



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo  
en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023

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

**AUTORA:**

Morales Solis, Lily Deisy ([orcid.org/0000-0003-4808-7822](https://orcid.org/0000-0003-4808-7822))

**ASESORES:**

Dra. Millones Alba, Erica Lucy ([Orcid.org/0000-0002-3999-5987](https://orcid.org/0000-0002-3999-5987))

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix ([Orcid.org/0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios que siempre será mi fortaleza y mi guía en todo momento, es quien me dio las fuerzas necesarias para no truncarme en el camino y ser perseverante para cumplir mis metas trazadas.

A mis padres Yldaura y Hermógenes por su dedicación y amor incondicional que siempre me muestran y por los valores inculcados para cumplir mis objetivos en la vida.

A mi esposo y a mis hijos Santiago y Mathías, que son mi fuerza, motor y motivo, para cumplir con mis metas.

**Lily Morales Solís.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y apoyo en todo momento, además de guiarme en este arduo camino para formarme como profesional.

A mis padres por hacer la persona que hoy en día soy, y sobre todo por estar siempre lado apoyándome en mis decisiones.

Y a mis pequeños hijos, porque, gracias ellos, sigo perseverando en la vida, para darles un mejor futuro.

**La autora.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MILLONES ALBA ERICA LUCY , CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023", cuyo autor es MORALES SOLIS LILY DEISY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 09 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ERICA LUCY MILLONES ALBA <b>DNI:</b> 32933005 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3999-5987	Firmado electrónicamente por: EMILLONES el 12- 01-2024 10:39:28
ERICSON FELIX CASTILLO SAAVEDRA <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 13- 01-2024 16:16:07

Código documento Trilce: TRI - 0729024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MORALES SOLIS LILY DEISY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LILY DEISY MORALES SOLIS DNI: 45506797 ORCID: 0000-0003-4808-7822	Firmado electrónicamente por: LMORALESSO1 el 09-01-2024 19:47:39

Código documento Trilce: TRI - 0729025

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Nivel de satisfacción del usuario en los Establecimientos de Salud, Nuevo Chimbote, 2023. Según Sexo y Edad.	17
Tabla 2 Nivel de calidad de atención odontológica en los Establecimientos de Salud, Nuevo Chimbote-2023.	18
Tabla 3 Nivel de satisfacción por dimensión en los usuarios externos que asisten en los Establecimientos de Salud, Nuevo Chimbote-2023.	19
Tabla 4 Describir la relación de las dimensiones de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario.	20

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y satisfacción usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote - 2023. Se optó por una metodología de enfoque cuantitativo, de naturaleza básica y con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra seleccionada comprendió a 155 usuarios que visitaron los establecimientos de salud, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, con su respectiva validación por parte de expertos. Los resultados revelaron que la calidad de la atención odontológica fue evaluada como regular por el 59 % de los usuarios, y el nivel de satisfacción alcanzó el 52%, reflejando un grado de satisfacción moderado. Además, se identificó una relación positiva moderada entre las dimensiones de aspectos tangibles ( $Rho=0.475$ ;  $p=0.000$ ), fiabilidad ( $Rho=0.638$ ;  $p=0.000$ ), capacidad de respuesta ( $Rho=0.563$ ;  $p=0.000$ ), seguridad ( $Rho=0.518$ ;  $p=0.000$ ) y empatía ( $Rho=0.691$ ;  $p=0.000$ ) con respecto a la satisfacción del usuario externo. En conclusión, se evidenció una correlación significativa ( $Rho=0.439$ ;  $p=0.003$ ) entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud de Nuevo Chimbote en el año 2023.

**Palabras clave:** Atención odontológica, calidad, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of dental care and external user satisfaction in health establishments, Nuevo Chimbote - 2023. A quantitative approach methodology was chosen, of a basic nature and with a non-experimental, transversal and correlational. The selected sample included 155 users who visited health establishments, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, with their respective validation by experts. The results revealed that the quality of dental care was evaluated as regular by 59% of users, and the level of satisfaction reached 52%, reflecting a moderate degree of satisfaction. Furthermore, a moderate positive relationship was identified between the dimensions of tangible aspects ( $Rho=0.475$ ;  $p=0.000$ ), reliability ( $Rho=0.638$ ;  $p=0.000$ ), responsiveness ( $Rho=0.563$ ;  $p=0.000$ ), security ( $Rho=0.518$ ;  $p=0.000$ ) and empathy ( $Rho=0.691$ ;  $p=0.000$ ) with respect to external user satisfaction. In conclusion, a significant correlation ( $Rho=0.439$ ;  $p=0.003$ ) was evident between the quality of dental care and user satisfaction in the health facilities of Nuevo Chimbote in the year 2023.

Keywords: Dental care, Quality, user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel global, se percibe el limitado acceso en los servicios odontológicos, trayendo como consecuencia el incremento de múltiples enfermedades bucodentarias en los diversos grupos etarios, representando un notable factor de riesgo para la salud oral. Frente a esta situación, los sistemas de salud se encuentran en un continuo proceso de reorganización, buscando ampliar la cobertura y asegurar una atención efectiva. En este contexto, resulta crucial que los responsables de los establecimientos de salud realicen evaluaciones constantes para identificar las debilidades de la institución y tomen medidas preventivas y de promoción destinadas a reducir la prevalencia de enfermedades bucales (Islas et al., 2020).

Según la Federación Dental Internacional (FDI, 2018), señala que más de 3500 millones de individuos experimentan las consecuencias de la falta de atención frecuente en odontología, lo que aumenta las enfermedades bucodentales. Esta problemática se atribuye a la precariedad en la prestación de servicios, incluyendo la limitada accesibilidad a tratamientos odontológicos, el estado deficiente de los equipos, la escasez de insumos y la insuficiente contratación de personal en instituciones de salud. Estos elementos, a su vez, generan un aumento en la morbilidad, tiempos de espera prolongados para citas y acceso poco asequible por parte de los usuarios.

La condición de las atenciones en muchos países latinoamericanos es motivo de preocupación, por ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019), evidenció la carencia de equipamiento, recursos e infraestructura en los establecimientos de salud; esta insuficiencia no solo compromete la capacidad para brindar atención de calidad, sino que también implica el incumplimiento de normativas políticas esenciales destinadas a satisfacer las expectativas de los usuarios, como resultado evidente de este déficit, se observa un incremento notorio en las quejas y reclamos dirigidos a los servicios de salud públicos.

Además, el aumento en la cantidad de instalaciones médicas responde a la creciente demanda de una cobertura equitativa para todos los usuarios. Esta expansión busca proporcionar atención sanitaria de calidad y ofrecer soluciones a los desafíos que enfrenta el sector salud, como la eficiencia del personal y el

perfeccionamiento de los criterios de calidad (Fariño et al., 2018).

Ahora bien, el Perú no está distante de esta situación global, ya que se ha revelado que la demanda asistencial afecta la atención oportuna en entidades, ya sea en el sector del estado como en los privados. En el área de dental, se buscó proporcionar atenciones que garanticen confort y minimicen riesgos para el paciente. Sin embargo, la insatisfacción del usuario es inevitable debido a la falta de materiales restauradores, infraestructuras inadecuadas y conductas inapropiadas del personal, sumado al desasimio de las autoridades del nosocomio (Soto et al., 2020; Fabian et al., 2022).

Por otro lado, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) reportó que los usuarios atendidos en odontología, la población que tiene mayor prevalencia en contraer enfermedades orales son niños y adultos mayores, esto implica que el 49,3% de los encuestados hacen referencia que el problema principal son equipamientos deficiente, por otro lado, el 34,4% refieren que no hay un buen trato entre médico-paciente y 18,1% evidencia la carencia de medicamentos en farmacia, trayendo consigo el aumento de insatisfacción del paciente. Por su parte, Rodríguez (2022) identificó similar problema en su investigación, ya que 78.7% de usuarios percibió una calidad baja en el servicio odontológico y el 60% se evidenció estar insatisfechos con la atención del personal. Asimismo, en el ámbito local, las diferentes entidades prestadoras de salud, tuvieron que priorizar las atenciones en el servicio de odontología y brindar un mayor tiempo a la resolución de tratamientos en los pacientes, ya que las diversas enfermedades bucodentarias se hicieron más evidentes en la población adulta y adulta mayor, sin embargo, la demanda personal odontológico es carente, reflejando en los usuarios, ansiedad e insatisfacción (Becerra, 2022).

Actualmente, en los establecimientos de salud del sector de Nuevo Chimbote, la problemática persiste: la falta de acceso y las largas colas para obtener consultas odontológicas son situaciones recurrentes. Esto impacta directamente al usuario que busca recibir atención de calidad, ya que las quejas de los pacientes incluyen indicios de maltrato, extensos tiempos de espera, escasez de materiales para tratamientos y falta de capacitación del personal. Ante tal suceso, se propuso la interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad

de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023?

En efecto, la investigación se justificó en lo teórico, ya que, trató de evidenciar un fundamento teórico científico que permita explicar la calidad odontológica con respecto a la satisfacción del usuario, este enfoque permitió un análisis profundo de la información estadística recopilada, compartiéndolo posteriormente con los responsables de los establecimientos estudiados. En el ámbito práctico, la investigación buscó poner de manifiesto la importancia de ambas variables, asimismo; los resultados obtenidos se utilizaron para proponer soluciones y estrategias destinadas a mejorar los establecimientos correspondientes. La investigación destacó por su enfoque metodológico, empleando instrumentos confiables y validados para la recopilación de información. Estos datos no sólo respaldaron el análisis presente, sino que también servirán como contribución valiosa para futuras investigaciones en el mismo campo.

Para abordar dicho interrogante, se sugirió el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote- 2023. Asimismo, se formuló objetivos específicos: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote, 2023, según sexo y edad. Identificar el nivel de calidad de atención odontológica en los usuarios externos que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023. Identificar el nivel de satisfacción por dimensión en los usuarios externos que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023. Describir la relación de las dimensiones de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023. En base a lo anterior, se propuso la siguiente hipótesis:  $H_i$ : Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023  $H_o$ : No existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Previamente se han realizado diversas investigaciones, como podemos evidenciar en el contexto Internacional, Fariño, et al., (2018) tuvieron que determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención en la atención primaria de salud. Utilizando un enfoque transversal-descriptivo con una muestra de 384 pacientes y el cuestionario SERVQUAL, se evidenció que la mayoría de usuarios eran mujeres (69%) en el rango de 20 a 29 años. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el 78% expresó satisfacción en tangibilidad, pero el 71% manifestó insatisfacción en fiabilidad. Sin embargo, el 92% mostró satisfacción en trámites al usuario, concluyendo que existe significancia en ambas variables.

Morocho (2018) en Ecuador, su investigación fue precisar el grado de satisfacción en usuarios odontológicos de un centro de salud. El método fue analítico y descriptivo, con una muestra de 280 usuarios, se utilizó la encuesta Servqual. Los resultados revelaron que el 66.86% de pacientes muestran desagrado con respecto a los elementos tangibles, el 70% reprocha la capacidad de respuesta y 71.79 consideran que el personal no es empático. Por lo que se requiere tener mejores servicios y evaluación constante.

Gonzales, et al., (2019) en México, en su artículo evaluaron la calidad de atención odontológica y la percepción de la satisfacción del usuario en unidades de salud. Este estudio fue descriptivo, prospectivo, la muestra estuvo compuesta por 200 usuarios, para la recolección fue necesario la encuesta de opinión. Los resultados revelaron que el 90% de los encuestados percibió un buen trato (empatía), el 74.5% recibió una buena orientación sobre el tratamiento, y el 44.5% consideró que el tiempo de consulta fue adecuado. Finalmente, se determinó que la satisfacción fue favorable.

Ahora bien, en el contexto nacional, Según, Lara, Hermoza y Arellano (2020) corroboraron la satisfacción de los pacientes que recibieron una atención odontológica en un hospital. La metodología fue correlacional; descriptivo y observacional con enfoque transversal, se realizó con 702 pacientes utilizando el instrumento SERVQUAL para la recopilación de datos. Los Hallazgos indican que el 88.6% de los pacientes se encuentran insatisfechos ( $p=0.000$ ), destacándose

niveles significativos de insatisfacción en las dimensiones de empatía (66.44%), seguridad (54.02%), y aspectos tangibles (67.74%). El grupo etario más predominante, entre 35 y 49 años, evidenció una percepción de muy insatisfechos.

Becerra (2022), en su investigación determinar la asociación existente entre la satisfacción de los usuarios y calidad de atención odontológica, la metodología utilizada fue correlacional, transversal. La población fue 112 usuarios, para ello se empleó como herramienta el formulario de SERVQUAL. Donde tuvo como un nivel bueno en la calidad de atención odontológica, sin embargo, en aspectos tangibles un 58% de usuarios percibieron poca satisfacción En cuanto a la fiabilidad, el 62% de los usuarios expresaron desconfianza hacia el personal que brinda las atenciones y en la empatía se registró un 56.3% de usuarios insatisfechos. Finalmente, se concluye que hay una significancia de relación 0.215 obteniendo una correlación positiva baja.

Salazar (2020), en su estudio tuvo como propósito establecer la asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico brindado en una clínica odontológica. El método fue una investigación básica, correlacional, descriptiva. La población muestral fue de 123 pacientes. Se utilizó la encuesta. En los hallazgos fueron que el 63,4% de los pacientes expresaron una satisfacción de "muy satisfechos", mientras que el 76,4% calificó la calidad como muy buena y en la fiabilidad arrojó un  $Rho = 0,527$ ; y  $P = 0,000$ ; elementos tangibles ( $Rho = 0,337$  y  $P = 0,000$ ). Se concluyó una  $Rho$ -Spearman de 0,443 siendo directa moderada y significativa con  $P = 0,000$ , en ambas variables.

Rodríguez (2022) en su trabajo orientado en determinar la asociación entre calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes de un hospital. El método fue correlacional, no experimental, transversal, se encuestó a 150 pacientes, donde fue necesario utilizar dos encuestas. Se obtuvo como resultado que 78.7% de usuarios percibió una calidad baja y el 60% un nivel alto de insatisfacción. De esta manera se concluye que hay relación en ambas variables, ya que se obtuvo una correlación de 0.463.

