

Martha Elena Pat-Pech^{1a}

¹Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro de Simulación para la Excelencia Clínica y Quirúrgica, Área de Profesores. Mérida, Yucatán, México

Autorización y aprobación por el Comité de Ética en Investigación No. 32018 del Hospital General Regional No. 1 con registro COFEPRIS 17 CI 31 050 062, Registro CONBIOÉTICA 31 CEI 002 2018073

ORCID

0000-0001-6517-4616^a

Palabras clave:

Satisfacción
Centros Médicos Académicos
Entrenamiento de Simulación
Encuestas y Cuestionarios

Keywords:

Satisfaction
Academic Medical Centers
Simulation Training
Surveys and Questionnaires

Correspondencia:

Martha Elena Pat Pech

Correo electrónico:

patpechm@gmail.com

Fecha de recepción:

12/07/2022

Fecha de aceptación:

08/08/2022

Fecha de publicación:

03/07/2023

Resumen

Introducción: la satisfacción de los usuarios es un aspecto muy importante en cualquier gestión; se define como la concordancia entre las expectativas y la percepción final respecto a los factores que intervienen en la prestación de servicios; su evaluación es indicador de mejora continua, pero las expectativas difieren según el contexto y servicios; por ende, es necesario evaluar no solo la satisfacción del usuario acerca de la actividad educativa, sino también el ambiente académico.

Objetivo: diseñar y validar un cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios de un centro de simulación clínica en Yucatán, México.

Metodología: el diseño del cuestionario se basó en el modelo SERVQUAL. Un comité de 7 expertos lo evaluó. Para la prueba piloto se seleccionaron 256 usuarios, por muestreo probabilístico aleatorio. Al terminar la experiencia educativa se les solicitó su participación y consentimiento informado para responder la versión final del cuestionario. El análisis de confiabilidad fue con alfa de Cronbach.

Resultados: el cuestionario se estructuró con 15 reactivos en 3 dimensiones: idoneidad de las instalaciones, eficacia docente y satisfacción global. El grado de acuerdo fue evaluado por coeficiente de validez de contenido (CVC). De los 256 usuarios, 70% (179) fueron mujeres y 30% (77) hombres, entre 18 y 55 años de edad. Se obtuvo una fiabilidad alfa de Cronbach global de 0.997.

Conclusiones: el cuestionario es una herramienta confiable y de utilidad para evaluar la satisfacción del usuario posterior a una experiencia educativa, así como para identificar diversos factores inherentes a la prestación del servicio.

Abstract

Introduction: User satisfaction is a very important aspect in any management; it is defined as the concordance between expectations and the final perception regarding the factors that intervene in the provision of services; its evaluation is an indicator of continuous improvement, but expectations differ depending on the context and services; finally, it is necessary to evaluate not only user satisfaction about the educational activity, but also the academic environment.

Objective: To design and validate a questionnaire to assess the satisfaction of users of a clinical simulation center in Yucatan, Mexico.

Methodology: The design of the questionnaire was based on the SERVQUAL model. A committee of 7 experts evaluated it. For the pilot test, 256 users were selected by random probabilistic sample. At the end of the educational experience, their participation and informed consent were requested to answer the final version of the questionnaire. The reliability analysis was with Cronbach's alpha.

Results: The questionnaire was structured with 15 items in 3 dimensions: suitability of the facilities, teaching effectiveness and overall satisfaction. The degree of agreement was evaluated by the content validity coefficient (CVC). Of the 256 users, 70% (179) were women and 30% (77) men, between 18 and 55 years of age. An overall Cronbach's alpha reliability of 0.997 was obtained.

Conclusions: The questionnaire is a reliable and useful tool to assess user satisfaction after an educational experience, as well as to identify various factors inherent to the provision of the service.

