cuestionario sobre calidad y Satisfacción de los pacientes, en el Centro de Salud Chontali, Provincia Jaén, 2023"

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:	Mg. Bocanegra Cruzado , Maximo Antonio	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karen Judenny Saavedra Berna
Procedencia:	Proyecto de Tesis
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Está dividido en cinco dimensiones la primera variable: Elementos Tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía. La segunda variable está dividida en tres dimensiones: Rendimiento percibido, Expectativas y niveles de satisfacción. Consta de 24 ítems organizados en estas ocho dimensiones. Su objetivo tiene como finalidad obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio y la





	satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.
--	---

4. **Soporte teórico**

La variable 1 es calidad de servicio. Es la percepción de como el juicio global del cliente juzga la excelencia o superioridad de este, que surge al cotejar las expectativas (Conteras et al., 2019). La calidad de servicio comprende las características de un producto, un servicio, una entidad o una organización que le otorgan su capacidad para cumplir con las necesidades (Real Academia Española, 2023).

La variable 2 es satisfacción de los pacientes. Es situarse en la perspectiva del otro, pensando primero en el usuario y adaptándose a las características y situaciones específicas (García, 2019). La satisfacción del consumidor es la evaluación momentánea de un producto o servicio, ya sea relacionada con sus características o con el producto o servicio en sí (Zárraga et al., 2018).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre	Elementos Tangibles	Se refieren a aspectos que no pueden ser experimentados físicamente y, en su lugar, tienen una naturaleza inmateral. Su relevancia radica en su capacidad para contribuir significativamente al valor del mercado de las empresas y organizaciones, ya que desempeñan un papel fundamental como generadores de valor (Heiller & Jenifer, 2023).
	Fiabilidad	La fiabilidad implica la consistencia y estabilidad en la calidad de los productos y servicios a lo largo de un periodo prolongado se evalúa en términos de su nivel de confiabilidad, el cual se cuantifica en forma de probabilidad (Polo, 2023).
	Capacidad de Respuesta	La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de la organización para actuar de manera efectiva basándose en su conocimiento y habilidades, lo que incide en su desempeño y velocidad en la toma de decisiones (Demunera et al., 2018)
	Seguridad	La seguridad se define como la condición en la que no existen amenazas ni situaciones que puedan causar daño físico, psicológico o material a las personas y a la sociedad en su conjunto (Benedetti & Renoldi, 2023).
	Empatía	La empatía es la herramienta que nos permite comprender las situaciones y el estado mental de otra persona (Platt & Godon, 2023).
	Rendimiento Percibido	Es el estado emocional de una persona generado al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Thompson, 2023).
	Expectativas	Son las aspiraciones de lograr algo o la posibilidad de adquirir un derecho, una herencia, un empleo u otro beneficio al ocurrir un evento previamente anticipado (RAE, 2023).
Niveles de Satisfacción	Implican la segmentación y elección de estrategias a implementar, actividades a llevar a cabo, y, en última instancia, la asignación de esfuerzos y recursos (Fernandez, 2020).	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES, elaborado por mi persona en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Dimensiones del Instrumento: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- Primera dimensión: Calidad de Servicio.
- Objetivos de la Dimensión: obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta con Equipos modernos que mejoran la calidad de servicio	4	4	4	NINGUNA
Instalaciones atractivas	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta instalaciones atractivas	4	4	4	NINGUNA
	Las instalaciones atractivas del centro de Chontali le ayudan a tener una atención oportuna y eficiente.	4	4	4	NINGUNA
Nivel de cumplimiento con el servicio prometido	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos se da manera óptima en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.	4	4	4	NINGUNA
	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos satisface sus necesidades como paciente.	4	4	4	NINGUNA
Nivel de calidad de servicio	El nivel de calidad de servicio se da manera óptima y positiva en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.	4	4	4	NINGUNA
Rapidez de servicio	La atención en el centro de Salud Chontali de la Provincia de Jaén se da de manera rápida.	4	4	4	NINGUNA
Informe correcto sobre servicios	Las enfermeras y el personal médico y administrativo proporcionan información correcta sobre los servicios brindados	4	4	4	NINGUNA
Comportamiento confiable	El personal le brinda confianza para el tratamiento de diversas enfermedades.	4	4	4	NINGUNA
Porcentaje de pacientes seguros	Más del 80% de los pacientes se sienten seguros en los establecimientos del centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Atención individualizada	La atención del personal médico y administrativo es de atención individualizada.	4	4	4	NINGUNA
Nivel de interés por los pacientes	El nivel de interés del personal médico y administrativo es el adecuado cada vez que visita el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA

- Segunda dimensión: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de un servicio	La adquisición de un servicio se proporciona de manera rápida y eficiente en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
	La adquisición de un servicio se proporciona de manera detallada y organizada por parte de la administración del centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Opiniones sobre el servicio	Ha recibido buenas referencias con respecto a las opiniones que ha oído sobre el servicio otorgado en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
	Las opiniones de los pacientes del centro de salud son favorables.	4	4	4	NINGUNA
Punto de vista del paciente	Se toma en cuenta el punto de vista de los pacientes para la mejora del centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Experiencias de atenciones anteriores	En la experiencia en situaciones anteriores el trato fue bueno y atento de parte del personal administrativo y personal médico.	4	4	4	NINGUNA
Opiniones de conocidos	La opinión de conocidos cercanos es buena o excelente con respecto a la atención en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Promesas de beneficios	La promesa de los beneficios se le informa oportunamente en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Conformidad de una compra	Está conforme con la compra de medicamentos y otros servicios de salud en la entidad.	4	4	4	NINGUNA
Alcance de expectativas	Se ha alcanzado las expectativas de atención y proactividad del personal administrativo y personal médico.	4	4	4	NINGUNA
Desempeño del servicio	Se alcanza el desempeño del servicio en forma eficiente y eficaz.	4	4	4	NINGUNA
	El desempeño del servicio de enfermeras y médicos se da de manera eficiente y efectiva.	4	4	4	NINGUNA