Fabian, Podestá y Ruiz (2022) en su tesis orientada en evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en

clínicas odontológicas, Lima 2019. Su metodología fue cuantitativa, descriptiva y transeccional. Se aplicó la encuesta de SERVPERF, donde la población fue 150 pacientes. Finalmente, el autor obtuvo como resultados que el 93.3% de usuarios percibieron una alta calidad predominando la fiabilidad 90% (0,390), seguridad 93.4% (0,330) y empatía un 93.40% (0,425) mientras que un 3.30% un nivel de calidad bajo. Asimismo, la edad más prevalente fue 30 a 59 años. Se concluyó que  $p=0,000<0.05$ .

Quispe (2023), se encargaron de evaluar la satisfacción de usuarios externos en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero, Cusco, en 2022. La metodología fue de estudio prospectivo, descriptivo y transversal con 196 usuarios. En los resultados destacaron la satisfacción en usuarios predominantemente mujeres (61.7%). Se evaluó la satisfacción global (84.7%) y dimensiones específicas: relaciones interpersonales (83.2%), accesibilidad (90.8%), técnica de atención (80.6%) y ambiente de atención (86.7%). Finalmente, se evidenció una satisfacción alta en los pacientes.

A nivel local según Chuqui (2020), en su estudio buscó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el P.S. Nicolás Garatea. Tuvo como metodología un diseño transversal y correlacional, la muestra de 93 pacientes. Los resultados revelaron un grado de satisfacción del 70%. La mayoría de los pacientes eran mujeres (84.9%). La calidad de atención fue destacada en seguridad (80.4%), pero los aspectos tangibles obtuvieron una satisfacción menor (60.2%). En conclusión, se identificó que la calidad de atención impacta la satisfacción, resaltando áreas de mejora en aspectos tangibles del servicio odontológico.

Tapia (2022) realizó un estudio sobre la relación en la calidad de atención odontológica y satisfacción paciente- Nuevo Chimbote. Se estableció un enfoque cuantitativo, básica y correlacional. La unidad fue de 87 pacientes; se utilizó una encuesta y se requirió la construcción del cuestionario. Se demostró que 74.7% de pacientes presentan un nivel alto en cuanto al reporte de calidad del servicio y 75.9% de satisfacción; de igual manera se evidenció un nivel alto en sus dimensiones y en la relación de ambas variables obteniendo una significancia ( $Rho=0.937$ ;  $p=0.000$ ).

Por otro lado, se dará a conocer un marco teórico, describiendo las variables de estudio. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) refiere que la calidad de atención son estándares más altos de atención en la prestación de los servicios en salud, donde integra a individuos, familias y comunidades, con óptimos niveles de seguridad, eficiencia, oportunidad, y acceso universal.

También conocido como el grado donde los servicios de salud favorecen la probabilidad de obtener resultados de salud positivos tanto a nivel individual como comunitario, el propósito es ofrecer atención médica que fomente la eficacia, seguridad y un abordaje adecuado de las necesidades de los usuarios, contribuyendo de esta manera a la mejora general de la atención (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Por otro lado, la calidad de atención implica una serie de procedimientos referente al diagnóstico y tratamiento, esto significa que el usuario recibirá cuidados dentales oportunos y satisfactorios en forma de respuesta por parte del profesional (Fabian, Podestá y Ruiz, 2022).

Ahora bien, la calidad de atención es un conjunto de acciones dentro del campo de la salud, realizadas tanto técnicamente como desde una perspectiva humana, con el objetivo de alcanzar resultados deseados en seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción tanto para los proveedores como para los usuarios. (MINSAs, 2012, p.15).

En este contexto, es fundamental que una institución de salud brinde atención de calidad, la cual se refleje en aspectos cruciales del proceso asistencial. Esto incluye en la relación entre del usuario y el asistencial, la información impartida durante la atención, las acciones de revisión clínica y el diagnóstico. Adicionalmente, se toma en cuenta la percepción de aspectos vinculados a la accesibilidad con el fin de asegurar una atención completa y satisfactoria. (Febres y Mercado, 2020). Por consiguiente, otorgar un servicio de calidad a los usuarios puede generar una perspectiva positiva en el usuario, contribuyendo a una rápida satisfacción mediante una atención adecuada y efectiva (Bustamante y Cabrera, 2022).

En resumen, es imperativo perfeccionar la organización de la atención

primaria en los servicios dentales. La orientación proporcionada a los usuarios ejemplifica el cuidado y la atención percibidos por el paciente. Sin embargo, para potenciar la calidad odontológica, se requiere una sólida relación entre el proveedor de la salud y el usuario, ya que esta asociación resulta fundamental para fortalecer un adecuado vínculo en la atención. (Amorim et al., 2019).

En el ámbito teórico, varias teorías respaldan la variable en cuestión. En este sentido, (Parasuraman et al., 1988; citado por Javed & Ilyas, 2018) proponen la teoría de brechas, que se centra en la divergencia entre la apreciación del atendido y su percepción real. En otras palabras, analiza las brechas o diferencias que el paciente pueda percibir en la atención médica en comparación con lo que recibe del personal asistencial. Esta teoría pone especial énfasis en aspectos relevantes como la equidad, el rendimiento y la comunicación (Muñoz et al., 2022).

Dada la mencionada situación, se debe a que el sistema sanitario abarca tanto la calidad técnica como funcional, focalizándose en evaluar la experiencia del usuario con respecto al servicio recibido. Para llevar a cabo dicha evaluación, se concentran en el "modelo SERVQUAL", que implica la evaluación de la atención odontológica en aspectos como la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Riaz & Sughra, 2021).

De forma similar, Dopeyka et al., (2018) mencionan que la medición de calidad de atención, juega un rol primordial en la administración de los servicios proporcionados, tanto en diagnóstico y evaluación del profesional, considerando para ello el modelo Servqual el cual presenta cinco dimensiones para determinar la expectativa del usuario para evaluar de los servicios dentales.

Según Morocho (2018) y Fabián (2022) refieren que el "modelo SERVQUAL" dado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es uno de los modelos más utilizados para investigaciones y evaluaciones con respecto a la calidad del servicio en entidades del sector salud (instituciones públicas y privadas), asimismo, permite el monitoreo constante para fortalecer la atención sanitaria primaria y demostrar la relación existente del servicio percibido y la satisfacción del cliente.

Con referente a las dimensiones que permitirán verificar la calidad del servicio en los pacientes en cinco aspectos: En el aspecto de Fiabilidad, es un

servicio brindado que debe ser cuidadoso y confiable; donde el usuario externo debe sentirse seguro de atenderse y recibir el confort de un buen trato (MINSA, 2012, p.14), Además, la fiabilidad se contempla como la capacidad de las entidades de salud para ofrecer un servicio seguro y preciso al usuario, con el objetivo de identificar adecuadamente las necesidades de atención desde el principio. (Parasuraman et al., 1988 citado por Fabian et al.,2022).

Según Ministerio de salud (2012) refiere que la capacidad respuesta es la capacidad que tiene el personal al responder de manera oportuna, especialmente, cuando se trata de las áreas de consultoría externa, y de brindar la mínima exposición de riesgo al usuario (p.14). De manera similar, concuerda con Riaz, y Sughra (2021) quien refleja lo indicado por Parasuraman que la capacidad de respuesta es una actitud que se evidencia en favor al cliente con una rápida y precisa respuesta ante una atención.

Así mismo, en el aspecto de Seguridad, se encarga de evaluar la actitud del personal que brinda sus servicios médicos, como discreción, cortesía y la capacidad para poder comunicarse con el usuario (MINSA, p.14). Por otra parte, la seguridad es la sensación que percibe el cliente y pone en disposición a los proveedores para la solución inmediata del problema, a su vez implica la integridad, honestidad y confianza (Parasuraman et al., 1988 citado por Teshnizi et al., 2018).

Según MINSA (2012) Hace alusión a que la empatía implica la habilidad de una persona para comprender las necesidades de los demás y responder de manera oportuna en cualquier situación (p.14). Además, la empatía, es la muestra de conveniencia ante una atención individualizada que se brinda al paciente como criterios de comunicación y correspondencia (Riaz y Sughra, 2021).

En síntesis, los elementos tangibles se le conoce como los aspectos físicos de un establecimiento que son percibidas por los usuarios y se vinculan con la apariencia física y se percibe en las instalaciones, equipos, personal, materiales visuales, orden y comodidad (MINSA, 2012, p. 14). Por lo antes mencionado, es fundamental tomar acciones necesarias para mejorar la calidad en los servicios odontológicos, como implementar una adecuada limpieza en los consultorios, mejorar la eficacia en la gestión de citas, fomentar el orden en las atenciones y la

empatía con un trato más humanizado a los usuarios. (Montalvo et al.,2020).

Ahora bien, para la variable sobre satisfacción del usuario se tendrá que describir conceptos y dimensiones. Según, MINSA (2012) lo define como el nivel de ejecución que otorga la entidad de salud con respecto a las expectativas y apreciación del paciente sobre los servicios ofrecidos (p.14). En opinión Will, Johnson & Lamb (2019); Febres y Mercado (2020) refieren que la retroalimentación proporcionada por el usuario es esencial para las organizaciones, ya que les permite identificar áreas que necesiten mejorar y trazar un plan orientado hacia la mejora continua.

En el estudio de Cleary y McNeil (1988), según Gonzales et al. (2021), se destaca que la satisfacción se manifiesta como una evaluación cognitiva y una reacción emocional frente a los servicios. Esto implica que la evaluación de la satisfacción puede variar en comparación con las manifestaciones de los pacientes sobre las características objetivas de su atención. Por otro lado, la apreciación de satisfacción derivada de la calidad de los servicios odontológicos ofrecidos; que es influenciada por la singularidad de cada paciente, considerando características como la edad, el género, el estatus y las modificaciones en su estado de salud. La combinación de estas características jugará un papel determinante en la elección del tratamiento recomendado por el profesional, lo cual tendrá un impacto directo en la satisfacción experimentada por el usuario (Vidalón, 2019). En concordancia con Piña et al., (2020) sustenta que los factores predisponentes percibidos por los pacientes se dan a través de las consultas, donde el odontólogo debe disipar, aclarar y mantener una buena relación interpersonal con el atendido ostentando la convivencia y el cumplimiento de expectativas.

En este contexto, Oliver (1980) expone su teoría de expectativas, la cual está encaminada en dos vías con referente a la satisfacción En primer lugar, aborda la confirmación de las expectativas, entendida como la percepción de logro alcanzado. En segundo lugar, establece una conexión directa entre los beneficios y la satisfacción sobre la atención en los servicios.

Ante lo expuesto, evaluar la satisfacción del usuario emerge como un desafío, ya que demanda instrumentos confiables. En este sentido, se identifican

rasgos específicos de cada usuario, lo que conduce a la creación de diversas herramientas para medir la satisfacción del cliente. Estas herramientas abarcan aspectos sociodemográficos, la experiencia durante la atención médica, la interacción con los profesionales, el acceso a instalaciones, programación de citas, ambientes adecuados, entre otros. Estos elementos son cruciales para lograr una calidad de atención significativa (Mitropoulos et al., 2018).

Por lo antes mencionado, Ware y Hays (1988) desarrolló un modelo con categorías propuestas que ayudan a medir la satisfacción del usuario en los servicios de atención, el cual fue modificado por Gonzales et al., (2021) donde refirió puntuaciones fiables con respecto el sistema de atenciones y reflejo de satisfacción de los servicios y proveedores encargados en la atención odontológica, para ello, el cuestionario estuvo conformado por siete dimensiones: Aspectos Interpersonales, C. Técnica, Accesibilidad, Eficacia, Continuidad, Ambiente físico e Integralidad.

En cuanto a las dimensiones de satisfacción de los usuarios se describirán las siguientes: Aspectos Interpersonales, se basa a las características e interacción del personal de salud y los pacientes, basados en el respeto, cortesía, interés por otorgar una atención de calidad y amabilidad (Gonzales et al., 2021). En lo que concierne calidad técnica, se hace referencia a la aptitud de los proveedores y la organización para suministrar un servicio idóneo, así como la habilidad para tomar decisiones que beneficien el diagnóstico de los usuarios. (Gonzales et al., 2021). Además, Medberg & Gronroos (2020), lo define como la impresión que percibe el usuario como resultado de su interacción con la organización, aspecto fundamental para evaluar el entorno de los servicios.

En cuanto, a la accesibilidad, se refiere a la posibilidad que tiene el paciente para acceder a los servicios odontológicos prestados en las instituciones de salud (OMS, 2018). Al igual que Capote et al., (2018) manifiestan que la accesibilidad se otorga a través de la facilidad de conseguir un servicio médico y la atención oportuna del paciente. Además, se deduce como acciones físicas y financieras llevadas a cabo por la organización con el propósito de mejorar los servicios ofrecidos (Carballo, 2022).

Eficacia y resultados, consiste en el nivel en que la atención o intervención ha evidenciado alcanzar resultados anticipados y cumplir con los requerimientos de los usuarios que reciben la atención en el servicio odontológico (Gonzales et al., 2021). En cuanto a la continuidad de la atención, implica proporcionar servicios médicos de manera ininterrumpida y coordinada a lo largo del tiempo. Esto asegura una transición fluida entre diversos niveles y tipos de atención, todo con el objetivo de mantener el bienestar del paciente (Villalon, 2021). Por otro lado, Gonzales et al., (2021) alude a la vivencia del paciente en el desarrollo continuo de la atención, evidenciando un resultado eficaz en la coordinación entre el odontólogo y el paciente.

El término "ambiente físico" engloba todos los elementos tangibles presentes en una determinada zona de servicio, los cuales pueden influir de manera positiva o negativa en la experiencia del paciente atendido (Gonzales et al., 2021). En otras palabras, se refiere a los aspectos físicos presentes en las instituciones de salud y definidos por el espacio adaptado para la atención del usuario. Es crucial destacar que según Antonietti et al. (2020), subraya la importancia de que las condiciones físicas del entorno laboral proporcionen seguridad, confort y recursos que faciliten y mejoren los servicios proporcionados a los usuarios.

