



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en
el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Custodio Briceño, Esther Elizabeth (orcid.org/0000-0002-1310-447X)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto (orcid.org/0000-0001-7842-4821)

Dra. Paez Gonzalez, Maria Teresa (orcid.org/0000-0003-0123-9956)

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.

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por ser el motor de mi vida, por ser mi guiador en todo tiempo y darme la fortaleza para cumplir la meta.

A mi madre Eladia Briceño Vela, por ser mi apoyo incondicional en esta trayectoria, que siempre estuvo presente brindándome ese ánimo hasta llegar a cumplir lo anhelado.

A mi esposo Ceverino Alejandro Castillo, por ser parte de este logro e impulsarme a seguir siempre adelante y a mi preciosa hija Damaris Alejandro Castillo, por ser el motivo de superación y permitir demostrarme que aún puedo dar mucho mas de mí misma y cumplir con mis objetivos, gracias por todo.

Esther Elizabeth custodio Briceño

AGRADECIMIENTO

En especial a DIOS por ser la guía fundamental en mi vida y ayudarme a culminar mi objetivo inicialmente propuesto. A mis padres por ser el apoyo total en mi crecimiento académico y personal. A la universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas durante el desarrollo de esta formación académica. A mi asesor Gerardo Rodríguez Alayo, por las enseñanzas, la paciencia y su apoyo brindado en el desarrollo de este trabajo de investigación, por transmitirme sus conocimientos, experiencias y motivarme a mejorar cada día en el campo profesional.

Esther Elizabeth custodio Briceño



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.", cuyo autor es CUSTODIO BRICEÑO ESTHER ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO DNI: 42944195 ORCID: 0000-0001-7842-4821	Firmado electrónicamente por: GARODRIGUEZA el 26-07-2023 12:33:28

Código documento Trilce: TRI - 0615276





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CUSTODIO BRICEÑO ESTHER ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ESTHER ELIZABETH CUSTODIO BRICEÑO DNI: 42592420 ORCID: 0000-0002-1310-447x	Firmado electrónicamente por: ECUSTODIOB el 24- 07- 2023 22:58:58

Código documento Trilce: TRI – 0615302



ÍNDICES DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	4
III.-METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo de diseño de Investigación.....	15
3.2 Variable y operacionalización.....	15
3.3 Población y muestra.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV.- RESULTADOS.....	19
V.- DISCUSIÓN.....	23
VI.- CONCLUSIONES.....	29
VII.-RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: Calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.	19
TABLA 2: Calidad de atención con la validez de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.....	20
TABLA 3: Calidad de atención con la confiabilidad de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.....	21
TABLA 4: Calidad de atención con la lealtad de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.....	22

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. Este estudio fue cuantitativo, con un enfoque de diseño no experimental, relacional y transversal; considerando un tamaño de muestra de 180 pacientes que recibieron atención odontológica; los datos fueron recolectados a través de un cuestionario utilizando la escala SERVQHOS con 26 preguntas para calidad de atención y 15 preguntas para satisfacción del paciente. Los resultados revelaron que existe una relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario ($\chi^2 = 57,33$ y $p=0,0000$). En calidad de atención mala, regular y buena ningún usuario percibió satisfacción baja, en mala calidad de atención, el 88.9% de usuarios percibieron satisfacción media y en calidad de atención regular, el 75.8% de usuarios percibieron satisfacción media, así mismo en atención de calidad buena un 78.9% de usuarios expresaron satisfacción alta. En conclusión, se demostró que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la atención de calidad con la satisfacción del usuario, así como en las dimensiones de validez, confiabilidad y lealtad de la satisfacción del paciente en el servicio de odontología.

Palabras clave: Atención odontológica, satisfacción del paciente, hospital.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the dental service of a hospital in Moche, 2023. This study was quantitative, with a non-experimental, relational and cross-sectional design approach; considering a sample size of 180 patients who received dental care; Data was collected through a questionnaire using the SERVQHOS scale with 26 questions for quality of care and 15 questions for patient satisfaction. The results revealed that there is a significant relationship between the quality of care and user satisfaction ($\chi^2 = 57.33$ and $p=0.0000$). In poor, regular and good care quality, no user perceived low satisfaction, in poor care quality, 88.9% of users perceived average satisfaction and in regular care quality, 75.8% of users perceived average satisfaction, likewise in customer care. good quality, 78.9% of users expressed high satisfaction. In conclusion, it was shown that there is a significant relationship ($p < 0.05$) between quality care and user satisfaction, as well as in the dimensions of validity, reliability and loyalty of patient satisfaction in the dental service.

Keywords: dental care, patient satisfaction, hospital.