Mg. Antonio Botasnegra Cruzado
ADMINISTRADOR
CLAV 00399

Firma del evaluador

DNI 18011299

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Poirrell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1996, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de un "Cuestionario sobre calidad y Satisfacción de los pacientes, en el Centro de Salud Chontali, Provincia Jaén, 2023"

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:	Mg. Segundo Martel Vergara Castillo		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Kaizen Consultores, UNT, UPN, UTP y UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karen Judenny Saavedra Berna
Procedencia:	Proyecto de Tesis
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Está dividido en cinco dimensiones la primera variable: Elementos Tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía. La segunda variable está dividida en tres dimensiones: Rendimiento

	percibido, Expectativas y niveles de satisfacción. Consta de 24 ítems organizados en estas ocho dimensiones. Su objetivo tiene como finalidad obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.
--	---

4. Soporte teórico

La variable 1 es calidad de servicio. Es la percepción de como el juicio global del cliente juzga la excelencia o superioridad de este, que surge al cotejar las expectativas (Conteras et al., 2019). La calidad de servicio comprende las características de un producto, un servicio, una entidad o una organización que le otorgan su capacidad para cumplir con las necesidades (Real Academia Española, 2023).

La variable 2 es satisfacción de los pacientes. Es situarse en la perspectiva del otro, pensando primero en el usuario y adaptándose a las características y situaciones específicas (García, 2019). La satisfacción del consumidor es la evaluación momentánea de un producto o servicio, ya sea relacionada con sus características o con el producto o servicio en sí (Zárraga et al., 2018).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre	Elementos Tangibles	Se refieren a aspectos que no pueden ser experimentados físicamente y, en su lugar, tienen una naturaleza inmaterial. Su relevancia radica en su capacidad para contribuir significativamente al valor del mercado de las empresas y organizaciones, ya que desempeñan un papel fundamental como generadores de valor (Heiller & Jenifer, 2023).
	Fiabilidad	La fiabilidad implica la consistencia y estabilidad en la calidad de los productos y servicios a lo largo de un período prolongado se evalúa en términos de su nivel de confiabilidad, el cual se cuantifica en forma de probabilidad (Polo, 2023).
	Capacidad de Respuesta	La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de la organización para actuar de manera efectiva basándose en su conocimiento y habilidades, lo que incide en su desempeño y velocidad en la toma de decisiones (Demuners et al., 2018)
	Seguridad	La seguridad se define como la condición en la que no existen amenazas ni situaciones que puedan causar daño físico, psicológico o material a las personas y a la sociedad en su conjunto (Benedetti & Renoldi, 2023).
	Empatía	La empatía es la herramienta que nos permite comprender las situaciones y el estado mental de otra persona (Platt & Godon, 2023).
	Rendimiento Percibido	Es el estado emocional de una persona generado al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Thompson, 2023).
	Expectativas	Son las aspiraciones de lograr algo o la posibilidad de adquirir un derecho, una herencia, un empleo u otro beneficio al ocurrir un evento previamente anticipado (RAE, 2023).
	Niveles de Satisfacción	Implican la segmentación y elección de estrategias a implementar, actividades a llevar a cabo, y, en última instancia, la asignación de esfuerzos y recursos (Fernandez, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES, elaborado por mí persona en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

Dimensiones del instrumento: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- Primera dimensión: Calidad de Servicio.
- Objetivos de la Dimensión: obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta con Equipos modernos que mejoran la calidad de servicio	4	4	4	Ninguna
Instalaciones atractivas	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta instalaciones atractivas	4	4	4	Ninguna
	Las instalaciones atractivas del centro de Chontali le ayudan a tener una atención oportuna y eficiente.	4	4	4	Ninguna
Nivel de cumplimiento con el servicio prometido.	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos se da manera Óptima en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.	4	4	4	Ninguna
	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos satisface sus necesidades como paciente.	4	4	4	Ninguna
Nivel de calidad de servicio	El nivel de calidad de servicio se da manera Óptima y positiva en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.	4	4	4	Ninguna
Rapidez de servicio	La atención en el centro de Salud Chontali de la Provincia de Jaén se da de manera rápida.	4	4	4	Ninguna
Informe correcto sobre servicios	Las enfermeras y el personal médico y administrativo proporcionan información correcta sobre los servicios brindados	4	4	4	Ninguna
Comportamiento confiable	El personal le brinda confianza para el tratamiento de diversas enfermedades.	4	4	4	Ninguna
Porcentaje de pacientes seguros	Más del 80% de los pacientes se siente seguro en los establecimientos del centro de salud.	4	4	4	Ninguna
Atención individualizada	La atención del personal médico y administrativo es de atención individualizada.	4	4	4	Ninguna
Nivel de interés por los pacientes	El nivel de interés del personal médico y administrativo es el adecuado cada vez que visita el centro de salud.	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de un servicio	La adquisición de un servicio se proporciona de manera rápida y eficiente en el centro de salud.	4	4	4	Ninguna
	La adquisición de un servicio se proporciona de manera detallada y organizada por parte de la administración del centro de salud.	4	4	4	Ninguna
Opiniones sobre el servicio	Ha recibido buenas referencias con respecto a las opiniones que ha oído sobre el servicio otorgado en el centro de salud.	4	4	4	Ninguna
	Las opiniones de los pacientes del centro de salud son favorables.	4	4	4	Ninguna
Punto de vista del paciente	Se toma en cuenta el punto de vista de los pacientes para la mejora del centro de salud.	4	4	4	Ninguna
Experiencias de atenciones anteriores	En la experiencia en situaciones anteriores el trato fue bueno y atento de parte del personal administrativo y personal médico.	4	4	4	Ninguna
Opiniones de conocidos	La opinión de conocidos cercanos es buena o excelente con respecto a la atención en el centro de salud.	4	4	4	Ninguna
Promesas de beneficios	La promesa de los beneficios se le informa oportunamente en el centro de salud.	4	4	4	Ninguna
Conformidad de una compra	Está conforme con la compra de medicamentos y otros servicios de salud en la entidad.	4	4	4	Ninguna
Alcance de expectativas	Se ha alcanzado las expectativas de atención y proactividad del personal administrativo y personal médico.	4	4	4	Ninguna
Desempeño del servicio	Se alcanza el desempeño del servicio en forma eficiente y eficaz.	4	4	4	Ninguna
	El desempeño del servicio de enfermeras y médicos se da de manera eficiente y efectiva.	4	4	4	Ninguna