Introducción

La satisfacción de la población usuaria constituye uno de los aspectos más importantes en cualquier proceso de gestión de la calidad y, según diferentes autores, se le considera uno de los factores de éxito más importantes para las organizaciones.^{1,2} Se trata del punto de partida de todo proceso de mejora y está definida como el grado de concordancia entre las expectativas y la percepción final respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios.³ La literatura revisada incluye teorías sobre la evaluación de la calidad del servicio⁴ y ofrece una caracterización de algunos de los modelos descritos, como el de Donabedian (1966), Grönroos (1984), Service Quality (SERVQUAL) (Parasuraman *et al.*, 1985 y 1988), el modelo *Service Performance* (SERVPERF) (Cronin y Taylor, 1992), el modelo jerárquico multidimensional (Brady y Cronin, 2001), el LibQUAL (Cook *et al.*, 2001), el E-SQUAL (Parasuraman *et al.*, 2005) y, finalmente, la propuesta de evaluación unidimensional de la calidad del servicio formulada por Martínez y Martínez (2007).⁵ En específico se hace referencia a los modelos SERVQUAL y SERVPERF,⁶ los cuales son considerados trabajos pioneros en la medición de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente⁷ por su utilidad en la medición directa de la satisfacción del usuario. Dichos instrumentos fueron diseñados como medidas genéricas que por su estructura son “esqueletos” básicos que pueden modificarse para ser adaptados al contexto de aplicación específica.⁸ Al no existir un instrumento acorde al ambiente educativo del centro de simulación para evaluar la satisfacción de la población usuaria, se hace necesaria una herramienta comprensiva que permita evaluar no solo la satisfacción del usuario en torno a la actividad educativa, sino también el ambiente académico y otras amenidades inherentes al proceso educativo. Además de hacer uso de las tecnologías de información y comunicación, se propone que este instrumento sea la base de análisis general para identificar las áreas de oportunidad y contar con métricas objetivas sobre los aspectos que deben mejorar en la prestación del servicio.⁹

Por lo anteriormente expuesto el objetivo del presente estudio fue diseñar y validar un cuestionario para evaluar 3 dimensiones de la satisfacción: 1) idoneidad de las instalaciones, 2) eficacia docente y 3) satisfacción global, en la población usuaria del Centro de Simulación para la Excelencia Clínica y Quirúrgica (CESIECQ) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Yucatán, México.

Metodología

La construcción conceptual y la estructura del instrumento se hizo con base en la revisión de la literatura disponible, con fundamento en el modelo SERVQUAL, el cual cuenta con validez en México.¹⁰ Se definieron y delimitaron las dimensiones, se formularon los reactivos y se seleccionaron las escalas de valoración, lo cual dio como resultado la primera versión del cuestionario.

Juicio de expertos

Se eligieron 7 expertos cuya especialización, experiencia profesional, académica y de investigación están relacionadas con el propósito del estudio. Previo consentimiento informado, se formalizó la invitación a cada experto para participar en el consenso. Mediante la explicación del contexto para el diseño del instrumento, se proporcionó la primera versión del cuestionario estructurado con 3 dimensiones y un total de 13 ítems (cuadro I), la guía de instrucciones y los criterios de evaluación (cuadro II).

Prueba piloto

Con base en los resultados del análisis de concordancia entre el juicio de los expertos, se procedió a la modificación del cuestionario y adecuación de ítems. Mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, se calculó el tamaño de muestra con la fórmula para población finita con un nivel de confianza de 0.95%. La muestra estuvo conformada por 256 usuarios. Previo consentimiento informado, se aplicó la primera y segunda versión del cuestionario al término de la experiencia educativa, durante el periodo de enero a junio de 2022. Para la estimación de confiabilidad y validez del instrumento, se utilizó el coeficiente de validez de contenido (CVC) y alfa de Cronbach.^{11,12,13}

Resultados

Del total de 256 usuarios que conformaron la muestra, el 70% (179) fueron mujeres y 30% (77) hombres, entre 18 y 55 años de edad ($\mu = 36$). Se estimó el CVC y se obtuvo una concordancia del 0.95 (cuadro III).