Finalmente, la Integralidad se relaciona con asegurar la disponibilidad de recursos para ofrecer servicios, poniendo especial atención en cubrir las necesidades del usuario y proporcionar asistencia rápida (Domínguez et al., 2021). En este contexto, MINSA (2020) comunica a través de la Directiva Sanitaria N°100 que el personal asistencial en el área estomatológica debe seguir procedimientos adecuados para la atención odontológica, con el fin de proteger la integralidad del paciente y establecer una comunicación eficaz y tolerante con los usuarios de los servicios de salud.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

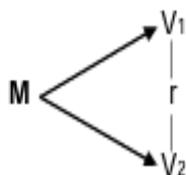
Este estudio fue de tipo básica, dada principalmente al aumento de conocimientos teóricos con el fin de comprender hechos o fenómenos observables en ambas variables (CONCYTEC, 2018; Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio fue no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones en las variables, dado que el objetivo era investigar mediante la observación sin intervenir. Además, adoptó un enfoque transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo instante. Se enfocó en un nivel correlacional para explorar la asociación en dichas variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por último, se optó por un enfoque cuantitativo para demostrar, analizar y medir las variables a través de métodos estadísticos, permitiendo el procesamiento de la información extraída (Ñaupá et al. 2018).

#### Figura 1

Se proporcionó el siguiente esquema correlacional simple:



M= Usuarios

V1= Calidad de atención

V2= satisfacción del usuario externo

r= Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1: Calidad de atención:** Es una serie de procedimientos referente al diagnóstico y tratamiento, donde el usuario recibirá cuidados dentales oportunos y satisfactorios en forma de respuesta por parte del profesional (Fabian, Podestá y Ruiz, 2022).

**Definición operacional:** Es la apreciación del paciente sobre la asistencia dada en los establecimientos de salud, mediante el tratamiento, atención y eficiencia. Por el cual fue necesario, el análisis de las dimensiones a través de una

encuesta.

**Indicadores:** Como hace mención MINSA (2012), refiere que el instrumento SERVQUAL fue proporcionado para valorar la calidad de atención en el usuario, el cuestionario consta de cinco dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable 2: Satisfacción del usuario externo:** Según el MINSA (2012) lo define como el nivel de cumplimiento que otorga la organización de salud con respecto a las expectativas y apreciación del usuario sobre los servicios dados (p.14).

**Definición operacional:** Es el resultado de la apreciación del usuario sobre la atención proporcionada y la expectativa que tenía en relación con los servicios prestados. Esta medición fue a través de diversas dimensiones mediante una encuesta.

**Indicadores:** Se empleó el instrumento de satisfacción de los usuarios en el servicio odontológico. Ware y Hays (1988), adaptado por Gonzales et al., (2021). Este instrumento se centró en la clasificación de aspectos como "Totalmente adecuada", "Adecuada", "Aceptable" y "Nada adecuada. Consta de 30 ítems distribuidos en siete dimensiones: Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención, ambiente físico e integralidad.

**Escala de medición:** Ordinal

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

#### **3.3.1. Población:**

Definida como la totalidad de elementos con características comunes, pudiendo ser infinitos o finitos y delimitada por el investigador (Otzen y Manterola, 2017; Arias y Covinos, 2021). En este caso, la población consistió en 155 usuarios que asistieron al área de odontología, representando la cantidad promedio de atenciones mensuales en las instituciones de salud (C.S Progreso y Puesto de salud Villamaría). Asimismo, la selección de la población estuvo conformada en consideración los criterios:

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios que sean mayores de 18 y 65 años.

- Acepten voluntariamente participar en el estudio.
- Usuarios que asistieron al área de odontología.

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios menores de 18 años, que necesiten autorización de los padres.
- Usuarios que tengan algún síndrome y les impida llenar el cuestionario.
- Usuarios que no deseen ser parte de la investigación

### **Figura 2**

*Distribución de la población según los establecimientos de salud*

Establecimientos de salud	N° de usuarios por mes
Centro de salud 1	80
Puesto de salud 2	75
Total	155

*Nota.* Reporte de atención mensual.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Dado por todos los usuarios externos que asistieron al área de odontología de P.S Villa María y C.S Progreso.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

**Técnica:** Fue la encuesta; es un procedimiento donde el investigador recolecta información, a través de un instrumento diseñado con preguntas específicas (Ñaupas et al., 2018; Condori, 2020).

**Instrumento:** Dado por el cuestionario, que es un instrumento de evaluación que permite recolectar datos con respecto a las variables de estudio (Feria et al., 2020).

a. Cuestionario sobre calidad de atención, dado por el MINSA (2012) según, R.M- N°527-2011 en su modelo SERVQUAL modificado, proporcionado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), determinó 22 ítems para su evaluación con sus cinco dimensiones. Donde se demostró confiabilidad con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.972. La valoración del cuestionario fue la siguiente manera: Nivel alto (82 -110) nivel Medio (52- 81) y nivel bajo (22- 51).

b. Para el cuestionario de satisfacción del usuario compuesto por 30 ítems demostrando una alta confiabilidad ( $\alpha=0.71$ ). Se adaptó por (Gonzales et al., 2021) en siete dimensiones: aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención, ambiente físico e integralidad. La

valoración del cuestionario fue la siguiente manera: Nada insatisfecho (91-120), moderadamente satisfecho (61-90) Satisfecho (30-60).

**Validez del instrumento:** Se realizó mediante la revisión y aprobación de 4 expertos, responsables de verificar el instrumento mediante sus evaluaciones y de confirmar la validez del contenido después de analizar el instrumento en términos de claridad, coherencia y relevancia. Se verificó un coeficiente V de Aiken ( $v=0.94$ ).

**Confiabilidad del instrumento:** Se realizó un ensayo con 20 usuarios; donde mostró un coeficiente  $\alpha=0.972$  para la calidad de atención odontológica y  $\alpha=0.960$  para satisfacción del usuario externo, confirmando la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimiento:**

Se gestionó la tramitación a través de una carta de presentación dirigida a la Escuela de Posgrado UCV Chimbote para la investigación, y se entregaron los documentos a los responsables de los P.S. Villa María y C.S. Progreso. Posteriormente, se facilitó el consentimiento informado a los usuarios interesados en participar en la investigación. Luego distribuyeron los cuestionarios a 155 usuarios mediante encuestas presenciales durante el mes de noviembre, con una duración de 15 minutos. Finalmente, la información recolectada fue introducida en una base de datos en Excel para ser analizada estadísticamente.

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

En relación con los resultados obtenidos, fue necesario emplear programa Excel 2016 y aplicar pruebas estadísticas mediante el SPSS versión 23. Esto permitió la creación de tablas que facilitaron la presentación y análisis de los datos recopilados. Se elaboraron tablas y gráficos, asimismo, se confirmó que las variables no se ajustan a una distribución normal Kolmogórov-Smirnov ( $p<0,000$ ).

### **3.7. Aspectos éticos:**

Esta investigación sigue el reglamento institucional y ética de la Universidad César Vallejo, con respecto a los principios éticos incluyen la no maleficencia, la beneficencia, la justicia y el respeto por las personas en todas las etapas de la investigación. Esto implica considerar la participación voluntaria de los individuos mediante el consentimiento informado y respetar los derechos de autor, todo bajo el marco de las normas APA de la 7ª edición.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Describir el nivel de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote, 2023, según sexo y edad.*

Características	Satisfacción del usuario externo								
	Alto		Regular		Bajo		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Sexo	Mujeres	31	29	64	60	11	10	106	100
	Hombres	19	39	27	55	3	6	49	100
Edad	18- 29 años	13	24	22	40	20	36	55	100
	30 a 59 años	22	24	43	47	26	29	91	100
	60 a más	2	22	5	56	2	22	9	100

*Nota.* Resultados de encuesta,2023.

En la tabla 1. Representa a los 155 encuestados, donde un total de 64 mujeres, el nivel de satisfacción en usuarias femeninas fue de 60% regular, seguido de un 29% alto y solo un 10% bajo, a diferencia con los 49 hombres encuestados, donde se evidenció que el 39% percibió un nivel satisfacción alta, un 55 %regular y un 6% una baja satisfacción. Concluyendo que el predominio de satisfacción usuario fue regular en sexo femenino.

En relación con la edad, se evidenció que, en el grupo de 30 a 59 años, la satisfacción del usuario externo se mantuvo en su mayoría en un nivel medio, representando en un 47% (43). Además, en el grupo etario de 18 a 29 años, el 40% (22) evidenció un nivel medio, de similar forma, en el grupo de 60 años a más; donde se obtuvieron un 56% (2) mostrando un nivel medio de satisfacción.

**Tabla 2**

*Calidad de atención odontológica en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.*

Nivel	f	%
Deficiente	14	9
Regular	91	59
Bueno	50	32
Total	155	100

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

En la tabla 2; se evidenció que los 155 usuarios mostraron diferentes niveles en la calidad de atención odontológica en los usuarios externos, donde el 9% (14) de los usuarios atendidos en el área de odontología, manifestaron tener nivel deficiente, asimismo, un 59% (91) manifestó tener un nivel regular, y solo el 32% (50) asevero tener un nivel bueno de calidad sobre los servicios prestados en el área de odontología.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción por dimensión de los usuarios externos que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.*

Dimensiones	Niveles							
	Satisfecho		Moderadamente satisfecho		Nada satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Interpersonales	71	46	75	48	9	6	155	100
Calidad técnica	60	39	86	55	9	6	155	100
Accesibilidad	51	33	94	61	10	6	155	100
Eficacia	78	50	71	46	6	4	155	100
Continuidad	61	39	87	56	7	5	155	100
Ambiente físico	16	10	43	28	96	62	155	100
Integralidad	46	30	101	65	8	5	155	100

*Nota.* Resultados de encuesta,2023.

En la tabla 3, se resalta un nivel de moderadamente satisfecho entre los usuarios externo en sus diversas dimensiones. Donde la dimensión relaciones interpersonales el 48% (75) de los usuarios evidenciaron estar moderadamente satisfechos en con respecto a la atención recibida en los establecimientos de salud. Seguido de la dimensión de calidad técnica 55% (86) y accesibilidad 61% (94) de los usuarios obtuvieron un nivel moderadamente satisfecho. A comparación de la dimensión eficacia que obtuvo un nivel alto de satisfacción en un 50% (78) usuarios. En cuanto, a la dimensión de continuidad, el 56% (87) de usuarios se encuentra moderadamente satisfechos, sin embargo, en la dimensión de ambiente físico, el 62% (96) de usuarios expresaron estar nada satisfechos con ambientes de los establecimientos de salud, finalmente, en la dimensión integral el 65% (101) usuarios se encuentran moderadamente satisfechos con las prestaciones brindadas.

**Tabla 4**

*Describir la relación de las dimensiones de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario.*

	Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,475**	,638**	,563**	,518**	,691**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	155	155	155	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

*Nota.* Resultado del SPSS versión 22

En la tabla 4, se destacaron relaciones significativas entre la variable "calidad de atención odontológica" y sus dimensiones evaluadas. La dimensión de "aspectos tangibles" exhibió la correlación más baja, con un Rho=0,475. A continuación, en la dimensión de "fiabilidad", se observó un Rho= 0,638, seguido por la "capacidad de respuesta" con un Rho=0,563, mientras que la dimensión de "seguridad" obtuvo un Rho=0.518. Por último, la dimensión de "empatía" mostró el coeficiente más alto, con un Rho=0,691. La confirmación de una correlación positiva moderada con un valor de  $p=0.000$  resalta la relevancia de estas asociaciones. Asimismo, cada dimensión contribuye de manera única a la percepción global de la calidad de atención, enfatizando la importancia de abordar y mejorar aspectos específicos para optimizar la satisfacción del usuario en el ámbito odontológico.

**Tabla 5**

*Relación entre Calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo*

		<b>Correlaciones</b>		
			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención odontológica	Coeficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	155	155
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

*Nota.* Resultado del SPSS vs 23

En la tabla 5, se observa que el coeficiente  $Rho=0,439$  lo que indica que la correlación es directa positiva moderada y con un grado de significancia alta, puesto que se obtuvo una correlación significativa ( $p=0,003 < 0,01$ ). Concluyendo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la calidad de atención odontológica se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote, 2023.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados fueron analizados conforme a los objetivos de la investigación, buscando la comparación con estudios previos de distintos investigadores. De esta manera, los hallazgos de la investigación en respuesta al objetivo general respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa, ya que se registró una correlación positiva moderada, y significativa; evidenciando que la calidad de atención odontológica presenta un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo.

Esto se debe, a la variabilidad en los resultados, donde se refleja las variaciones en los instrumentos de medición utilizados y las disparidades en las edades y condición de géneros de los usuarios, sumado a esto, se evidenció que en los centros sanitarios aún existe la prioridad de fortalecer aspectos fundamentales para mejorar la experiencia del usuario. Entre estos aspectos se destacan los aspectos sociodemográficos, la experiencia durante la atención médica, la interacción con los profesionales, el acceso a instalaciones, entre otros. Estos elementos son cruciales para lograr una calidad de atención significativa (Mitropoulos, et al. 2018).

De acuerdo con los resultados obtenidos, coincide con el resultado Rodríguez (2022) y Salazar (2020) en dichas investigaciones se evidenciaron una correlación positiva moderada, indicando una relación sustancial entre las variables investigadas. A diferencia de la investigación de Becerra (2022) donde se observó una correlación positiva baja, en los pacientes que asistieron al centro de salud. Cabe destacar que, aunque estos resultados son significativos, la implementación de estrategias de mejora continua y responder a las necesidades cambiantes de los usuarios son esenciales para garantizar que la calidad de la atención odontológica siga siendo un factor positivo y sostenible en la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo.

En tal sentido, bajo lo referido con anterioridad, resulta imperativo que una institución de salud ofrezca una atención de calidad; estos aspectos involucran la relación entre el paciente y el personal de asistencia, el contenido de la consulta, la duración adecuada de la atención, la evaluación clínica y el proceso de diagnóstico.

Adicionalmente, es esencial considerar la apreciación del usuario en aspectos vinculados a la accesibilidad, con el objetivo de garantizar una atención completa y satisfactoria (Febres y Mercado, 2020).