Segundo Martel Vergara Castillo
GERENTE GENERAL
KAIZEN CONSULTORES

Firma del evaluador

DNI: 18130585

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de un "Cuestionario sobre calidad y Satisfacción de los pacientes, en el Centro de Salud Chontali, Provincia Jaén, 2023"

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:	Galvani Guerrero García	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración de empresas, docencia universitaria, recursos humanos	
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Tumbes	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karen Judenny Saavedra Berna
Procedencia:	Proyecto de Tesis
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Está dividido en cinco dimensiones la primera variable: Elementos Tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía. La segunda variable está dividida en tres dimensiones: Rendimiento percibido, Expectativas y niveles de satisfacción. Consta de 24 ítems organizados en estas ocho dimensiones. Su objetivo tiene como finalidad obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio y la



	satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.
--	---

4. **Soporte teórico**

La variable 1 es calidad de servicio. Es la percepción de como el juicio global del cliente juzga la excelencia o superioridad de este, que surge al cotejar las expectativas (Conteras et al., 2019). La calidad de servicio comprende las características de un producto, un servicio, una entidad o una organización que le otorgan su capacidad para cumplir con las necesidades (Real Academia Española, 2023).

La variable 2 es satisfacción de los pacientes. Es situarse en la perspectiva del otro, pensando primero en el usuario y adaptándose a las características y situaciones específicas (García, 2019). La satisfacción del consumidor es la evaluación momentánea de un producto o servicio, ya sea relacionada con sus características o con el producto o servicio en sí (Zárraga et al., 2018).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre	Elementos Tangibles	Se refieren a aspectos que no pueden ser experimentados físicamente y, en su lugar, tienen una naturaleza inmaterial. Su relevancia radica en su capacidad para contribuir significativamente al valor del mercado de las empresas y organizaciones, ya que desempeñan un papel fundamental como generadores de valor (Heiller & Jenifer, 2023).
	Fiabilidad	La fiabilidad implica la consistencia y estabilidad en la calidad de los productos y servicios a lo largo de un periodo prolongado se evalúa en términos de su nivel de confiabilidad, el cual se cuantifica en forma de probabilidad (Polo, 2023).
	Capacidad de Respuesta	La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de la organización para actuar de manera efectiva basándose en su conocimiento y habilidades, lo que incide en su desempeño y velocidad en la toma de decisiones (Demuners et al., 2018)
	Seguridad	La seguridad se define como la condición en la que no existen amenazas ni situaciones que puedan causar daño físico, psicológico o material a las personas y a la sociedad en su conjunto (Benedetti & Renoldi, 2023).
	Empatía	La empatía es la herramienta que nos permite comprender las situaciones y el estado mental de otra persona (Platt & Godon, 2023).
	Rendimiento Percibido	Es el estado emocional de una persona generado al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Thompson, 2023).
	Expectativas	Son las aspiraciones de lograr algo o la posibilidad de adquirir un derecho, una herencia, un empleo u otro beneficio al ocurrir un evento previamente anticipado (RAE, 2023).
	Niveles de Satisfacción	Implican la segmentación y elección de estrategias a implementar, actividades a llevar a cabo, y, en última instancia, la asignación de esfuerzos y recursos (Fernandez, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES, elaborado por mi persona en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

Dimensiones del instrumento: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- Primera dimensión: Calidad de Servicio.
- Objetivos de la Dimensión: obtener información relevante para la investigación sobre la calidad de servicio en el centro de salud Chontali, Provincia Jaén, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta con Equipos modernos que mejoran la calidad de servicio	4	4	4	NINGUNA
Instalaciones atractivas	El centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén cuenta instalaciones atractivas	4	4	4	NINGUNA
	Las instalaciones atractivas del centro de Chontali le ayudan a tener una atención oportuna y eficiente.	4	4	4	NINGUNA
Nivel de cumplimiento con el servicio prometido.	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos se da manera óptima en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.	4	4	4	NINGUNA
	El nivel de cumplimiento en los servicios prometidos satisface sus necesidades como paciente.	4	4	4	NINGUNA
Nivel de calidad de servicio	El nivel de calidad de servicio se da manera óptima y positiva en el centro de salud Chontali de la Provincia de Jaén.	4	4	4	NINGUNA
Rapidez de servicio	La atención en el centro de Salud Chontali de la Provincia de Jaén se da de manera rápida.	4	4	4	NINGUNA
Informe correcto sobre servicios	Las enfermeras y el personal médico y administrativo proporcionan información correcta sobre los servicios brindados	4	4	4	NINGUNA
Comportamiento confiable	El personal le brinda confianza para el tratamiento de diversas enfermedades.	4	4	4	NINGUNA
Porcentaje de pacientes seguros	Más del 80% de los pacientes se siente seguro en los establecimientos del centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Atención individualizada	La atención del personal médico y administrativo es de atención individualizada.	4	4	4	NINGUNA
Nivel de interés por los pacientes	El nivel de interés del personal médico y administrativo es el adecuado cada vez que visita el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA



- Segunda dimensión: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de un servicio	La adquisición de un servicio se proporciona de manera rápida y eficiente en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
	La adquisición de un servicio se proporciona de manera detallada y organizada por parte de la administración del centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Opiniones sobre el servicio	Ha recibido buenas referencias con respecto a las opiniones que ha oído sobre el servicio otorgado en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
	Las opiniones de los pacientes del centro de salud son favorables.	4	4	4	NINGUNA
Punto de vista del paciente	Se toma en cuenta el punto de vista de los pacientes para la mejora del centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Experiencias de atenciones anteriores	En la experiencia en situaciones anteriores el trato fue bueno y atento de parte del personal administrativo y personal médico.	4	4	4	NINGUNA
Opiniones de conocidos	La opinión de conocidos cercanos es buena o excelente con respecto a la atención en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Promesas de beneficios	La promesa de los beneficios se le informa oportunamente en el centro de salud.	4	4	4	NINGUNA
Conformidad de una compra	Está conforme con la compra de medicamentos y otros servicios de salud en la entidad.	4	4	4	NINGUNA
Alcance de expectativas	Se ha alcanzado las expectativas de atención y proactividad del personal administrativo y personal médico.	4	4	4	NINGUNA
Desempeño del servicio	Se alcanza el desempeño del servicio en forma eficiente y eficaz.	4	4	4	NINGUNA
	El desempeño del servicio de enfermeras y médicos se da de manera eficiente y efectiva.	4	4	4	NINGUNA





Mg. D. O. Osbani Guerrero Garcia
CLAD: 09883

Firma del evaluador

DNI: 45101586

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5: carta de autorización otorgado por el centro de salud



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

CHONTALI, 22 DE AGOSTO DEL 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **LADYS MARUBENI ARAUJO QUISPE**, identificada con DNI N°45383295, licenciada en Enfermería y actualmente Gerenta del Centro de salud Chontali. En mi autoridad del presente cargo, autorizo a la Bachiller **KAREN JUDENNY SAAVEDRA BERNA**, identificada con DNI N°74308208, quien está desarrollando la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el centro de salud Chontali, provincia Jaén 2023”, a realizar sin ningún inconveniente su presente investigación.

Sin otro particular firmo la presente carta de autorización.

Atentamente



Anexo 6: Confiabilidad Alfa de Cronbach (Prueba piloto)

Variable 1: Calidad de Servicio													
	Elementos tangibles			Fiabilidad			Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		SUMA
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	
E1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	42
E2	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	52
E3	2	4	2	2	5	3	2	3	2	3	2	2	32
E4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46
E5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	42
E6	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	43
E7	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	52
E8	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	33
E9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51
E10	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	51
E11	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	50
E12	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45
E13	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	53
E14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
E15	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	49
E16	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	42
E17	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	49
E18	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4	51
E19	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	52
E20	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	48
Varianza	0.305	0.261	0.7368	0.661	0.589	0.621	1.011	0.513	0.892	0.766	0.905	0.516	
Sumatoria de varianza de ítems				8.376									
Varianza total				42.87									

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Alfa de Cronbach 0.87776

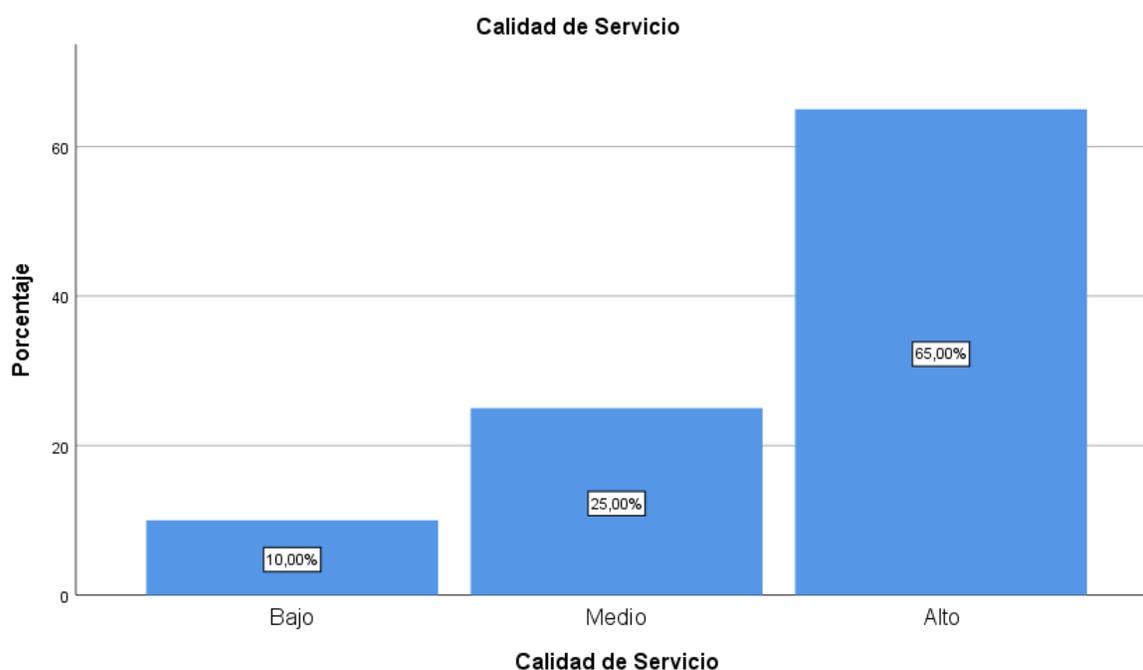
Variable 2: Satisfacción del paciente													
	Rendimiento percibido				Espectativas				Niveles de satisfacción				SUMA
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	
E1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	42
E2	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	49
E3	3	5	3	5	4	3	2	3	4	3	5	4	44
E4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	50
E5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	42
E6	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	44
E7	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	49
E8	5	4	4	4	3	2	3	2	3	5	3	2	40
E9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	48
E10	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	49
E11	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	54
E12	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	42
E13	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	57
E14	2	4	2	2	5	3	2	3	2	3	2	2	32
E15	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4	51
E16	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	43
E17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	57
E18	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	5	5	44
E19	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4	51
E20	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	5	44
Varianza	1.221	0.239	0.871	0.787	0.695	0.579	0.829	0.766	0.695	0.695	0.892	0.832	
Sumatoria de varianza de ítems				7.376									
Varianza total				36.88									