A partir de las recomendaciones de los expertos (cuadro IV), se estructuró la segunda versión del cuestionario, que estuvo constituida por 3 dimensiones: 1) idoneidad de las instalaciones, 2) eficacia docente y 3) satisfacción global,

Cuadro I Primera versión del cuestionario (dimensiones, ítems y escalas de valoración)

Dimensiones	Ítems	Escala ¹⁴
Elementos tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal	1. Las instalaciones son visiblemente atractivas 2. La higiene y limpieza de las instalaciones son adecuadas 3. Las áreas físicas para el desarrollo de las actividades son adecuadas 4. El personal tiene buena presentación y apariencia. 5. Los recursos (material, áreas físicas, equipo, simuladores) están en buen estado 6. Los recursos (material, equipo, áreas físicas, simuladores) estuvieron disponibles para su actividad	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo
Cortesía Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con las personas usuarias	7. El personal es amable y respetuoso 8. El personal lo orientó y atendió de forma oportuna	
Competencia técnica Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio	9. El profesorado tiene dominio amplio y actualizado sobre la actividad realizada 10. El tiempo programado para el desarrollo de la actividad fue suficiente 11. El intercambio de experiencias entre el/la instructor/a y los participantes fue constructivo 12. La actividad cumplió sus expectativas	
Percepción de satisfacción	13. ¿Qué tan satisfecho estás con nuestros servicios?	Muy insatisfecho Insatisfecho Algo satisfecho Satisfecho Muy satisfecho
Recomendaciones	¿Tienes algún comentario o sugerencia?	Pregunta abierta

Fuente: elaboración propia

Cuadro II Criterios de evaluación del cuestionario de satisfacción¹¹

No.	Criterios	Nivel de calificación	Indicador
I	Suficiencia Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
		Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
		Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
		Alto nivel	Los ítems son suficientes
II	Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
		Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas
		Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
		Alto nivel	El ítem es claro: tiene semántica y sintaxis adecuada
III	Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
		Bajo nivel	El ítem tiene una relación leve con la dimensión
		Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
		Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
IV	Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
		Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
		Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
		Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
	Puntaje mínimo	4	
	Puntaje máximo	16	

Fuente: elaboración propia, adaptado de Escobar Pérez y Cuervo Martínez (p. 37)

Cuadro III Coeficiente de validez de contenido de la primera versión del cuestionario

No.	Ítems	Juicio de expertos							Sumatoria puntaje	Sumatoria Valor máximo	Coefficiente Valor máximo/ Jueces (n)	Probabilidad de error	Coefficiente total
		1	2	3	4	5	6	7	Sx1	Mx	CVCi	Pei	CVCi-Pei
1	Las instalaciones son visiblemente atractivas	16	14	16	16	16	15	15	108	6.8	0.96	0.0000012	0.96
2	La higiene y limpieza de las instalaciones es adecuada	16	16	12	15	16	15	16	106	6.6	0.95	0.0000012	0.95
3	Las áreas físicas para el desarrollo de las actividades son adecuadas	16	16	16	16	15	15	16	110	6.9	0.98	0.0000012	0.98
4	El personal tiene buena presentación y apariencia	16	16	14	16	14	15	14	105	6.6	0.94	0.0000012	0.94
5	Los recursos (material, áreas físicas, equipo, simuladores) están en buen estado	16	15	16	16	15	15	16	109	6.8	0.97	0.0000012	0.97
6	Los recursos (material, equipo, áreas físicas, simuladores) estuvieron disponibles para su actividad	16	16	16	16	16	15	16	111	6.9	0.99	0.0000012	0.99
7	El personal es amable y respetuoso	15	16	14	15	14	14	16	104	6.5	0.93	0.0000012	0.93
8	El personal lo orientó y atendió de manera oportuna	15	16	14	15	14	14	16	104	6.5	0.93	0.0000012	0.93
9	El profesorado tiene dominio amplio y actualizado sobre la actividad realizada	15	16	14	14	16	15	15	105	6.6	0.94	0.0000012	0.94
10	El tiempo programado para el desarrollo de la actividad fue suficiente	15	16	16	15	16	15	15	108	6.8	0.96	0.0000012	0.96
11	El intercambio de experiencias entre instructor(a) y participantes fue constructivo	15	16	16	15	16	15	15	108	6.8	0.96	0.0000012	0.96
12	La actividad que desarrolló cumplió sus expectativas	15	16	16	14	16	14	14	105	6.6	0.94	0.0000012	0.94
13	¿Qué tan satisfecho estás con nuestros servicios?	15	16	16	14	15	14	14	104	6.5	0.93	0.0000012	0.93
Coeficiente de validez de contenido (CVC)												0.95	

Fuente: elaboración propia

con la adecuación en los ítems y en la escala de valoración (cuadro V).

La versión final está disponible en la aplicación *Google Forms*, por medio de código QR o enlace (figura 1).

