

Tabla 1. Definición de las 10 dimensiones de calidad percibida, según Parasuraman y col (1985).	46
Tabla 2. Definición de las 5 dimensiones de calidad percibida, según Parasuraman y col (1988).	47
Tabla 3. Dimensiones y subdimensiones de calidad percibida, según Dabholkar y col (1996).	49
Tabla 4. Dimensiones y subdimensiones de calidad percibida, según Brady y Cronin (2001).	51
Tabla 5: Guión de la entrevista a los grupos focales.	69
Tabla 6. Apartados del instrumento de medida.	76
Tabla 7. Variables relacionadas con las características socio-demográficas, clínicas y familiares de los participantes.	84
Tabla 8: Variables de los aspectos o dimensiones vinculados a la Calidad percibida.	85
Tabla 9: Variables de los aspectos vinculados a la satisfacción y auto-eficacia.	86
Tabla 10. Características de los participantes en el estudio cualitativo.	100
Tabla 11: Temas, subtemas y categorías identificados en el estudio cualitativo.	101
Tabla 12. Características socio-demográficas, clínicas y familiares de los sujetos de estudio.	110
Tabla 13: Control del sesgo de no respuesta de los sujetos de estudio.	111
Tabla 14. Ítems contruidos y su asignación a las distintas áreas y dominios.	112
Tabla 15. Relación de ítems eliminados y motivos de eliminación.	113
Tabla 16. Valores de correlación de los ítems con Satisfacción global.	114
Tabla 17. Ítems finalmente seleccionados y su asignación a las dimensiones identificadas.	115
Tabla 18. Análisis factorial exploratorio de los ítems de los ítems.	117

Tabla 19. Correlaciones entre los ítems y las puntuaciones total y corregida de las respectivas escalas.	118
Tabla 20. Contribución de los ítems a la consistencia interna de las puntuaciones totales de las escalas.	119
Tabla 21: Correlación entre ítems y escalas de las 4 dimensiones conceptuales.	121
Tabla 22. Algoritmo de recodificación de los ítems en dos categorías.	123
Tabla 23. Sensibilidad y especificidad de los ítems respecto a la satisfacción.	124
Tabla 24: Estadísticos descriptivos de las escalas.	124
Tabla 25: Consistencia interna de las escalas del instrumento en toda la muestra.	125
Tabla 26: Resumen de los resultados para la validez convergente y divergente.	127
Tabla 27: Diferencia de puntuación en las escalas entre satisfechos y no satisfechos con aspectos de satisfacción específica.	127
Tabla 28. Frecuencia de los padres que se dejan preguntas en blanco.	128
Tabla 29. Porcentaje de no respuesta a los ítems.	129