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Alfa de Cronbach 0.87274

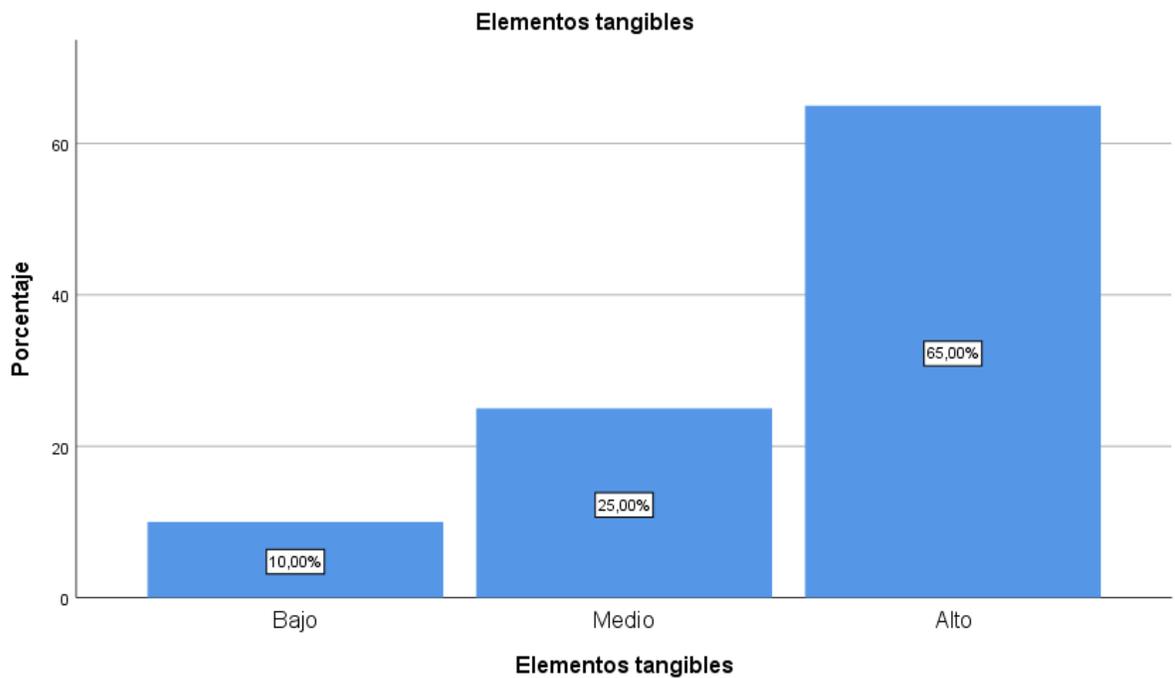
Anexo 7: Resultados descriptivos

		Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	9	45,0	45,0	55,0
	Alto	9	45,0	45,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



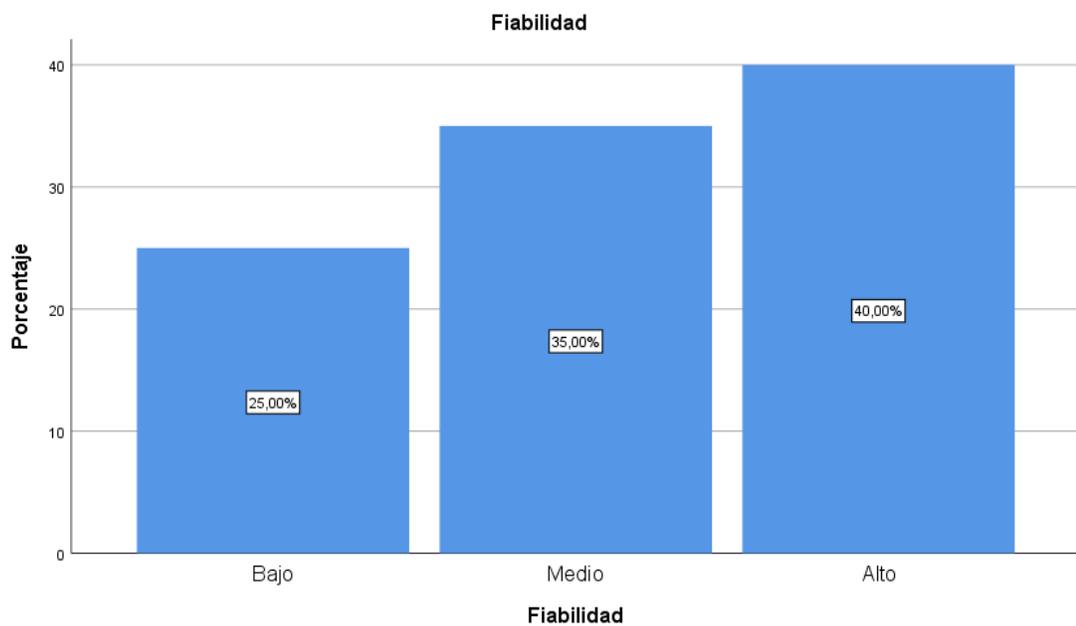
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 10% se sitúa en el nivel bajo, el 45% se encuentra en el nivel medio y el 45% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	5	25,0	25,0	35,0
	Alto	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