I.- INTRODUCCIÓN

Los servicios odontológicos a nivel mundial están relacionados con los procedimientos dentales que se ofrecen a los pacientes al recibir una buena atención, idónea, para satisfacer a los usuarios. Una atención de calidad implica no solo entregar un trato amable, calidad y la solidaridad en la entrega de un servicio, (Sadeem, 2022) si no lo material y la cualidad de determinar la problemática que se puede presentar. Desafortunadamente la situación actual de los establecimientos del ministerio de salud discrepa los estándares de calidad, como deficiencias, falta de equipos, medicamentos e insumos. (Soto, 2019). Las diferentes enfermedades bucodentales que no son tratadas a tiempo afectan a la mayor parte de los usuarios de todo el mundo, en las últimas décadas los casos han aumentado, lo que muestra claramente que toda la población no recibe una atención bucodental de calidad. A nivel mundial existen reglamentos que garantizan una buena atención al usuario dentro de los establecimientos de salud, así como en el Perú existen normativas para ofrecer una mejor atención a los pacientes, normas que se encuentran en el MINSA que es el ente rector en salud. Según la Organización Mundial de la Salud establece que un servicio con mala atención o deficiente permite la pérdida de tiempo y dinero afectando de manera desproporcionada a las personas que se encuentran con mayor riesgo en la sociedad. (Mundial, 2020) El tiempo de espera para cada tratamiento predice si el usuario se encuentra satisfecho. Una atención de buena calidad implica recibir atención adecuada en el momento adecuado, brindando respuesta a sus exigencias y preferencia de los pacientes que reciben un servicio. Según la Organización Panamericana de la Salud y la Organización mundial de la salud (OMS, 2019) han creado estrategias y disposiciones a favor de todos los usuarios que cuenten con una atención de calidad, eficiente, equitativo, oportuno, seguro y entregar una prestación que cumpla con las expectativas del usuario. (OPS, 2021) En el Perú por contar con un sistema de salud segmentado, fragmentado y por la falta de una buena gestión de recursos, produce servicios ineficaces que no contribuyen con la satisfacción del usuario desatando una grave crisis en el sector salud. Como consecuencia de ello tenemos la insatisfacción de

los pacientes y las deficiencias de una buena atención en las diversas áreas de salud. (OPS, 2019)

En el mundo se ha encontrado estas deficiencias en atención odontológica como demoras, cambio de citas, falta de insumos, quejas. Según estudios realizados se han encontrado que el mayor número de usuarios que acudieron por un servicio en el área odontológica se encontraron insatisfechos. Según los hallazgos demostraron que más del 60% se encontraron insatisfechos con relación aspectos tangibles, empatía, a la capacidad de respuesta y otros estudios encontraron que el porcentaje de satisfacción del paciente fue satisfactorio con respecto al tiempo de espera, la satisfacción fue alta y se vio influenciada por el buen trato de los profesionales y los que obtuvieron menor satisfacción fue por el cambio de citas y la demora en los tiempos de espera, esto trae como consecuencia de una mala atención e insatisfacción por parte de usuarios creándose una mala imagen por parte del hospital.(Didit, et,al.2022)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se propuso como problema de estudio lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital, Moche 2023?

La justificación de este estudio fue el siguiente, en el aspecto teórico este trabajo de investigación sirvió para aportar al conocimiento sobre la relación entre estas variables de calidad y satisfacción al usuario, se reconoció las debilidades y fortalezas que se brindaron durante la atención al paciente e incidieron en el servicio o el personal a cargo a través de acuerdos, se elaboró un plan para mejorar de manera continua y cumplir con entregar una atención de calidad. En el aspecto práctico y social este estudio sirvió para monitorear periódicamente en mejoras del servicio y que el personal de esta institución planteo alternativas de solución para mejorar la atención de calidad logrando mayor satisfacción a las expectativas del paciente y según los datos que se obtuvieron fueron manejados de manera relevante para la sociedad, porque son demandantes en los servicios de la salud y se modificaron estas intervenciones que permitió que los usuarios sean beneficiados con una atención adecuada mejorando la calidad de vida .

El área dental del hospital de Moche no fue ajeno a prestar una atención de calidad brindando satisfacción al usuario, según estas investigaciones nos permitió realizar estudios en el hospital de Moche donde se conoció la realidad de los servicios o diferentes áreas, presentando deficiencias, áreas fuertes y áreas de mejora desde la percepción del usuario y se pudo encontrar las herramientas para generar el cambio y entregar una buena calidad de atención al usuario. Los datos que se obtuvieron de este estudio en el hospital de Moche, permitieron mejorar la prestación del servicio brindando un servicio oportuno y eficaz, logrando satisfacer al paciente en todo aspecto.