En relación al primer objetivo específico, se observan resultados significativos. Al analizar los datos por sexo, se evidenció que, el 60% de las usuarias femeninas presentan un nivel regular de satisfacción, en contraste con los hombres, donde el 55% de los usuarios mostró un nivel similar. Estos hallazgos revelan una diferencia de percepción entre los géneros, siendo las mujeres ligeramente más propensas a expresar un nivel de satisfacción regular. Este patrón se alinea con investigaciones internacionales, según Farriño et al., (2018), donde indica que el 69% de las mujeres tiene un nivel medio de satisfacción con la atención proporcionada en unidades de salud. A su vez, Gonzales et al., (2020) reporta que el 61.5% de las usuarias femeninas expresan una satisfacción regular con la atención odontológica recibida. No obstante, estas cifras contrastan con las afirmaciones de Fabian, Podestá y Ruiz (2020), quienes sostienen que las mujeres experimentan un alto nivel de satisfacción, atribuido al trato amable y eficiente por parte del personal de salud.

Ahora bien, con respecto a la edad, se evidenció que, en el grupo de 30 a 59 años, la satisfacción del usuario se mantuvo en su mayoría en un nivel medio, representado en un 47%. Estos resultados obtenidos, coinciden con la investigación de Farriño et al., (2018), donde predominaron más las edades de 20 a 29 años, obteniendo un mayor nivel regular en las atenciones. A diferencia de la investigación según Lara, Hermoza y Arellano (2020), donde demostraron que el grupo etario más predominante fue entre 35-49 años, evidenciaron una percepción de nivel muy insatisfechos.

De esta manera, la apreciación derivada de los servicios odontológicos, se ve vinculada por la singularidad de cada usuario, considerando aspectos como edad, género, el estatus y las modificaciones en su estado de salud, la combinación de estas características juega un papel determinante en la elección del tratamiento recomendado por el profesional, lo cual tendrá un impacto directo en la satisfacción experimentada por el usuario (Vidalón, 2019). En conclusión, los resultados

subrayan la complejidad de los factores que influyen en la satisfacción del atendido, donde el género y la edad desempeñan un papel significativo; ya que; resulta crucial tener en cuenta estas variaciones al desarrollar estrategias para mejorar la excelencia en la prestación de servicios de salud, particularmente en el ámbito odontológico.

En relación al siguiente objetivo, implicó identificar el nivel de calidad de atención odontológica en los usuarios, donde se observó que el 59% de los participantes indicó tener un nivel regular con respecto a la atención. De este modo, en el entorno internacional Gonzales et al., (2019) evidenciaron un nivel alto en un 74.7% en usuarios. Al contrastar estos resultados con la investigación de Becerra (2022) en el centro de salud de Cuzco, se destacó una percepción de nivel bueno. Por otro lado, Fabian, Podestá y Ruiz (2020) y Tapia (2022) refieren a ver obtenidos niveles altos con respecto a la atención en el área de odontología. A diferencia de los resultados alarmantes Rodríguez (2022), quien percibió un nivel bajo en la atención recibida.

Por lo antes mencionado, según Febres y Mercado (2020) hacen referencia que la calidad de atención que se proporciona en una institución de salud; debe poseer características integrales según el proceso asistencial como: la relación médico-paciente, el manejo de las atenciones durante la cita, el tiempo dedicado en la atención y la evaluación del diagnóstico del paciente. Ahora bien, es fundamental tomar acciones necesarias para mejorar la calidad en los servicios odontológicos, como implementar una adecuada limpieza en los consultorios, mejorar la eficacia en la gestión de citas, fomentar el orden en las atenciones y la empatía con un trato más humanizado a los usuarios, con ello permitirá mejorar la calidad en las atenciones del servicio (Montalvo et al.,2020).

En el tercer objetivo específico, se busca identificar el grado de satisfacción y sus dimensiones, aquí se evidenció que los usuarios han demostrado un nivel moderadamente satisfecho en varias dimensiones, como las "relaciones interpersonales", "calidad técnica", "accesibilidad", "continuidad" e "integralidad". Sin embargo, en contraposición, en la dimensión de "eficacia", el 50% de los atendidos experimentaron un alto nivel de satisfacción. Esto se atribuye a la

disposición del personal asistencial para llevar a cabo tratamientos que resuelven con precisión los problemas de salud bucal de los usuarios. Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión del "ambiente físico", el 62% usuarios refirieron estar insatisfechos con las prestaciones, este descontento se fundamenta en la percepción de los usuarios sobre la limitación del espacio para recibir atención odontológica, la ausencia de una ventilación adecuada y la falta de servicios sanitarios disponibles para todos los usuarios atendidos en el centro de salud.

Estos resultados no ajenos en el contexto internacional, ya que guardan relación con el estudio Gonzales et al.,(2019) donde revelaron que las dimensiones de satisfacción, obtuvieron un nivel favorable en un 69%, puesto que, se observó una accesibilidad adecuada en las citas de los pacientes, una mejora en la orientación hacia la integralidad y amabilidad por parte del personal. Asimismo, en el estudio de Quispe (2023) encontró en sus resultados una alta satisfacción en relaciones interpersonales, accesibilidad, y ambiente de atención. No obstante; en ciertas instituciones de salud aun presentan deficiencias en la atención al usuario. Lara, Hermoza y Arellano (2020) informaron un índice de insatisfacción, ya que, en dicho nosocomio hay carencia de normas técnicas y sanitarias, resultados que concuerdan con Rodríguez (2022) que registró un 60% de insatisfacción en relación con los servicios odontológicos ofrecido en los centros sanitarios. Estos resultados discrepan significativamente con los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Ahora bien, Bustamante y Cabrera (2022) en su investigación refutan que ofrecer una atención de calidad a los usuarios en los establecimientos de salud puede generar una perspectiva positiva en el usuario, contribuyendo a una rápida satisfacción mediante una atención adecuada y efectiva. Ante este panorama, es necesario abordar integralmente las deficiencias en el servicio odontológico, contemplando mejoras en el equipamiento, promoviendo un trato más humano entre el personal y el usuario, y asegurando el abastecimiento adecuado de medicamentos en las farmacias. Estas medidas son esenciales para elevar la calidad de la atención y, en última instancia, mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes. Por esta razón, los establecimientos de salud evaluados no cumplen con los estándares predefinidos, tales como la adecuación de la infraestructura y la disponibilidad de equipos que requiere el nosocomio.

En relación con el cuarto objetivo, se observó una correlación positivamente moderada y con una significancia alta entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario. Con respecto a los aspectos tangibles son cruciales para la satisfacción del usuario, por ello, al mejorar la calidad en dichos aspectos impacta positivamente en la percepción general de la atención odontológica en usuarios.

Los resultados se asemejan con los de Salazar (2020), donde obtuvo un Rho de 0.337 siendo positiva baja y significativa. De la misma manera, diversas investigaciones llegaron a la conclusión de obtener una significancia de  $p=0,000$ . (Lara, Hermoza y Arellano, 2020; Becerra, 2020 y Fabian, Podestá y Ruiz, 2022). Ahora bien, los centros de salud aún requieren mejoras en la prestación y ajuste de servicios básicos, así como en la provisión de suministros médicos para una atención óptima a los pacientes, además, es crucial que cuenten con instalaciones que ofrezcan una sala de espera cómoda, lo que contribuirá a reflejar la satisfacción de quienes reciben atención.

Respecto a la dimensión de fiabilidad, obtuvo una correlación positiva moderada y significativa. Ya que se evidenció que en más del 50 % de usuario expresaron respetarse la puntualidad y orden para las atenciones en el servicio. Estos resultados son contrastados por Salazar (2020) quien obtuvo una correlación directa moderada siendo significativa. Asimismo, Chuqui (2019) encontró una relación alta ante la fiabilidad y la satisfacción. Según Lara et al., (2020) y Fabian, Podestá y Ruiz (2022) obtuvieron resultados similares a la investigación realizada, ya que se observó una pronta respuesta por parte del personal de salud, manteniendo el respeto por el orden de llegada y abordando de manera oportuna las preguntas y consultas de los usuarios en beneficio a su salud. Por lo antes mencionado, se deduce que la fiabilidad es un servicio brindado que debe ser cuidadoso y confiable; donde el usuario externo debe sentirse seguro de atenderse y recibir el confort de un buen trato (MINSA,2012, p.14).

Asimismo, la dimensión de capacidad de respuesta presentó una relación positiva moderada con  $p=0.000$ . Los datos obtenidos son similares a Fabian, Podestá y Ruiz (2022) donde obtuvieron una significancia de  $p=0,000$ . De igual forma, Tapia (2022) concluyó una correlación significativa, ya que los resultados

son evidentes en una pronta respuesta por parte del personal de salud, evidenciando una aceptable eficiencia antes las necesidades de los usuarios ante las atenciones brindadas. Por ello, Riaz y Sughra (2021) hacen mención que es una actitud que se evidencia en favor al cliente con una rápida y precisa respuesta ante una atención.

Similarmente, en la dimensión de seguridad, se obtuvo una correlación moderada. Asimismo, los hallazgos proporcionados se alinean con la investigación según Lara, Hermoza y Arellano (2020), hallaron una significancia alta y moderada. De la misma forma, Fabian, Podestá y Ruiz (2022) encontraron una conexión significativa moderada. Basándonos en el hallazgo de la investigación, se infiere que los resultados obtenidos presentaron una correlación moderada, reflejada en la seguridad que emite el profesional de salud con los usuarios, disipando toda duda y emitiendo mejor diagnósticos en base a su salud.

En este contexto, se hace evidente que los centros de salud no desempeñan completamente su función asignada. Por lo tanto, es crucial que se vuelvan más meticulosos en los procesos de diagnóstico y que ofrezcan un nivel óptimo de confianza y amabilidad a los usuarios, el objetivo es garantizar que los pacientes reciban atención médica de alta calidad (Becerra, 2022).

Por último, la dimensión de empatía mostró un coeficiente de  $Rho=0,691$ , revelando una correlación positiva moderada con  $p=0.000$ . De esta manera se refleja con los resultados de Farriño et al., (2018) y Morocho (2018) donde obtuvieron una significancia positiva, a diferencia del estudio de Salazar (2020) quien obtuvo una correlación baja, dado que el personal no presta un buen servicio.

En conclusión, la empatía se vio reflejada con el buen trato proporcionado por el especialista. Además, es la muestra de conveniencia ante una atención individualizada que se brinda al paciente como criterios de comunicación y correspondencia (Riaz y Sughra, 2021). En este sentido, al examinar los estudios, se evidencia que cumplen con la habilidad de comprender, prestar atención y entablar diálogos con los pacientes en variadas circunstancias, buscando oportunamente opciones de solución para atender sus requerimientos.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo indicando una correlación directa moderada, a la vez se evidenció un nivel de significancia alta.

Segunda: Los resultados obtenidos según el sexo y la edad, indicaron que la satisfacción predominante fue en las mujeres obteniendo un nivel regular, asimismo, se pudo inferir que la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes grupos de etarios, destacó particularmente el rango de 30 a 59 años.

Tercero: Se identificó que el 59% de usuarios atendidos en los establecimientos de salud, percibió la calidad de atención odontológica como un nivel regular.

Cuarta: En la relación con la satisfacción del usuario y sus dimensiones, se obtuvieron en relaciones interpersonales (48%), calidad técnica (55%) y accesibilidad (61%) y continuidad (56%) indicando niveles moderados de satisfacción, en contraste, con la eficacia que destacó con un nivel alto de satisfacción del 50%; mientras que; en la dimensión del ambiente físico (62%) expresó sentirse insatisfecho.

Quinta: Se concluyó que, en la correlación entre las dimensiones evaluadas, se identificó que aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía existe correlación positiva moderada y significativa, esto contrasta con las dimensiones mencionadas asociados con la satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A los directores de los centros sanitarios la implementación de programas de mejora continua al personal odontológico con el fin de garantizar que estén al tanto de las últimas prácticas y tecnologías en el campo; este programa debe ser meticulosamente diseñado con el objetivo de potenciar los servicios odontológicos, optimizar la gestión de insumos, materiales, y considerar posibles expansiones en las áreas de atención.

Segunda: Se recomienda a los directores de establecimientos sanitarios que, con base en los datos sociodemográficos, implementar sesiones de retroalimentación personalizada al personal de salud diseñadas específicamente para proporcionar la asistencia adecuada a los usuarios, sin distinción de edad y género, con la finalidad de elevar los índices de satisfacción dentro de los establecimientos de salud.

Tercera: Al jefe del personal, se recomienda implementar un programa integral de evaluación periódica para los profesionales de salud, con el propósito de verificar si cumplen eficientemente con sus funciones dentro de las áreas de atención, esta iniciativa no solo tiene como objetivo preservar los estándares de calidad, sino también incrementar la percepción global de la calidad proporcionada a los usuarios.

Cuarta: A los directores de los establecimientos sanitarios, se sugiere diseñar un Protocolo de Supervisión Integral, donde se debe contemplar todos los elementos esenciales de la atención médica, de acuerdo con las pautas establecidas en la R.M. N° 527-2011, este protocolo debe abordar aspectos como la calidad de atención, el cumplimiento de protocolos sanitarios, la disponibilidad de insumos y la eficiencia operativa.

Quinta: Se propone a los jefes de servicio implementar una estrategia integral que fortalezca estas competencias, como mejorar la eficacia en la provisión de servicios de atención, proporcionar equipos de mayor calidad y poner un énfasis especial en la seguridad y el respeto.