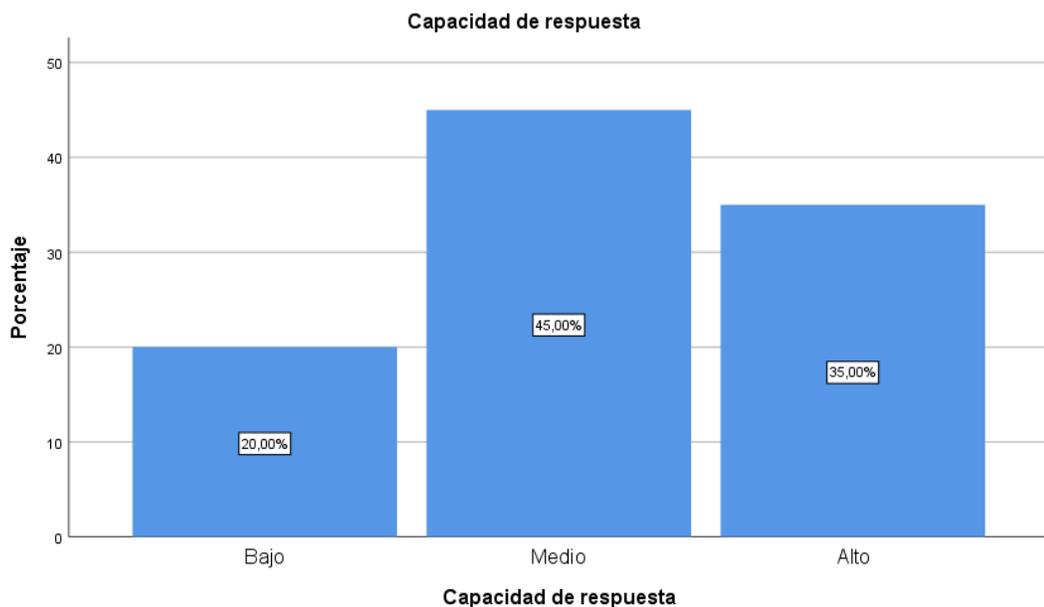
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 10% se sitúa en el nivel bajo, el 25% se encuentra en el nivel medio y el 65% están en un nivel alto con relación a la premisa.

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	25,0	25,0	25,0
	Medio	7	35,0	35,0	60,0
	Alto	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



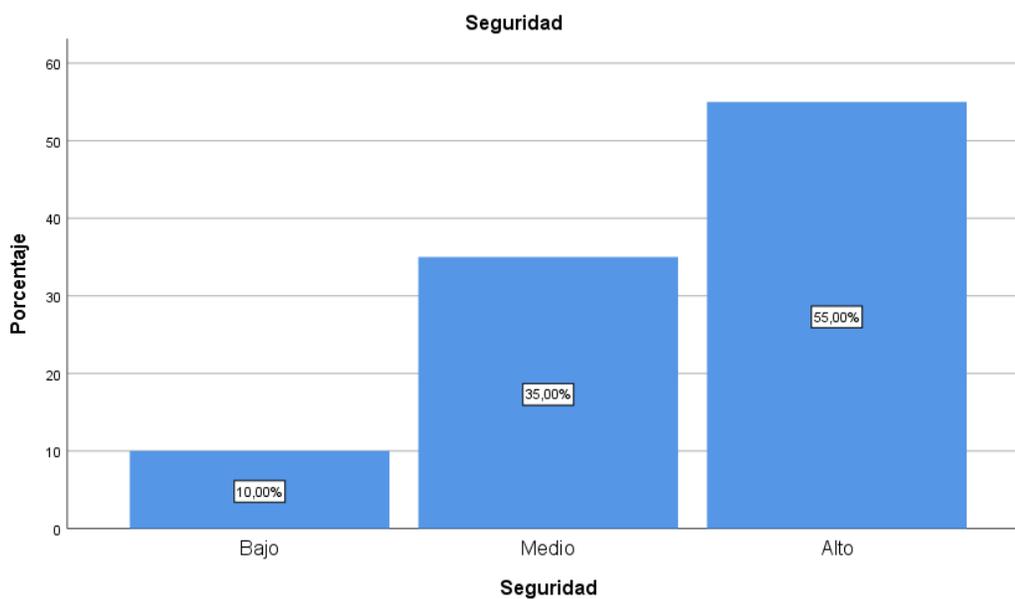
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 25% se sitúa en el nivel bajo, el 35% se encuentra en el nivel medio y el 40% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20,0	20,0	20,0
	Medio	9	45,0	45,0	65,0
	Alto	7	35,0	35,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



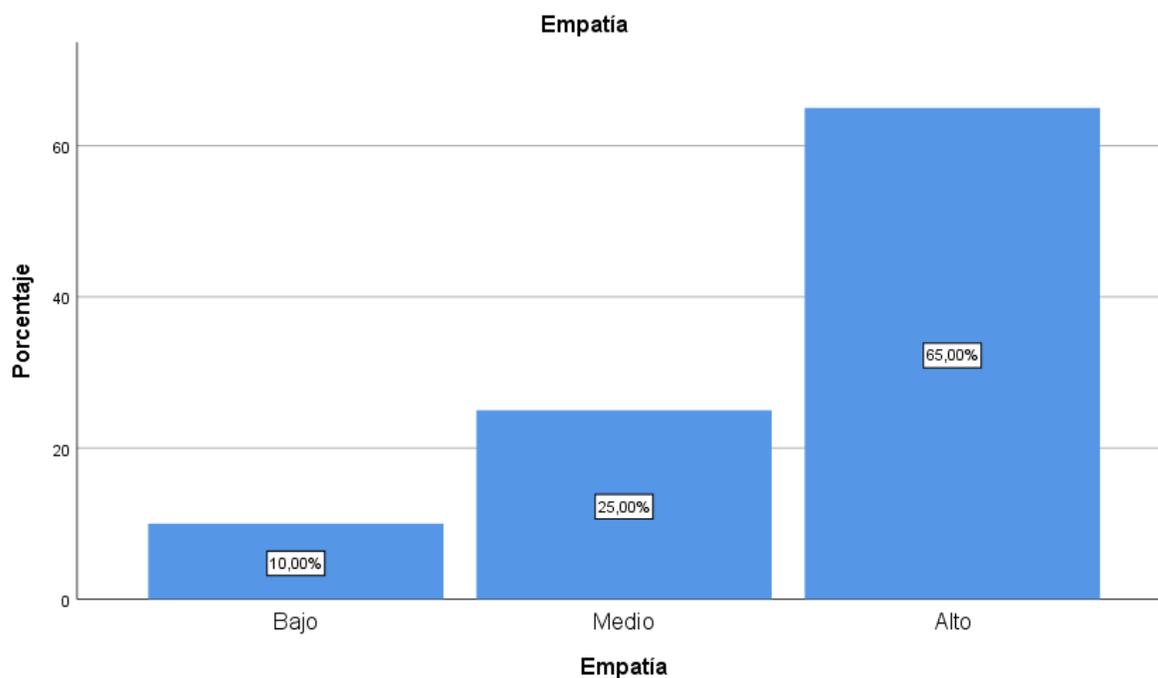
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 20% se sitúa en el nivel bajo, el 45% se encuentra en el nivel medio y el 35% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	7	35,0	35,0	45,0
	Alto	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