La estimación de la consistencia interna del instrumento se hizo mediante el coeficiente alfa de Cronbach y presentó un alto grado de confiabilidad interna del instrumento (cuadro VI).

Figura 1 Código QR y enlace de la versión final del cuestionario



<https://forms.gle/knLrt2riT7CDj42A>

Cuadro IV Recomendaciones de los expertos en los aspectos de contenido, forma y estilo

Experto (E)	Descripción de las recomendaciones
E-1	Verificar la redacción de los verbos en el ítem 7 está en presente y el ítem 8 está en pasado
E-4	Además de apariencia, medir la funcionalidad y la integridad de los equipos: de nada sirve la apariencia, si nada es funcional a la falta de integridad Y agregaría una pregunta más que mida la funcionalidad de los equipos y el acceso a la unidad
E-3	Un ítem no debe incluir dos características a evaluar, ya que no sabrías qué está calificando el que contesta, si la "higiene o la limpieza", la "buena presentación o la apariencia", el "dominio amplio o actualizado", que son conceptos diferentes. Si ambos son importantes para el estudio, hay que separarlos o dejar solo un concepto para evaluar
E-5	En lugar de "están en buen estado" cambiar a "se encuentran en buen estado". J2: Considero especificar "Los recursos utilizados para la actividad o práctica fueron suficientes o adecuados"
E-6	Considero que hacen falta más ítems para evaluar completamente esta dimensión. Es factible poder evaluar la totalidad de las instalaciones, desde la entrada, incluidos baños, vestidores y oficinas, y no solo las instalaciones donde se realizan las actividades educativas Además, considero más que si las "instalaciones son atractivas" es mejor evaluar el acceso: ¿El centro cuenta con instalaciones adecuadas para el acceso? Considero que no son suficientes los 2 ítems de cortesía. Valdría la pena desglosar de manera individual cada característica que se menciona: fue amable, fue respetuoso

Cuadro V Segunda versión del cuestionario (dimensiones-indicadores, ítems y escala)

Dimensiones-indicadores	Ítems	Escala	
<i>Idoneidad de las instalaciones</i> Son todos los elementos tangibles que intervienen en la prestación del servicio: ¹⁵ infraestructura, equipos, tecnologías e insumos del proceso	El acceso (la entrada) a las instalaciones de la unidad es adecuada Las áreas comunes de la unidad (sala de espera, sanitarios y vestidores) son adecuadas Las áreas físicas para el desarrollo de las experiencias educativas son adecuadas Los recursos (material, equipo, simuladores) utilizados fueron suficientes Los recursos (material, equipo, simuladores) se encuentran en buen estado La higiene de las instalaciones es adecuada	1 = totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	
<i>Eficacia docente</i> Son las cualidades profesionales y personales que debe tener un profesor en su práctica docente ¹⁶ Dominio del contenido temático, capacidad de transmitir el conocimiento, el tiempo dedicado y la facilidad en el intercambio o interacción con los estudiantes para la creación de un ambiente de aprendizaje significativo	El profesorado tiene dominio sobre la experiencia educativa realizada El profesorado tiene la capacidad de transmitir el conocimiento El intercambio de experiencias entre profesorado y participantes fue constructiva El tiempo programado para la experiencia educativa fue suficiente		
<i>Satisfacción global</i> Grado de cumplimiento de las expectativas del usuario tras recibir un producto o servicio Este grado de cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido por el cliente y las expectativas que este tenía antes de recibir el producto o servicio ¹⁷	El personal fue amable El personal fue respetuoso El personal lo atendió de forma oportuna La experiencia educativa que desarrolló cumplió sus expectativas En general, la experiencia con el Centro de Simulación ha sido satisfactoria		
	¿Tiene algún comentario, sugerencia, etcétera?		Pregunta abierta

Fuente: elaboración propia

Discusión y conclusiones

Si bien el modelo SERVQUAL⁶ es de gran utilidad para determinar la satisfacción de los clientes. Se han hecho adaptaciones al instrumento para medir la satisfacción en estudiantes de instituciones de educación superior y la percepción de la calidad de los servicios.¹⁸ Con este referente, el enfoque de la presente investigación fue la evaluación de la satisfacción de la población usuaria en tres dimensiones: 1) idoneidad de las instalaciones, 2) eficacia docente y 3) satisfacción global, todo para la mejora continua del centro de simulación clínica.^{19,20} Cabe señalar que hay estudios en los que se evaluó la metodología y la eficacia de algunas estrategias de simulación clínica^{21,22,23} Por ejemplo, el análisis de fiabilidad