## REFERENCIAS

- Antonietti, L., Ortiz, Z., Esandi, M. E., Duré, I., & Cho, M. (2020). Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud: modelo conceptual para áreas remotas y rurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.111>
- Amorim, L. P., Senna, M. I., Alencar, G. P., Rodrigues, L. G., De Paula, J. S., & Ferreira, R. C. (2019). Satisfacción de los usuarios con los servicios públicos de salud bucal del Sistema Único de Salud de Brasil. *Revista BMC Salud Bucal* 19, 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Becerra, H. (2022). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud de la provincia de Calca-Cusco-2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco] Repositorio UNSAAC.
- Bustamante Sanmartin, C. D., & Cabrera Cabrera, G. E. (2022). Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*, 6(2), 17–24. <https://doi.org/10.33326/26644649.2022.6.2.1573>
- Capote F, J., Peña R, A., Barrios P, T., LLanes B, G. & López R, N. (2019). Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Cienfuegos, 2018. *MediSur*, 17(1), 84-94. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000100084&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100084&lng=es&tlng=es).
- Carballo, Q, L. (2022). Accesibilidad a los servicios de salud como un componente de la calidad de la atención. *Acta Médica Costarricense*, 64 (2), 1-3. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022022000200001&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022022000200001&lng=en&tlng=es).
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los*

- investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. Perú: Consejo Nacional de Ciencia,*
- Condori, O. P. (2020). *Universo, población y muestra.* <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry : Journal of medical care organization, provision and financing*, 25(1), 25–36. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2966123/>
- Chuqui, K. L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
- Domínguez, M, A., Puricelli, V., & Cayumán, V. (2021). Integralidad y accesibilidad de los cuidados en salud: las prácticas en la atención primaria de la salud (APS) en Bariloche, Argentina. *Sudamérica: Revista de Ciencias Sociales*; 14;148-163. <https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/sudamerica/article/view/4928/5498>
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M. y Hosseini, S. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios odontológicos mediante el modelo SERVQUAL. *Revista de investigación dental*, 15 (6), 430. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
- Fabian, A., Podestá, L, y Ruiz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fariño, C, J., Cercado, M., Vera, L., Valle, F., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 1-12. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Federación Dental Internacional (2016). *El desafío de las enfermedades bucodentales: Una llamada de atención global.* (2da Ed), Myriad. [https://www.fdiworlddental.org/sites/default/files/202103/book\\_spreads\\_oh2\\_spanish.pdf](https://www.fdiworlddental.org/sites/default/files/202103/book_spreads_oh2_spanish.pdf)

- Febres, R., y Mercado, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. (2020). La Entrevista y la Encuesta: ¿Métodos o Técnicas de Indagación Empírica? *Revista Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- González C, A., Ramírez P, H. y Vargas H, J. (2021). *Estructuración y validación de un instrumento para la evaluación de la satisfacción del paciente del servicio implementado en las clínicas odontológicas de la universidad como respuesta a la pandemia generada por el COVID 19*. [Tesis De Maestría, Universidad del Bosque] Repositorio de UNBOSQUE.
- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P. I., & Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4 (S1), 76-78. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México. Edición: Mc Graw Hill Educación.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2022). *Encuesta de satisfacción del usuario- ESU 2022: Principales resultados*. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4088695/Encuesta%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%202022.pdf?v=1675437996>
- Islas, C. R., Valencia, O. A., Bustos, V. E., Ruvalcaba, L. J. & Reynoso, V. J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), 1163. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>
- Lara, A. J., Hermoza, M. R., Arellano, S. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista*

*Estomatológica Herediana*, 30 (3), 145-152.

<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>

Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Calidad y satisfacción del servicio en el sector sanitario de Pakistán: las expectativas de los pacientes. *Revista Internacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica*. 31(1), 489-501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>

Medberg, G., y Grönroos, C. (2020). Medberg, G. y Grönroos, C. (2020). Valor en uso y calidad del servicio: ¿los clientes ven una diferencia? *Revista de teoría y práctica del servicio*, 30 (4/5),507-529.

Morocho, L. (2018). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11983/1/T-UCSG-POS-MGSS-174.pdf> .

Ministerio de Salud (MINSAL, 2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud (2020). *Manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por Covid-19: Directiva sanitaria N° 100/MINSA/2020*. Lima. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716940/DIRECTIVA\\_SANITARIA\\_N\\_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716940/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf)

Mitropoulos, P., Vasileiou, K., & Mitropoulos, I. (2018). Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 270-275. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo*,23(2), 21-26.<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230>.

- Muñoz, R., Arévalo, M. R., Morillo, A., y Molina, T. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología y diseños en investigación científica. *Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ª Ed). México. Ediciones de la U; 2018. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Oliver, R. L. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Revista de investigación de mercados*, 17 (4), 460-469. <https://scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1866905>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Organización Mundial de Salud (26 de septiembre 2018). *Calidad de atención en tiempo de espera prolongado e inaceptable en los servicios de emergencia en todo el mundo*. Ginebra: OMS. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020). *Análisis comparado del marco jurídico sobre calidad de la atención y seguridad del paciente (CASP) en América Latina, España y la Comunidad Europea*. Washington DC.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022). *Salud bucodentaria afecta a casi la mitad de la población mundial*. <https://www.who.int/es/news/item/18-11-2022-who-highlights-oral-health-neglect-affecting-nearly-half-of-the-world-s-population>
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L (1988) A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *SERVQUAL: Journal of Retailing*, 64(1), 12-37). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Piña, D. A. M., Picazo, M. A., & Martínez, A. V. (2020). Satisfacción del paciente en

el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1), 1-18. <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>

- Quispe, R. (2023). *Nivel de satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de odontología en el Centro de salud de Chinchero, Cusco-2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco] Repositorio UNSAAC.
- Riaz, A., & Sughra, U. (2021). Measurement of service quality gaps in dental services using SERVQUAL in public hospitals of Rawalpindi. *Pakistan journal of medical sciences*, 37(3), 751. <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>
- Rodríguez, K. D. (2022). *Calidad de atención odontológica relacionado a la satisfacción de pacientes, Hospital Apoyo Recuay-2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] Repositorio UNASAM.
- Salazar, J. E. (2020). *Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de los Andes] Repositorio UPLA.
- Soto, B. P., Virú, L. M., Elorreaga, O., Amaya, E., Mezones, E., Ramírez, R., Tizón, M., Hurtado, Y., Pimentel, P., Cuba, W., & Suarez, V. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 14–25. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
- Tapia, C. F. (2023). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82-89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Vidalón R, G. (2019). Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui-San Juan de Lurigancho.

[Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio UNMSM.

Villalon, G. E. (2021). Villalon, G. E. (2021). Continuidad del cuidado. *Revista de Evidencia, Actualización en la práctica Ambulatoria*, 24(1), 2112. <https://doi.org/10.51987/evidencia.v24i1.6922>

Will, K. K., Johnson, M. L., & Lamb, G. (2019). Team-Based Care and Patient Satisfaction in the Hospital Setting: A Systematic Review. *Journal of patient-centered research and reviews*, 6(2), 158–171. <https://doi.org/10.17294/2330-0698.1695>

**ANEXOS:**

**ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención odontológica	Es una serie de procedimientos referente al diagnóstico y tratamiento, donde el usuario recibirá cuidados dentales oportunos y satisfactorios en forma de respuesta por parte del profesional (Fabian, Podestá y Ruiz, 2022).	Es un conjunto de herramientas que permiten optimizar los estándares en la calidad de atención. Se evaluará mediante la aplicación de un cuestionario SERVQUAL conformado por 22 ítems y 5 dimensiones.	Fiabilidad	Servicio esperado	Escala Likert
				Servicio de atención	
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento de promesas	
				Interés por solucionar problemas	
			Seguridad	Servicio eficiente	
				Servicio rápido	
			Empatía	Tiempo de espera	
				Solución a dudas	
			Elementos tangibles	Privacidad	
				Servicio organizado	
	Respuestas de dudas y preguntas				
	Confianza				
	Amabilidad y paciencia				
	Horario conveniente				
	Atención de necesidades				
	Atención de requerimientos				
	Orientación del paciente				
	Equipos modernos				
	Ambientes cómodos y limpios				
	Equipos modernos				

			Aspectos	Trato digno	
			interpersonales	Información precisa	
			Calidad técnica	Servicio eficiente	
				Tiempo de atención	
			Accesibilidad	Costo de atención	
				Distancia y tiempo	
			Eficacia y resultados	Servicio esperado	
				Atención eficaz	
			Continuidad de la atención	Servicio organizado	
				Intervalo de citas	
Satisfacción del usuario	Ministerio de Salud (MINSA,2020), según su definición resolutive menciona que la satisfacción del usuario “es grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (p.14).	El cuestionario para evaluar la Satisfacción del usuario consta de 30 ítems divididas en 7 dimensiones: Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención ambiente físico e integralidad		Tiempo en el procedimiento	Escala Likert
			Ambiente físico	Disponibilidad de recursos	
				Disponibilidad de espacio	
				Confort de ambientes	
				Ventilación adecuada	
				Instalación adecuada	
				Equipos modernos	
				Disponibilidad de equipos	
			Integralidad	Insumos disponibles	
				Manejo sanitario	
				Expectativas de calidad	

## ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

### ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**TÍTULO:** calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023

#### **Cuestionario de calidad de atención odontológica**

Estimado usuario del centro de salud, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información sobre la calidad de atención odontológica. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

#### **Datos generales**

**Género:** Masculino (...) Femenino (...) **Edad:** .....

Totalmente en desacuerdo (TD) =1 En desacuerdo (ED) = 2 Regular= 3 De acuerdo (DA) =4 Totalmente de acuerdo (TA) =5

N.º	DIMENSIONES / ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar al paciente.					
2	¿El consultorio odontológico y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
3	¿El centro de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
4	¿El consultorio odontológico donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
	<b>DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
5	¿Usted fue atendido sin diferencia en relación a otras personas?					
6	¿La atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
7	¿su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?					
8	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud conto con recursos para atenderlo?					
9	¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el odontólogo?					
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5
10	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					

11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?.					
12	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
13	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
15	¿El odontólogo que le atendió le realizaron un examen dental completo y minucioso?					
16	¿El odontólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?.					
17	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
19	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
20	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?					
22	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					

## ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### Cuestionario de calidad de atención odontológica

Estimado usuario del centro de salud, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información sobre la calidad de atención odontológica. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

**Datos generales:** **Género:** Masculino (...) Femenino (...) **Edad:** .....

Totalmente adecuada(1) Adecuada(2) Aceptable(3) Nada adecuada (4)

DIMENSIONES	Preguntas	1	2	3	4
<b>Aspectos Interpersonales</b>	1. ¿Considera adecuado el trato recibido por parte de los prestadores del servicio odontológico?				
	2. ¿Considera adecuado el lenguaje utilizado por parte de los prestadores del servicio odontológico para expresarse con usted?				
	3. ¿Los prestadores del servicio, explican adecuadamente los procedimientos a realizar?				
<b>Calidad Técnica</b>	4. ¿Considera adecuada la cantidad de personas prestadoras de servicio odontológico (Odontólogos, encargados de cajas, medicamentos y esterilización)?				
	5. ¿Considera que los prestadores del servicio odontológico están adecuadamente calificados para atenderlo?				
	6. ¿Considera adecuado el tiempo que le dedicó el profesional?				
<b>Accesibilidad</b>	7. ¿Considera adecuado el precio de los procedimientos?				
	8. ¿Considera adecuada la distancia y el tiempo que le conlleva para llegar a al establecimiento de salud?				
	9. ¿Considera adecuado el tiempo y el número de citas a las que debe asistir?				
<b>Eficacia Y Resultados</b>	10. ¿Considera adecuados los tratamientos que se le realizaron?				
	11. ¿Considera eficaz la atención odontológica prestada?				
	12. ¿Considera que los tratamientos odontológicos que se realizaron solucionan adecuadamente sus problemas?				
	13. ¿Considera adecuado el intervalo entre cita y cita?				

<b>Continuidad de la Atención</b>	14. ¿Considera oportuno el tiempo total utilizado en su tratamiento odontológico?				
	15. Si su tratamiento odontológico ha sido pausado por algún motivo, ¿Considera adecuado el tiempo en el cual fue retomado?				
	16. Si su tratamiento ha sido pausado por algún motivo, ¿Considera adecuada la razón por la cual fue interrumpido?				
<b>Ambiente Físico</b>	17. ¿La cantidad de unidades odontológicas disponibles son adecuadas para la cantidad de pacientes?				
	18. ¿Es adecuado el espacio con el que cuenta la unidad?				
	19. ¿Los baños disponibles son adecuados para la cantidad de personas en el establecimiento de salud?				
	20. ¿Los lavamanos disponibles son suficientes para la cantidad de personas en el establecimiento de salud?				
	21. ¿Considera adecuada la ventilación de los servicios odontológicos?				
	22. ¿La sala de espera es adecuada?				
	23. ¿La zona de cajas es adecuada?				
<b>Integralidad</b>	24. ¿Los equipos y materiales utilizados durante la atención odontológica son adecuados?				
	25. ¿Los equipos utilizados cumplen adecuadamente su función?				
	26. ¿El manejo sanitario de estos equipos es adecuado?				
	27. ¿Los equipos utilizados en la zona de radiología son adecuados?				
	28. ¿La cantidad de insumos otorgados es adecuada?				
	29. ¿El manejo sanitario de medicamentos e insumos es adecuado?				
	30. ¿Los insumos utilizados cumplen con sus expectativas de calidad?				