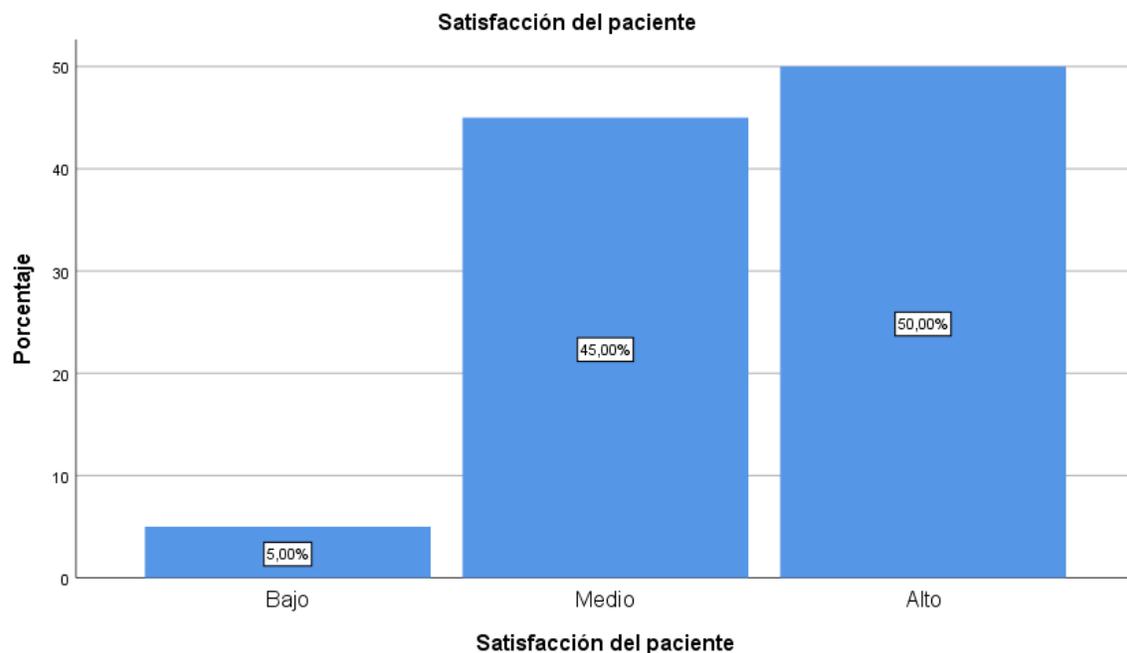
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 10% se sitúa en el nivel bajo, el 35% se encuentra en el nivel medio y el 55% están en un nivel alto con relación a la premisa.

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	5	25,0	25,0	35,0
	Alto	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



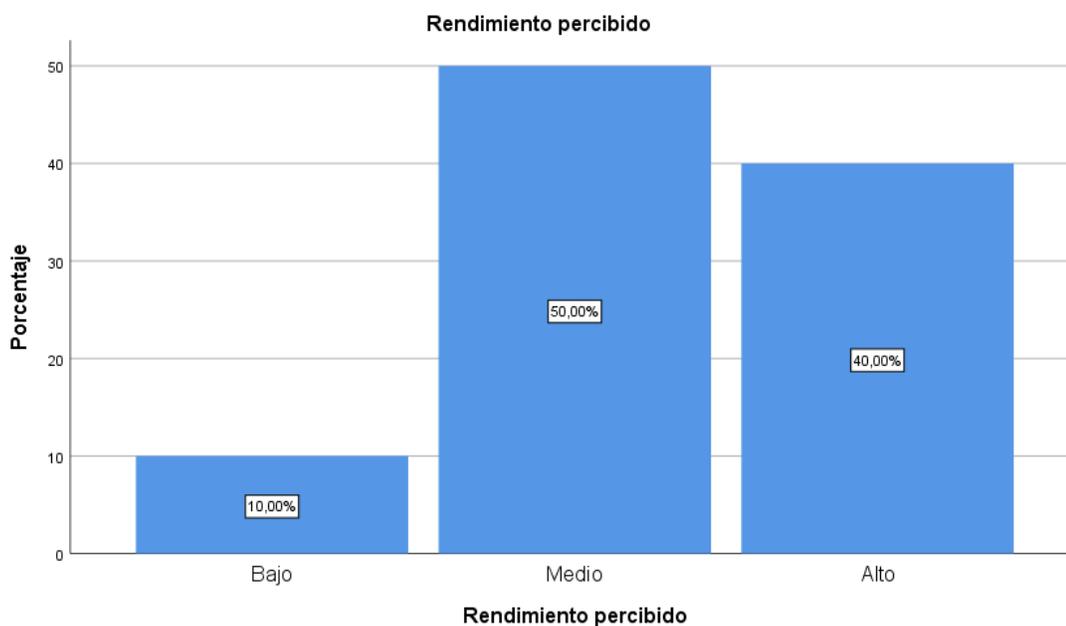
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 10% se sitúa en el nivel bajo, el 25% se encuentra en el nivel medio y el 65% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Satisfacción del paciente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	5,0	5,0	5,0
	Medio	9	45,0	45,0	50,0
	Alto	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