($\alpha = 0.955$) en una prueba piloto realizada por Matsu-moto (2014),²⁴ de un instrumento estructurado con 44 elementos, que incluyó las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; o el estudio hecho en 2017 por Astudillo Araya y López Espinosa,²² sobre la calidad y satisfacción con la simulación clínica, en el que se utilizó un instrumento con 12 ítems para evaluar la experiencia ($\alpha = 0.865$). Si bien se reconoce que cuanto más información se obtenga de los usuarios, se conocerá más acerca de las expectativas, necesidades y comportamientos, no obstante, se afirma que cuestionarios muy extensos suelen ser tediosos y que en ocasiones el usuario no dispone del tiempo necesario para responder, lo cual impacta directamente en la calidad de la información.⁸

Cuadro VI Confiabilidad interna del cuestionario con alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados		n de elementos
0.997		0.997		15
Estadísticos de la escala				
Media	Varianza	Desviación típica		n de elementos
71.78	117.630	10.846		15
Estadístico total-elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El acceso (la entrada) a las instalaciones de la unidad es adecuada	67.11	101.318	0.928	0.998
Las áreas comunes de la unidad (sala de espera, sanitarios y vestidores) son adecuadas	67.00	101.741	0.976	0.997
Las áreas físicas para el desarrollo de las experiencias educativas son adecuadas	66.98	103.062	0.983	0.997
Los recursos (material, equipo, simuladores) utilizados fueron suficientes	67.03	102.137	0.977	0.997
Los recursos (material, equipo, simuladores) se encuentran en buen estado	67.01	102.674	0.979	0.997
La higiene de las instalaciones es adecuada	66.97	102.579	0.978	0.997
El profesorado tiene dominio sobre la experiencia educativa realizada	67.01	102.917	0.990	0.997
El profesorado tiene la capacidad de transmitir el conocimiento	66.98	102.224	0.990	0.997
El tiempo programado para la experiencia educativa fue suficiente	67.00	103.168	0.982	0.997
El intercambio de experiencias entre profesorado-participantes fue constructivo	66.97	102.121	0.974	0.997
El personal fue amable	66.98	-	-	-
El personal fue respetuoso	66.96	103.233	0.977	0.997
El personal lo atendió de forma oportuna	66.99	102.231	0.991	0.997
La experiencia educativa que desarrollo cumplió sus expectativas	66.98	102.353	0.992	0.997
En general, la experiencia con el Centro de Simulación ha sido satisfactoria	66.98	103.502	0.975	0.997

Fuente: elaboración propia con ayuda de SPSS y Excel

Por lo anteriormente expuesto, se considera que el instrumento del presente estudio, estructurado con 15 ítems y una pregunta abierta, es confiable ($\alpha = 0.997$) y válido (0.95) por la claridad de los ítems, además de que es fácil y rápido de contestar, repetible con facilidad, y el análisis de sus resultados es relativamente simple y con poca influencia de variables interpersonales. Asimismo,

se informó a la población usuaria que podía referir incidentes críticos positivos o negativos.

Agradecimiento

A quienes colaboraron como expertas en la validación del instrumento:

Grado académico	Nombre	Filiación institucional
Maestría	Eloísa del Socorro Puch Kú	Jefa de la Unidad de Posgrado e Investigación, Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de Yucatán
Maestría	Gladis Faustina Puch Kú	Directora, Escuela de Enfermería, IMSS, Yucatán
Maestría	Nicté Ha Jiménez Nah	Coordinadora académica, Escuela de Enfermería, IMSS, Yucatán
Doctorante	Azenette Vela Celis	Coordinadora de semestre, Escuela de Enfermería, IMSS, Yucatán
	José Feliciano Novelo	Coordinador del Curso de Especialización en Medicina Familiar con sede en la UMF No. 20, IMSS, Yucatán
	Oscar Daniel Guzmán Arredondo	Coordinador Clínico de Educación e Investigación en Salud, UMF No. 60, IMSS, Yucatán
	Jorge Ayón Aguilar	Coordinador Auxiliar Médico de Investigación en Salud, IMSS, Puebla