## Ficha técnica de Calidad de atención odontológica

<b>Título de investigación</b>	Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023
<b>Autora</b>	Morales Solís Lily Deisy
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica en los establecimientos de salud - Nuevo Chimbote, 2023.
<b>Variable a medir Administración</b>	Calidad de atención odontológica
<b>Dimensiones</b>	Elementos tangibles, Fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.
<b>Duración Sujetos de aplicación Número de ítems del instrumento</b>	<b>15 minutos</b> Usuarios externos El instrumento de la investigación está formado por 22 ítems
<b>Descripción de la escala</b>	<b>Escala de Likert:</b> 1 Totalmente en desacuerdo (TD) =1 En desacuerdo (ED) = 2 Regular (R) = 3 De acuerdo (DA) =4 Totalmente de acuerdo (TA) =5
<b>Baremos</b>	Bajo=(22-51), Medio=(52-81), Alto (82-110)
<b>Método para Consistencia interna</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>  $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$ <p><math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems</p>
<b>Valor de consistencia interna</b>  <b>Conclusiones de consistencia interna</b>	<b>0,938</b> El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1

## Ficha técnica de Satisfacción del usuario externo

<b>Título de investigación</b>	Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023
<b>Autora</b>	Morales Solís Lily Deisy
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación entre la satisfacción de usuario externo en los establecimientos de salud - Nuevo Chimbote, 2023.
<b>Variable a medir Administración</b>	Satisfacción de usuario externo
<b>Dimensiones</b>	Aspectos Interpersonales, Calidad Técnica, Accesibilidad, Eficacia y Resultados, Continuidad de la Atención, Ambiente Físico e Integralidad.
<b>Duración Sujetos de aplicación Número de ítems del instrumento</b>	<b>15 minutos</b> Personal de salud El instrumento de la investigación está formado por 30 ítems
<b>Descripción de la escala</b>	<b>Escala de Likert:</b> 1 = Totalmente adecuada(1) Adecuada(2) Aceptable(3) Nada adecuada (4)
<b>Baremos</b>	Bajo=91-120 puntos, Medio=61-90 puntos, Alto=30-60puntos
<b>Método para Consistencia interna</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>  $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$ <p><math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems</p>
<b>Valor de consistencia interna</b>  <b>Conclusiones de consistencia interna</b>	<b>0,94</b> El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1

### **ANEXO 3. Consentimiento informado**

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "...",  
cuyo objetivo es... Esta investigación  
es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional  
..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del  
campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la  
Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: .....  
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:  
.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## ANEXO 4. Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad de atención odontológica**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Iparraguirre Paredes Juan Carlos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x)	Social ( )
	Educativa (x)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitario ULADECH Gerente en Clínica Iparraguirre.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> 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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de Calidad de atención odontológica</b>
<b>Autores:</b>	Zeitham, Berry y Parasurman.,1988
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Usuario externos
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de Salud
<b>Significación:</b>	Tiene 5 dimensiones (Empatía, Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de respuesta) con 22 ítems

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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de fiabilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	5	4	4	4	
Servicio de atención	6	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	7	4	4	4	
Interés por solucionar problemas.	8	4	4	4	
Servicio rápido y eficiente	9	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de capacidad de respuesta en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente.	10 y 11	3	3	3	
Tiempo de espera.	12	3	4	3	
Solución de dudas	13	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Seguridad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de seguridad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	14	4	4	4	
Servicio organizado	15	4	4	4	
Respuestas de dudas y preguntas.	16	4	4	4	
Confianza.	17	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Empatía

**Objetivos de la Dimensión:**

Identificar la dimensión de empatía en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad y Paciencia	18, 19 y 20	4	4	4	
Atención de necesidades	21	4	4	3	
Atención de requerimiento	22	4	4	3	

**Cuarta dimensión:** Elementos tangibles

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de elementos tangibles en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del paciente	1	4	4	3	
Ambientes cómodos y limpios	2 y 3	4	4	3	
Equipos modernos	4	4	4	4	



CENTRO ODONTOLÓGICO IPDENTALS S.A.S.  
 Msc. Esp. Od. Juan Carlos Zamaguirre Parades  
 GERENTE  
 C.O.P. 17926

**Firma del evaluador**  
**DNI 3296 5030**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

### Observaciones:

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Iparraguirre Paredes Juan Carlos

**DNI:** 32965030

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Cirujano Dentista
02	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Maestro en Estomatología con Mención en Ciencias Clínicas y Epidemiológicas.

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Docente universitario	Chimbote	Docente investigador.
02	Clínica Iparraguirre	Dentista/Gerente	Chimbote	Atenciones en consultas privadas.

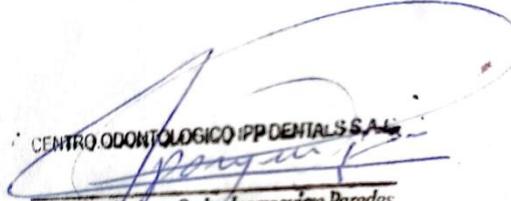
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Chimbote, 3 noviembre del 2023**



CENTRO ODONTOLÓGICO IPP DENTALS S.A.  
Mg. Esp. CD. Juan Carlos Iparraguirre Paredes  
GERENTE  
C.O.P. 17026

**Firma del evaluador  
DNI: 32965030**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad de atención odontológica**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Sarmiento Guillen Paul	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x ) Educativa ( x )	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Coordinador de Salud bucal, Docencia en investigación, Asistencial Y Jefatura de servicios.	
<b>Institución donde labora:</b>	Coordinador de Salud Bucal Red Pacifico Sur	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de Calidad de atención odontológica</b>
<b>Autores:</b>	Zeitham, Berry y Parasurman.,1988
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Usuario externos
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de Salud
<b>Significación:</b>	Tiene 5 dimensiones (Empatía, Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de respuesta) con 22 ítems

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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de fiabilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	5	3	4	4	
Servicio de atención	6	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	7	3	3	4	
Interés por solucionar problemas.	8	4	4	4	
Servicio rápido y eficiente	9	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de capacidad de respuesta en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente.	10 y 11	4	4	4	
Tiempo de espera.	12	3	3	4	
Solución de dudas	13	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Seguridad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de seguridad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	14	4	4	4	
Servicio organizado	15	4	4	4	
Respuestas de dudas y preguntas	16	4	4	4	
Confianza.	17	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Empatía

**Objetivos de la Dimensión:**

Identificar la dimensión de empatía en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad y Paciencia	18, 19 y 20	3	3	3	
Atención de necesidades	21	3	4	4	
Atención de requerimiento	22	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Elementos tangibles

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de elementos tangibles en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del paciente	1	3	3	4	
Ambientes cómodos y limpios	2 y 3	3	3	4	
Equipos modernos	4	3	3	4	

  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA  
 RED DE SALUD ICA  
 .....  
 Mg. C.D. Paul Sarmiento Guillén  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP 13406  
 -----  
**Firma del evaluador**  
**DNI: 22096439**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

### Observaciones:

---

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Sarmiento Guillen Paul

DNI: 22096439

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	
01	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	Cirujano Dentista	
02	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	Maestro en odontología	
03	Universidad Cesar Vallejo	Maestro en Gestión de Servicios de Salud	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	RED PACIFICO SUR	Coordinador de Salud Bucal	Chimbote	Gestionar y coordinar.
02	Puesto de salud Villamaría	Dentista	Nuevo Chimbote	Atenciones en consultas externas.
03	Universidad Autónoma de Ica	Docente universitario	Ica	Docente investigador.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 3 noviembre del 2023




 DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA  
 RED DE SALUD ICA  
 .....  
 Mg. C.D. Paul Sarmiento Guillén  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP 13406

Firma del evaluador  
DNI: 22096439

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad de atención odontológica**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Tejada Dapuetto Silvia Haydee
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asistencial, Investigación, Preventivo Promocional, Docencia Universitaria.
<b>Institución donde labora:</b>	Maternidad de Maria- ULADECH Docente.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de Calidad de atención odontológica</b>
<b>Autores:</b>	Zeitham, Berry y Parasurman.,1988
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Usuario externos
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de Salud
<b>Significación:</b>	Tiene 5 dimensiones (Empatía, Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de respuesta) con 22 ítems

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:

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de fiabilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	5	3	4	4	
Servicio de atención	6	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	7	4	4	4	
Interés por solucionar problemas.	8	4	4	4	
Servicio rápido y eficiente	9	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de capacidad de respuesta en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente.	10 y 11	4	4	4	
Tiempo de espera.	12	4	4	4	
Solución de dudas	13	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Seguridad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de seguridad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	14	4	4	4	
Servicio organizado	15	3	4	4	
Respuestas de dudas y preguntas	16	4	4	4	
Confianza.	17	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Empatía

**Objetivos de la Dimensión:**

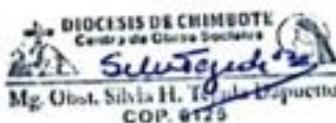
Identificar la dimensión de empatía en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad y Paciencia	18, 19 y 20	4	4	4	
Atención de necesidades	21	4	4	4	
Atención de requerimiento	22	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Elementos tangibles

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de elementos tangibles en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del paciente	1	4	4	4	
Ambientes cómodos y limpios	2 y 3	4	4	4	
Equipos modernos	4	4	4	4	


  
 DIOCESIS DE CHIMBOTE  
 Centro de Ocio Social  
 Mg. Obst. Silvia H. T. Espinoza  
 COP. 8125

Firma del evaluador

DNI 07602831

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

### Observaciones:

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** SILVIA HAYDEE TEJADA DAPUETTO

**DNI:** 07602831

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Licencia en Obstetricia	
02	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Maestría en Educación con mención , en Docencia, Currículo e investigación.	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Docencia en el área de salud	Chimbote	Docente investigador.
02	Maternidad de María	Coordinador de servicios asistenciales	Chimbote	Gestionar y coordinar.
03	Maternidad de María	Obstetra asistencial	Chimbote	Atenciones en consultas externas.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 01 de Noviembre 2023

  
 Mg. Obst. Silvia H. Tejeda Dapuetto  
 COP. 8173

Firma del evaluador

DNI 07602831

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad de atención odontológica**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Huamán Mujica Karina	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x)	Social ( )
	Educativa (x)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia en investigación, Asistencial	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cayetano Heredia/ Clínica Mujica	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (x) Más de 5 años ( )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de Calidad de atención odontológica</b>
<b>Autores:</b>	Zeitham, Berry y Parasurman., 1988
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Usuario externos
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de Salud
<b>Significación:</b>	Tiene 5 dimensiones (Empatía, Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de respuesta) con 22 ítems

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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de fiabilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	5	4	3	3	
Servicio de atención	6	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	7	4	3	3	
Interés por solucionar problemas.	8	4	4	4	
Servicio rápido y eficiente	9	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de capacidad de respuesta en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente.	10 y 11	4	4	4	
Tiempo de espera.	12	3	3	4	
Solución de dudas	13	3	4	3	

**Tercera dimensión:** Seguridad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de seguridad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	14	4	4	4	
Servicio organizado	15	3	4	3	
Respuestas de dudas y preguntas	16	4	4	4	
Confianza.	17	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Empatía

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de empatía en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad y Paciencia	18, 19 y 20	4	4	4	
Atención de necesidades	21	3	3	4	
Atención de requerimiento	22	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Elementos tangibles

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de elementos tangibles en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación del paciente	1	4	3	4	
Ambientes cómodos y limpios	2 y 3	4	4	4	
Equipos modernos	4	3	3	4	





---

**Firma del evaluador**  
**DNI 47157727**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

### Observaciones:

---

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Huamán Mujica Karina

**DNI:** 47157727

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Cirujano Dentista	
02	Universidad Cayetano Heredia	Doctor en estomatología	

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	Universidad Cayetano Heredia	Docente universitario	Lima	Docente investigador.
02	Universidad los Ángeles de Chimbote	Docente en clínica odontológica	Chimbote	Prevención y promoción en salud bucal.
03	Clínica Mujica	Dentista	Nuevo Chimbote	Atenciones Odontológica

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Chimbote, 8 noviembre del 2023**



**Firma del evaluador  
DNI 47157727**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**satisfacción del usuario externo**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Iparraguirre Paredes Juan Carlos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Universitario en Salud/ Gerente en clínica Iparraguirre	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Católica los Angeles de Chimbote	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción del usuario externo</b>
<b>Autor:</b>	Gonzalez, Ramirez y Vargas, 2021
<b>Procedencia:</b>	Colombia
<b>Administración:</b>	Usuarios externos del establecimiento de salud.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de salud
<b>Significación:</b>	Siete dimensión (Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención ambiente físico e integralidad) y 30 ítems

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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención, ambiente físico e integralidad

**Primera dimensión:** Aspectos interpersonales

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de aspectos interpersonales en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato digno	1	3	3	3	
Información precisa	2 y 3	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Calidad técnica

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de calidad técnica en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio eficiente	4 y 5	4	4	4	
Tiempo de atención	6	4	3	4	

**Tercera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de accesibilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo de atención	7	4	4	4	
Distancia y tiempo	8 y 9	4	4	4	

**Cuarto dimensión:** Eficacia y resultados

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de eficiencia y resultado en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	10	4	3	3	
Atención eficaz	11	4	4	3	
Servicio organizado	12	3	4	4	

**Quinta dimensión:** Continuidad de la atención

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de continuidad de la atención en el usuario externo, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intervalo de citas	13	4	4	4	
Tiempo en el procedimiento	14,15 y 16	4	4	4	

**Sexta dimensión:** Ambiente físico

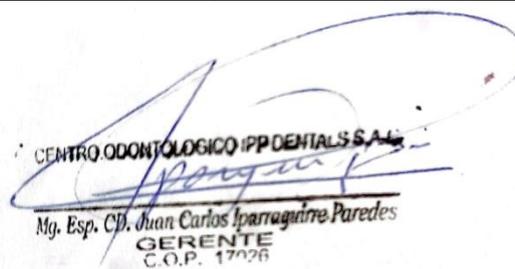
**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de ambiente físico en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de recursos	17	4	4	4	
Disponibilidad de espacio	18	3	3	3	
Confort de ambientes	19,20	3	4	4	
Ventilación adecuada	21	4	4	4	
Instalaciones apropiadas	22 y 23	4	4	4	

**Séptima dimensión:** Integralidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de integralidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	24 y 25	4	4	4	
Disponibilidad de equipos	26 y 27	4	4	4	
Insumos disponibles	28	4	4	4	
Manejo sanitario	29	4	4	4	
Expectativas de calidad	30	4	4	4	



CENTRO ODONTOLÓGICO PP DENTALS S.A.S.  
Mg. Esp. CD. Juan Carlos Iparaguá Paredes  
GERENTE  
C.O.P. 17026

**Firma del evaluador**  
**DNI: 32965030**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

**Observaciones:**

---

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Iparraguirre Paredes Juan Carlos

**DNI:** 32965030

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Especialidad</b>
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Cirujano Dentista
02	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Maestro en Estomatología con Mención en Ciencias Clínicas y Epidemiológicas.

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Funciones</b>
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Docente universitario	Chimbote	Docente investigador.
02	Centro odontológico Iparraguirre	Dentista/Gerente	Chimbote	Atenciones en consultas privadas.