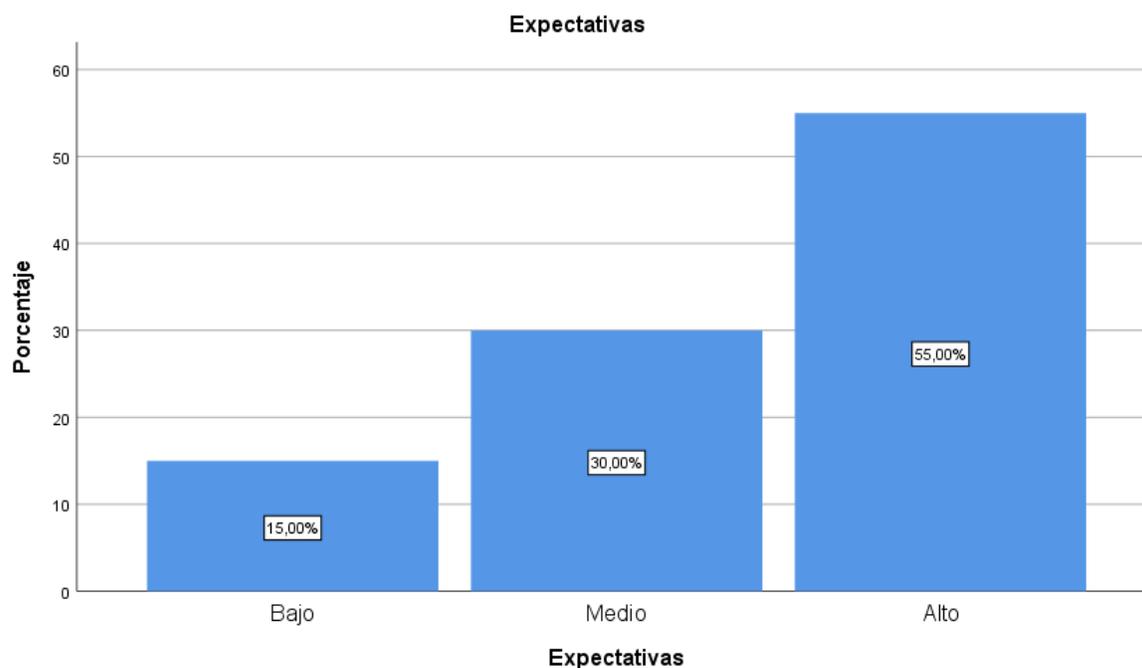
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 5% se sitúa en el nivel bajo, el 45% se encuentra en el nivel medio y el 50% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Rendimiento percibido					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0	10,0
	Medio	10	50,0	50,0	60,0
	Alto	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



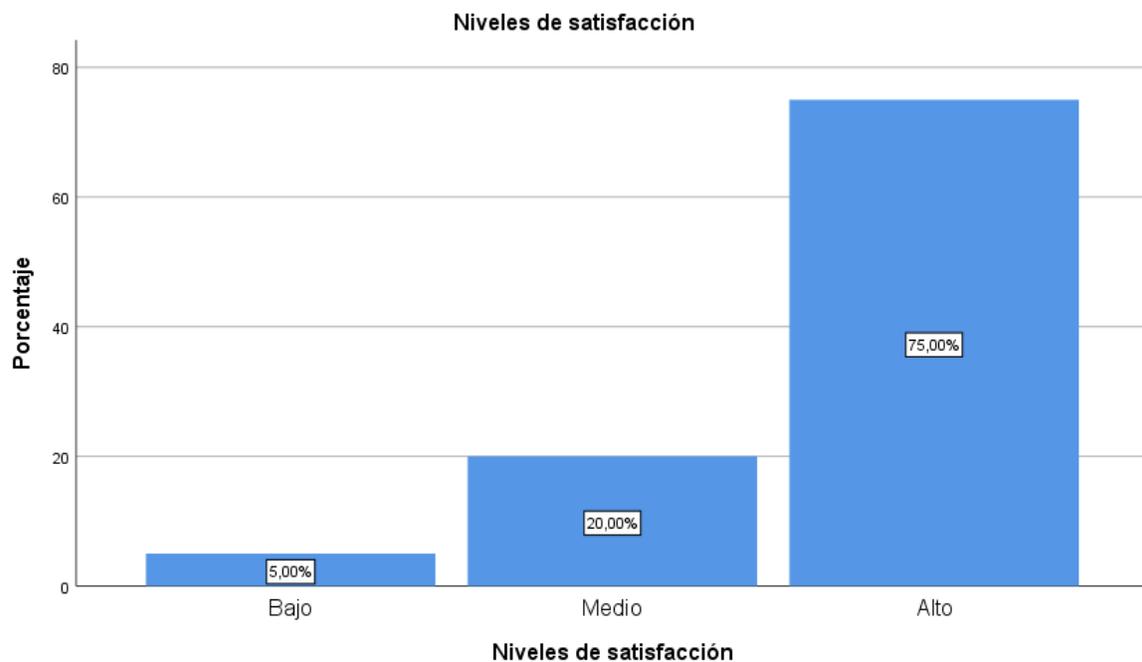
Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 10% se sitúa en el nivel bajo, el 50% se encuentra en el nivel medio y el 40% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Expectativas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,0	15,0	15,0
	Medio	6	30,0	30,0	45,0
	Alto	11	55,0	55,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 15% se sitúa en el nivel bajo, el 30% se encuentra en el nivel medio y el 55% están en un nivel alto con relación a la premisa.

Niveles de satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	5,0	5,0	5,0
	Medio	4	20,0	20,0	25,0
	Alto	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Descripción: Considerando la información proporcionada, se describe que, según la información de la encuesta llevada a cabo en el Centro de salud Chontali, en 2023, el 5% se sitúa en el nivel bajo, el 20% se encuentra en el nivel medio y el 75% están en un nivel alto con relación a la premisa.