Referencias

1. Tiga Loza D, Villar Centeno L, Güiza Sanabria D, et al. Validez y confiabilidad de un instrumento de satisfacción del usuario con síndrome febril agudo. *Rev Salud Pública*. 2010;12:820-832.
2. González Bolea L. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. [sin lugar de publicación]: Fundación Valenciana para la Calidad; 2008.
3. Gobierno de Navarra. Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Evaluación y calidad. [sin lugar de publicación]: Gobierno de Navarra; 2009.
4. Robledo-Galván HG, Meljem-Moctezuma J, Fajardo-Dolci G, et al. El hexágono de la calidad. En: Alcántara-Balderas MA et al., editores. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. México: Secretaría de Salud; 2012. pp .59-83. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_12experiencia.pdf
5. Vásquez Stanesco C, Torres Samuel M. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio*. 2015;18(35):57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
6. Luna Pérez, F. Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Eco Matemático*. 2017;8:43-50. doi: 10.22463/17948231.1381
7. Mora Contreras C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. 2011;10(2),146-62. doi: 10.5585/remark.v10i2.2212
8. Montero Mora J, Cantón Croda R. Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: Ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*. 2020;22(32):122-36. doi: 10.22458/ie.v22i32.2727
9. Silberman MS, Moreno Altamirano L, Hernández Montoya D, et al. Construcción y validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México. *Gac Med Mex*. 2016;152:43-50.
10. Hayashida Miyeko M, Calixto Olalde MG, Okino Sawada N, et al. Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. *Texto & Contexto Enfermagem*. 2011;20(3):526-533 doi: 10.1590/S0104-07072011000300014
11. Escobar Pérez J, Cuervo Martínez A. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*. 2008;6(1):27-36.
12. Supo J. Cómo validar un instrumento. Aprende a crear y validar instrumentos como un experto. Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2013.
13. Martínez Ramírez J. El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental. *Acción y Reflexión Educativa*. 2019;44:50-63. Disponible en: https://revistas.up.ac.pa/index.php/accion_reflexion_educativa/article/view/673
14. Moorhead S, Swanson E, Johnson M, Maas ML (eds.). Clasificación de resultados de enfermería (NOC): medición de resultados en salud. [sin lugar de publicación]: Elsevier; 2018.
15. Lara López J. La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*. 2002;(19). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
16. Arbesú García MI, Reyes Hernández L. La eficacia docente: representaciones sociales de estudiantes universitarios. *Observar*. 2015;9:37-57.
17. Cueva Trelles V. Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Piura: Universidad de Piura, Facultad de Ingeniería; febrero de 2015.
18. Alvarado Lagunas E, Luyando Cuevas J, Picazzo Palencia E. Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación*

- Superior. 2015;6(17):58-76. Disponible en: <https://ries.universia.net/article/view/1088/analisis-percepcion-estudiantes-calidad-ofrecen-universidades-privadas-monterrey-leon>.
19. Díaz Ríos J. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. *Flumen*. 2015;1(1).
 20. Tumino MC, Poitevin ER. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 2014;12(2):63-84. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
 21. Dura Ros M. La simulación clínica como metodología de aprendizaje y adquisición de competencias en enfermería (tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Enfermería, fisioterapia y podología; 2013.
 22. Astudillo Araya A, López Espinoza M, Cádiz Medina V, et al. Validación de la encuesta de calidad y satisfacción de simulación clínica en estudiantes de Enfermería. *Ciencia y Enfermería*. 2017;23(2):133-45. doi: 10.4067/S0717-95532017000200133
 23. Rodríguez Mondéjar J, Leal Costa C, Sánchez Pérez J, et al. Evaluación de la satisfacción de la formación a través de la simulación clínica de alta realidad en una facultad de enfermería española. *Parainfo Digital*. 2019;13(29):1-3. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/pd/e008>
 24. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*. 2014;(34):181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
-
- Cómo citar este artículo/To reference this article:
- Pat-Pech ME. Validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de la población usuaria de un centro de simulación clínica. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2023;31(3):69-76.