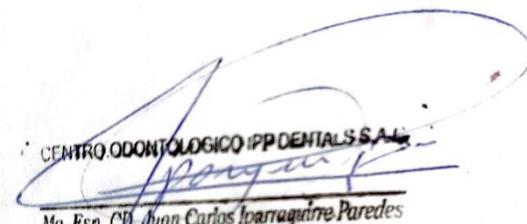
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Chimbote, 3 noviembre del 2023**



CENTRO ODONTOLÓGICO IPP DENTALS S.A.S.  
Mg. Esp. CD. Juan Carlos Iparraguirre Paredes  
GERENTE  
C.O.P. 17026

**Firma del evaluador  
DNI: 32965030**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**satisfacción del usuario externo**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Sarmiento Guillen Paul
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Coordinador de Salud bucal, Docencia en investigación, Asistencial Y Jefatura de servicios.
<b>Institución donde labora:</b>	Coordinador de Salud Bucal Red Pacifico Sur
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción del usuario externo</b>
<b>Autor:</b>	Gonzalez, Ramirez y Vargas, 2021
<b>Procedencia:</b>	Colombia
<b>Administración:</b>	Usuarios externos del establecimiento de salud.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de salud
<b>Significación:</b>	Siete dimensión (Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención ambiente físico e integralidad) y 30 ítems

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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención, ambiente físico e integralidad

**Primera dimensión:** Aspectos interpersonales

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de aspectos interpersonales en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato digno	1	4	4	4	
Información precisa	2 y 3	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Calidad técnica

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de calidad técnica en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio eficiente	4 y 5	3	4	4	
Tiempo de atención	6	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de accesibilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo de atención	7	4	4	4	
Distancia y tiempo	8 y 9	4	4	4	

**Cuarto dimensión:** Eficacia y resultados

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de eficiencia y resultado en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	10	3	4	4	
Atención eficaz	11	4	3	3	
Servicio organizado	12	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Continuidad de la atención

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de continuidad de la atención en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intervalo de citas	13	4	4	4	
Tiempo en el procedimiento	14,15 y 16	3	3	4	

**Sexta dimensión:** Ambiente físico

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de ambiente físico en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de recursos	17	4	4	4	
Disponibilidad de espacio	18	4	4	4	
Confort de ambientes	19,20	4	4	4	
Ventilación adecuada	21	4	4	4	
Instalaciones apropiadas	22 y 23	4	4	4	

**Séptima dimensión:** Integralidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de integralidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	24 y 25	4	4	4	
Disponibilidad de equipos	26 y 27	4	4	4	
Insumos disponibles	28	3	4	3	
Manejo sanitario	29	3	4	3	
Expectativas de calidad	30	3	4	3	

  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA  
RED DE SALUD LIMA  
Mg. C.D. Paul Sarmiento Guillén  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 13706  
Firma del evaluador  
DNI: 22096439

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

### Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]    Apellidos y Nombres del juez validador: Sarmiento Guillen Paul

DNI: 22096439

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	
01	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	Cirujano Dentista	
02	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	Maestro en odontología	
03	Universidad Cesar Vallejo	Maestro en Gestión de Servicios de Salud	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	RED PACIFICO SUR	Coordinador de Salud Bucal	Chimbote	Gestionar y coordinar.
02	Puesto de salud Villamaría	Dentista	Nuevo Chimbote	Atenciones en consultas externas.
03	Universidad Autónoma de Ica	Docente universitario	Ica	Docente investigador.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 3 noviembre del 2023




 DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA  
 RED DE SALUD ICA  
 Mg. C.D. Paul Sarmiento Guillen  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP 13406

Firma del evaluador  
DNI: 22096439

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**satisfacción del usuario externo**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Tejada Dapuetto Silvia Haydee
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x)                      Social ( ) Educativa (x)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asistencial, Investigación, Preventivo Promocional, Docencia Universitaria.
<b>Institución donde labora:</b>	Maternidad de Maria- ULADECH Docente.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción del usuario externo</b>
<b>Autor:</b>	Gonzalez, Ramirez y Vargas, 2021
<b>Procedencia:</b>	Colombia
<b>Administración:</b>	Usuarios externos del establecimiento de salud.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de salud
<b>Significación:</b>	Siete dimensión (Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención ambiente físico e integralidad) y 30 ítems

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:

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención, ambiente físico e integralidad

**Primera dimensión:** Aspectos interpersonales

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de aspectos interpersonales en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato digno	1	4	4	4	
Información precisa	2 y 3	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Calidad técnica

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de calidad técnica en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud -2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio eficiente	4 y 5	4	4	4	
Tiempo de atención	6	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de accesibilidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud -2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo de atención	7	4	4	4	
Distancia y tiempo	8 y 9	4	4	4	

**Cuarto dimensión:** Eficacia y resultados

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de eficiencia y resultado en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	10	4	4	4	
Atención eficaz	11	3	4	4	
Servicio organizado	12	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Continuidad de la atención

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de continuidad de la atención en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, -2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intervalo de citas	13	4	4	4	
Tiempo en el procedimiento	14,15 y 16	4	4	4	

**Sexta dimensión:** Ambiente físico

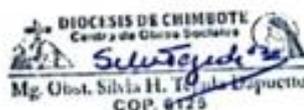
**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de ambiente físico en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de recursos	17	4	4	4	
Disponibilidad de espacio	18	4	4	4	
Confort de ambientes	19,20	4	4	4	
Ventilación adecuada	21	4	4	4	
Instalaciones apropiadas	22 y 23	4	4	4	

**Séptima dimensión:** Integralidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de integralidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	24 y 25	4	4	4	
Disponibilidad de equipos	26 y 27	4	4	4	
Insumos disponibles	28	4	4	4	
Manejo sanitario	29	4	4	4	
Expectativas de calidad	30	3	4	4	

  
Mg. Obis. Silvia H. Torales Espinosa  
COP. 8773

Firma del evaluador

DNI 07602831

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

### Observaciones:

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** SILVIA HAYDEE TEJADA DAPUETTO

**DNI:** 07602831

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Licencia en Obstetricia
02	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Maestría en Educación con mención , en Docencia, Currículo e investigación.

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Docencia en el área de salud	Chimbote	Docente investigador.
02	Maternidad de María	Coordinador de servicios asistenciales	Chimbote	Gestionar y coordinar.
03	Maternidad de María	Obstetra asistencial	Chimbote	Atenciones en consultas externas.

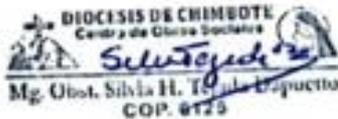
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Chimbote, 01 de Noviembre 2023**

  
 DIOCESIS DE CHIMBOTE  
 Centro de Ombudsman  
 Mg. Obst. Silvia H. Tejeda Dapuetto  
 COP. 8173

Firma del evaluador

DNI 07602831

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**satisfacción del usuario externo**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Huamán Mujica Karina	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x)	Social ( )
	Educativa (x)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia en investigación, Asistencial	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cayetano Heredia	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>		

### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción del usuario externo</b>
<b>Autor:</b>	Gonzalez, Ramirez y Vargas, 2021
<b>Procedencia:</b>	Colombia
<b>Administración:</b>	Usuarios externos del establecimiento de salud.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimientos de salud
<b>Significación:</b>	Siete dimensión (Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención ambiente físico e integralidad) y 30 ítems

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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**Dimensiones del instrumento:** Aspectos interpersonales, calidad técnica, accesibilidad, eficacia y resultados, continuidad de la atención, ambiente físico e integralidad

**Primera dimensión:** Aspectos interpersonales

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de aspectos interpersonales en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato digno	1	3	3	4	
Información precisa	2 y 3	3	3	4	

**Segunda dimensión:** Calidad técnica

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de calidad técnica en el usuario que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio eficiente	4 y 5	3	4	3	
Tiempo de atención	6	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de accesibilidad en el usuario que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo de atención	7	3	4	4	
Distancia y tiempo	8 y 9	3	4	4	

**Cuarto dimensión:** Eficacia y resultados

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de eficiencia y resultado en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	10	3	3	4	
Atención eficaz	11	4	3	3	
Servicio organizado	12	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Continuidad de la atención

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de continuidad de la atención en el usuario que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intervalo de citas	13	4	4	4	
Tiempo en el procedimiento	14,15 y 16	3	3	4	

**Sexta dimensión:** Ambiente físico

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de ambiente físico en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de recursos	17	4	4	4	
Disponibilidad de espacio	18	4	4	4	
Confort de ambientes	19,20	3	3	3	
Ventilación adecuada	21	4	4	4	
Instalaciones apropiadas	22 y 23	4	4	4	

**Séptima dimensión:** Integralidad

**Objetivos de la Dimensión:** identificar la dimensión de integralidad en el usuario externo que asisten en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	24 y 25	4	4	4	
Disponibilidad de equipos	26 y 27	4	4	4	
Insumos disponibles	28	4	4	4	
Manejo sanitario	29	3	3	3	
Expectativas de calidad	30	3	3	3	



---

**Firma del evaluador**  
**DNI 47157727**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]    Apellidos y Nombres del juez validador: Huamán Mujica Karina

DNI: 47157727

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad
01	Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Cirujano Dentista
02	Universidad Cayetano Heredia	Doctor en estomatología

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Funciones
01	Universidad Cayetano Heredia	Docente universitario	Lima	Docente investigador.
02	Universidad los Ángeles de Chimbote	Docente en clínica odontológica	Chimbote	Prevención y promoción en salud bucal.
03	Clínica Mujica	Dentista	Nuevo Chimbote	Atención Odontológica integral.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Chimbote, 8 noviembre del 2023**



**Firma del evaluador  
DNI 47157727**

## ANEXO 5. Validación por expertos

### Coeficiente V De Aiken: Calidad de atención odontológica

CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA																
	ítems	1 experto			2 experto			3 experto			4 experto			suma	promedio	V Aiken
		claridad	coherencia	relevancia												
Elementos tangibles	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	44	3.67	0.89
	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45	3.75	0.92
	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45	3.75	0.92
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	45	3.75
Fiabilidad	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	44	3.67	0.89
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	1.00
	7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44	3.67	0.89
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	1.00
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	1.00
Capacidad de respuesta	10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3.83	0.94
	11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3.83	0.94
	12	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	43	3.58	0.86
	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	46	3.83	0.94
Seguridad	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	1.00
	15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	45	3.75	0.92
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	1.00
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	1.00
Empatía	18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	3.75	0.92
	19	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	3.75	0.92
	20	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	3.75	0.92
	21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	44	3.67	0.89
	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92	0.97
v de Aiken Global															<b>0.938</b>	

N° de jueces	4
rango(k)= (4-1)	3

El coeficiente V de Aiken es 0.938 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos de la variable Calidad de atención odontológica, posee una validez aceptable.

## Coeficiente V De Aiken: Satisfacción del usuario externo

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																	
	items	1 experto			2 experto			3 experto			4 experto			suma	promedio	V Aiken	
		claridad	coherencia	relevancia													
Aspectos interpersonales	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	43	3.58	<b>0.86</b>
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	3.83	<b>0.94</b>
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	3.83	<b>0.94</b>
Calidad técnica	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45	3.75	<b>0.92</b>
	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45	3.75	<b>0.92</b>
	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92	<b>0.97</b>
Accesibilidad	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47	3.92	<b>0.97</b>
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47	3.92	<b>0.97</b>
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47	3.92	<b>0.97</b>
Eficacia y resultados	10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	43	3.58	<b>0.86</b>
	11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	42	3.50	<b>0.83</b>
	12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92	<b>0.97</b>
Continuidad de la atención	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	3.83	<b>0.94</b>
	15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	44	3.67	<b>0.89</b>
	16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	44	3.67	<b>0.89</b>
Ambiente físico	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	3.83	<b>0.94</b>
	18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3.75	<b>0.92</b>
	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.92	<b>0.97</b>
	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44	3.67	<b>0.89</b>
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
Integralidad	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00	<b>1.00</b>
	28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46	3.83	<b>0.94</b>
	29	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	43	3.58	<b>0.86</b>
	30	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	42	3.50	<b>0.83</b>
<b>v de Aiken Global</b>															<b>0.94</b>		

N° de jueces	4
rango(k)= (4-1)	3

El coeficiente V de Aiken es 0.94 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos de la variable Satisfacción del usuario, posee una validez aceptable.

## ANEXO 6: Prueba piloto en ambas variables

### PRUEBA PILOTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

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

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	22

Se obtuvo un Alfa de Cronbach: 0,972 de esta manera el coeficiente de confiabilidad es Muy Alta.

Fuente: Exportado del SPSS 23v

## PRUEBA PILOTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

ENCUESTAD	1	2	3	4	5	6	7	8	3	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	1	2	
5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
6	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	2	4	2	3	4	4	3	2	2	2	1	1	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4
8	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3
9	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
10	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	1	1	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	
11	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	1	1	1	2	1	3	2	4	4	3	4	2	1	2	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	
15	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
20	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	30

Se obtuvo un Alfa de Cronbach: 0,960 de esta manera el coeficiente de confiabilidad es Muy Alta.

Fuente: Exportado del SPSS 23

## ANEXO 7: Autorización de los establecimientos de salud



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 19 de octubre de 2023

Señor(a):  
**LIC. Wong Raimondi Esmeralda**  
**DIRECTORA PUESTO DE SALUD VILLA MARÍA**

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Srta. LILY DEISY MORALES SOLIS identificado con DNI N°. 45506797 y código de matrícula N° 7000588754 estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

### **CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, NUEVO CHIMBOTE-2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



*Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez*  
**Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

## Establecimiento de salud 02



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

OFICIO N° 537 -2023-CH-CSP-/JEF.-

**A** : JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE CHIMBOTE

**DE** : MG. OBST. BETTY LLAJAMANGO MENDEZ  
JEFE DEL CENTRO SALUD PROGRESO

**ASUNTO** : ACEPTACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

Chimbote, 14 de noviembre de 2023

Por medio de la presente me dirijo a su despacho a fin de saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que se ha otorgado la autorización al estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad Cesar Vallejo - Chimbote, Srta. LILY DEISY MORALES SOLIS; para la realización de su proyecto de investigación titulado “Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, Nuevo Chimbote-2023”

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente

BLLM/nzs  
Cc.Archivo



### ANEXO 8: Base de datos

CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA																														
N°	G1	G2	D1=ASPECTOS TANGIBLES				D2=FIABILIDAD				D3=CAPACIDAD DE RESPUESTA				D4=SEGURIDAD				D5=EMPATÍA				D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								21
1	2	29	4	5	5	4	3	2	3	4	1	1	1	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	18	13	6	14	11	62	MEDIO
2	2	30	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4	2	4	1	3	2	2	3	3	16	17	11	11	13	68	MEDIO
3	1	28	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	16	17	14	15	18	80	MEDIO	
4	2	66	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	10	11	8	8	10	47	BAJO	
5	2	29	4	5	5	4	4	2	5	4	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	18	16	8	15	16	73	MEDIO	
6	2	32	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	11	18	13	11	15	68	MEDIO	
7	2	37	4	2	5	2	5	4	4	5	1	5	5	1	4	3	4	2	2	3	3	2	13	19	12	13	14	71	MEDIO	
8	2	33	5	5	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	16	18	10	16	13	73	MEDIO	
9	2	26	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	11	15	11	10	16	63	MEDIO	
10	2	42	4	2	5	2	5	4	4	5	1	5	5	1	4	3	4	2	3	3	2	4	13	19	12	13	15	72	MEDIO	
11	2	29	3	4	2	2	4	4	4	3	5	4	1	2	3	4	4	3	3	3	3	4	11	20	10	15	17	73	MEDIO	
12	2	25	3	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	8	8	7	9	12	44	BAJO	
13	2	39	5	2	5	2	5	4	4	1	2	3	3	2	5	5	5	2	2	3	3	2	14	16	13	14	18	75	MEDIO	
14	1	35	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	3	3	4	9	11	7	14	18	59	MEDIO	
15	1	47	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	9	12	15	61	MEDIO	
16	2	34	4	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	22	14	16	20	86	ALTO	
17	2	48	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	14	15	15	15	15	74	MEDIO	
18	2	30	4	2	1	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	11	18	10	14	18	71	MEDIO	
19	1	28	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	14	18	13	14	21	80	MEDIO	
20	1	45	4	3	1	4	5	5	5	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	12	18	10	15	18	73	MEDIO	
21	2	18	4	4	1	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	13	20	16	17	25	91	ALTO	
22	2	27	2	3	1	1	4	2	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	7	16	13	14	19	69	MEDIO	
23	1	35	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	1	3	5	5	5	5	5	2	5	15	14	12	20	19	80	MEDIO	
24	2	27	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	1	1	9	15	12	11	9	56	MEDIO	
25	1	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	20	25	18	18	25	106	ALTO	
26	1	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	20	18	25	108	ALTO	
27	1	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	20	20	25	110	ALTO	
28	1	27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	20	21	16	18	21	96	ALTO	
29	2	28	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	14	24	15	12	18	83	ALTO	
30	1	49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	16	24	16	15	20	91	ALTO	
31	2	29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	20	20	25	109	ALTO	
32	2	33	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	17	22	15	17	23	94	ALTO	
33	2	46	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	12	16	14	12	19	73	MEDIO	
34	1	44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	21	16	16	20	89	ALTO	
35	1	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	8	8	6	13	39	BAJO	
36	2	19	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	15	21	16	17	20	89	ALTO	
37	1	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	17	18	24	104	ALTO	
38	1	24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	20	24	20	16	24	104	ALTO	
39	2	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	16	20	19	16	20	91	ALTO	
40	1	62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	20	20	23	108	ALTO	
41	2	37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	20	23	17	20	22	102	ALTO	
42	2	43	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	18	25	20	20	21	104	ALTO	
43	2	59	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	22	16	16	21	94	ALTO	
44	2	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	5	22	BAJO		
45	2	23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	19	25	20	17	25	106	ALTO	
46	2	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	25	20	18	25	108	ALTO	
47	2	27	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	3	2	3	11	11	8	7	14	51	BAJO	
48	2	18	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	21	16	16	21	92	ALTO	
49	2	41	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	18	21	15	17	20	91	ALTO	
50	2	71	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	13	16	12	9	14	64	MEDIO	
51	1	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	20	25	19	18	25	107	ALTO	
52	1	57	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	7	8	5	4	6	30	BAJO	
53	2	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	20	25	19	18	23	105	ALTO	
54	1	60	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	16	18	14	15	21	84	ALTO	
55	1	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	20	19	24	108	ALTO	
56	2	37	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	7	8	8	9	11	43	BAJO	
57	2	40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	18	22	17	16	20	93	ALTO	
58	2	43	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	14	18	13	14	20	79	MEDIO	
59	2	36	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	17	21	19	18	21	96	ALTO	
60	2	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	20	16	14	20	85	ALTO	

72	2	39	4	5	5	4	4	5	4	1	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	17	8	15	16	74	MEDIO
73	2	40	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	5	5	2	4	3	4	4	15	19	10	14	17	75	MEDIO
74	2	29	5	5	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	17	16	10	16	15	74	MEDIO
75	2	33	4	4	2	5	2	4	4	5	5	1	1	1	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	19	11	13	12	13	67	MEDIO
76	2	42	5	4	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	15	17	11	12	13	68	MEDIO	
77	1	45	5	5	5	5	5	5	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	20	17	14	19	12	82	ALTO
78	2	47	2	3	1	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	8	16	11	14	17	66	MEDIO
79	2	33	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	13	18	12	13	18	74	MEDIO	
80	2	27	3	2	1	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	9	17	12	16	18	72	MEDIO	
81	2	23	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	9	10	9	11	11	50	BAJO
82	2	43	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	18	10	16	17	70	MEDIO	
83	2	56	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	9	12	15	61	MEDIO	
84	2	34	4	2	1	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	11	18	10	14	18	71	MEDIO
85	1	32	5	2	4	2	5	4	4	1	2	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	13	16	12	12	16	69	MEDIO
86	2	25	3	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	9	6	8	9	12	44	BAJO
87	2	31	2	3	1	1	2	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	7	15	14	14	20	70	MEDIO	
88	2	24	4	4	1	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	13	20	15	17	25	90	ALTO	
89	2	56	4	3	1	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	3	3	4	15	10	16	19	72	MEDIO	
90	1	40	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	14	18	13	14	21	80	MEDIO	
91	1	44	3	4	2	2	4	4	4	3	5	4	4	1	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	11	20	10	15	17	73	MEDIO
92	2	30	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	11	9	7	14	18	59	MEDIO
93	2	51	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	10	10	9	11	11	51	BAJO	
94	1	37	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	16	16	12	7	15	66	MEDIO	
95	2	34	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	9	13	8	10	10	50	BAJO	
96	2	45	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	15	13	16	18	78	MEDIO	
97	2	58	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	2	2	4	4	19	19	14	20	17	84	ALTO
98	1	23	3	3	1	3	4	4	4	2	4	2	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	10	18	16	15	17	76	MEDIO
99	2	45	4	4	4	4	5	5	5	2	2	5	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	16	19	13	16	17	81	MEDIO
100	2	27	4	4	1	3	5	5	5	3	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	12	20	12	19	22	85	ALTO
101	2	33	3	2	1	2	4	4	3	2	3	3	1	2	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	8	16	10	17	17	68	MEDIO
102	2	19	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	1	2	3	5	4	4	4	5	5	4	4	13	19	11	17	23	83	ALTO
103	2	45	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	15	13	13	17	15	80	MEDIO
104	2	61	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	20	14	16	20	83	ALTO	
105	1	28	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	14	15	15	15	15	74	MEDIO	
106	1	19	4	3	1	3	4	4	4	2	2	2	2	1	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	11	16	8	14	18	67	MEDIO
107	2	51	3	3	1	3	5	4	4	1	3	3	1	3	2	4	5	4	4	4	2	5	4	10	17	9	18	19	73	MEDIO	
108	2	23	2	2	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	4	4	4	2	1	4	4	10	11	12	11	15	59	MEDIO
109	2	27	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	15	16	13	14	18	76	MEDIO
110	2	15	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	14	15	15	14	14	73	MEDIO	
111	2	41	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	20	14	16	20	83	ALTO	
112	2	72	4	3	1	3	4	4	4	2	2	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	11	16	8	15	16	66	MEDIO	
113	2	34	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	24	16	15	20	88	ALTO	
114	1	35	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	19	22	20	22	103	ALTO		
115	1	26	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	17	22	15	17	23	94	ALTO	
116	2	56	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	12	16	11	12	19	70	MEDIO	
117	2	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	21	16	16	20	89	ALTO	
118	2	19	1	3	1	2	2	1	4	1	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	4	5	9	8	7	13	42	BAJO
119	2	29	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	15	21	16	17	21	90	ALTO	
120	1	46	3	1	1	3	3	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	8	21	15	16	21	81	MEDIO	
121	2	32	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	13	22	15	18	24	92	ALTO	
122	1	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	20	16	20	88	ALTO		
123	2	31	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	13	23	17	14	23	90	ALTO	
124	2	23	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	7	16	16	16	12	20	71	MEDIO
125	1	34	1	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4	3	3	2	2	4	3	10	13	15	13	14	65	MEDIO	
126	1	54	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	18	12	16	20	80	MEDIO	
127	1	38	4	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	11	18	14	15	22	80	MEDIO	
128	2	29	2	1	1	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	9	15	4	4	13	45	BAJO	
129	2	33	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	17	16	15	16	20	84	ALTO	
130	2	49	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	9	14	9	15	19	66	MEDIO	
131	2	34	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	13	15	13	12	18	71	MEDIO	
132	1	21	3	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	11	16	9	15	17	68	MEDIO	
133	2</																														

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO																																																																		
N°	G1	G2	INTERPERSONALIDAD								TÉCNICA								ACCESIBILIDAD								EFICACIA								CONTINUIDAD								AMBIENTE FÍSICO								INTEGRALIDAD								D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																		
1	2	29	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	10	MODE	8	MODE	6	SATISF	8	SATIS	26	MODE	22	MODE	100																							
2	2	30	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	9	MODE	10	MODE	9	MODE	9	MODE	14	INSAT	26	MODE	23	MODE	94																					
3	1	28	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	9	MODE	8	MODE	7	SATISF	12	MODE	23	MODE	27	INSAT	74																								
4	2	66	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	1	8	MODE	6	SATISF	7	SATIS	6	SATIS	10	MODE	23	MODE	14	SATISF	102																						
5	2	29	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	12	INSAT	10	MODE	11	MODE	8	MODE	12	MODE	26	MODE	23	MODE	72																					
6	2	32	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	7	SATISF	12	SATISF	8	MODE	10	MODE	11	MODE	25	MODE	21	MODE	94																						
7	2	37	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	1	1	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	10	MODE	9	MODE	7	MODE	5	SATIS	10	MODE	22	MODE	20	MODE	83																				
8	2	33	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	8	MODE	12	SATISF	8	MODE	7	SATISF	12	MODE	26	MODE	21	MODE	94																				
9	2	26	2	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	9	MODE	7	SATISF	9	MODE	9	SATIS	22	MODE	22	MODE	21	MODE	87																					
10	2	42	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	1	1	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	8	MODE	9	MODE	7	SATISF	9	SATIS	25	MODE	21	MODE	87																						
11	2	29	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	5	SATISF	8	MODE	7	SATISF	7	SATIS	9	SATISF	7	SATISF	46																						
12	2	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	SATISF	6	SATISF	6	SATIS	6	SATISF	10	SATIS	16	SATISF	14	SATISF	64																					
13	2	39	1	1	1	2	1	3	2	4	4	3	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	6	SATISF	10	MODE	8	MODE	5	SATIS	13	SATISF	7	SATISF	50																					
14	1	35	2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	6	SATISF	8	MODE	10	MODE	11	MODE	10	SATIS	22	MODE	22	MODE	89																					
15	1	47	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	9	MODE	6	SATISF	5	SATIS	5	SATISF	8	SATIS	15	SATISF	11	SATISF	59																					
16	2	34	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	9	MODE	9	MODE	7	MODE	8	MODE	12	MODE	20	MODE	21	MODE	86																					
17	2	48	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	6	SATIS	7	SATISF	6	SATIS	9	SATISF	10	SATISF	44																						
18	2	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	SATISF	6	SATISF	7	SATIS	6	SATISF	8	SATIS	14	SATISF	14	SATISF	61																						
19	1	28	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	MODE	9	MODE	7	SATIS	9	SATIS	9	SATIS	21	MODE	19	MODE	83																						
20	1	45	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	6	SATISF	6	SATISF	7	MODE	7	SATISF	12	MODE	20	MODE	14	SATISF	72																					
21	2	18	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	MODE	8	MODE	8	MODE	6	SATISF	12	MODE	24	MODE	19	MODE	85																						
22	2	27	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	6	SATIS	4	SATISF	7	SATISF	6	SATIS	9	SATISF	37																						
23	1	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	3	SATIS	3	SATISF	4	SATIS	7	SATISF	7	SATISF	30																						
24	2	27	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	5	SATIS	5	SATISF	4	SATIS	7	SATISF	7	SATISF	34																					
25	1	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	SATISF	6	SATISF	6	SATIS	6	SATISF	8	SATIS	14	SATISF	14	SATISF	60																						
26	1	25	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	7	SATISF	3	SATISF	6	SATIS	6	SATISF	7	SATIS	11	SATISF	11	SATISF	51																					
27	1	29	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	7	SATISF	7	SATISF	12	INSAT	7	SATISF	10	MODE	17	MODE	9	SATISF	68																					
28	1	27	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	5	SATIS	5	SATISF	4	SATIS	7	SATISF	7	SATISF	34																						
29	2	28	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	SATISF	4	SATISF	8	MODE	5	SATISF	11	MODE	16	SATISF	13	SATISF	62																					
30	1	49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	9	MODE	8	MODE	9	MODE	9	MODE	12	MODE	26	MODE	23	MODE	96																						
31	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	9	MODE	9	MODE	9	MODE	9	MODE	10	MODE	26	MODE	21	MODE	93																						
32	2	33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	9	MODE	10	MODE	10	MODE	13	MODE	23	MODE	24	MODE	98																							
33	2	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	MODE	9	MODE	9	MODE	10	MODE	7	MODE	21	MODE	74																								
34	1	44	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	5	SATISF	4	SATIS	3	SATISF	4	SATIS	7	SATISF	7	SATISF	33																						
35	1	50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	SATISF	6	SATISF	6	SATIS	3	SATISF	5	SATIS	14	SATISF	14	SATISF	54																						
36	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	SATISF	6	SATISF	6	SATIS	6	SATISF	8	SATIS	14	SATISF	14	SATISF	60																						
37	1	35	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	4	SATISF	5	SATIS	4	SATISF	5	SATIS	8	SATISF	7	SATISF	36																						
38	1	24	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	5	SATIS	4	SATISF	5	SATIS	7	SATISF	7	SATISF	34																						
39	2	33	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	SATISF	3	SATISF	6	SATIS	5	SATISF	5	SATIS	7	SATISF	7	SATISF	36																						
40	1	62	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	SATISF	9	MODE	6	SATIS	6	SATISF	7	SATIS	14	SATISF	14	SATISF	63																						
41	2	37	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	SATISF	7	SATISF	9																																