Este estudio tuvo como propósito general: Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la calidad de atención con la validez de satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. -Determinar la relación entre la calidad de atención con la confiabilidad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. -Determinar la relación entre la calidad de atención con la lealtad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como referencias de estudios utilizados en este trabajo se consideró lo siguiente: Romero K. (Ecuador 2020) Este trabajo presentó como propósito conocer la correlación entre calidad de atención con la satisfacción del paciente en el área de odontología. Esta investigación presento un enfoque cuantitativo, analítico y descriptivo, realizó una encuesta a 118 usuarios que tuvieron acceso a un servicio odontológico. Se utilizó una encuesta que fue aplicada por medio de un cuestionario SERVQUAL. Los datos obtenidos demostraron que existen 3 áreas que generan insatisfacción en los pacientes, la dimensión de elemento tangible con un 41.10% presento insatisfacción, el 42.42% percibieron insatisfacción en capacidad de respuesta por parte de los alumnos y dentro de la dimensión de fiabilidad un 45.42% en la atención brindada. Se llego a la conclusión que ante las deficiencias presentadas según las áreas odontológicas es necesario crear estrategias que mejoren la atención dentro del servicio odontológico o crear una metodología de la gestión de calidad, mejorando la infraestructura de ambientes, implementar áreas, realizar periódicamente capacitaciones a las personas.

Gonzales R. (México 2020) Este trabajo de investigación presentó como propósito determinar la atención de calidad desde la percepción de la satisfacción del usuario, esta investigación fue de enfoque cuantitativo, prospectivo y descriptivo, se seleccionó al azar un total de 200 usuarios que acudieron por una atención en las unidades del servicio odontológico. La técnica utilizada fue un cuestionario con preguntas que se aplicó a los pacientes que recibieron atención odontológica. Según los hallazgos se demostró que el 90 % refirieron recibir un buen trato, el 67.5% refirieron que recibieron información sobre los procedimientos, 74.5% mencionaron que recibieron consejería sobre salud oral, el 36.5 % refirió un tiempo de espera adecuado menor a 20 minutos, el 44.5% refirieron que el tiempo menor a 40 minutos lo calificaron como bueno. El grado de satisfacer al paciente giro al brindar un buen trato, información sobre el tratamiento y ausencia del dolor durante el tratamiento.

Anang A. et. al. (Indonesia 2019) La finalidad de este trabajo fue determinar la atención de calidad y la satisfacción de los pacientes que acudieron al área de dental de un establecimiento de salud, este estudio fue de diseño explicativo y tipo

cuantitativo. La población estuvo compuesta por 40 personas que fueron atendidos en el área odontológica y a quien se les aplicó una encuesta, según los datos obtenidos indicaron que cada dimensión de la calidad de servicio fue considerada como muy buena, dimensión real 82,71%, seguridad 84,93%, capacidad de respuesta 87,12 %, fiabilidad 83,21 %, empatía 83,54 %, y para satisfacción se obtuvo en la parte de diagnóstico y anamnesis 83,02%, finalización de acción 82,62% y acción 83%. En la parte de preparación para el procedimiento 72,50% y en sala de espera 78,87%, el resultado fue satisfactorio. Según los datos obtenidos se demostró que la calidad de los servicios era muy buena, los usuarios expresaron estar muy satisfechos con las 3 dimensiones y satisfechos con las otras 2 mencionadas.

Fariño J. et. al. (Ecuador 2018): Este estudio tuvo como propósito determinar la satisfacción de los pacientes con una calidad de atención brindado por las unidades operativas de salud. Este estudio fue de tipo transversal, descriptivo, no experimental y con enfoque cuantitativo; para cumplir con este objetivo se utilizó el instrumento adecuado a los parámetros de la escala SERVQUAL, que a través de un cuestionario fue aplicado a 384 usuarios que acudieron en busca de una atención odontológica. Según los hallazgos se demostró que los usuarios manifestaron satisfacción con respecto a los servicios de la institución que presta un servicio con un 77%, de igual manera el 81% se encontró que estaban satisfechos con el servicio brindado por parte del personal de salud, en cuanto al número de camillas cumple con sus expectativas con un 80%. Según los hallazgos obtenidos en el estudio de estas dimensiones se demostró que la atención de calidad brindada en el área odontológica es media, así como de igual manera satisfacción del usuario.

Ríos J. (Perú 2022) El propósito de este trabajo fue evaluar si se encuentra una correlación entre la calidad y satisfacción del usuario en un policlínico que presta una atención en el servicio odontológico de Huancayo. Esta investigación fue, transversal, prospectivo, enfoque cuantitativo, deductivo, relacional de tipo observacional y nivel correlacional; diseño no experimental. Fue aplicada una encuesta a través de un cuestionario SERVPEF a 108 pacientes que acudieron por una atención en el servicio de odontología. Según los datos que se obtuvieron sobre

estas variables, la mayoría de los encuestados refirieron recibir una buena calidad de atención, el (87.0 %) la satisfacción del usuario reflejo que fue alta, seguido de usuarios con un servicio de calidad media con un porcentaje de (6.5 %), presentaron una satisfacción media y en las personas que llenaron el cuestionario sobre calidad de servicios fue buena en comparación con la satisfacción del paciente que fue media. Según los hallazgos encontrados en este estudio se demostró una correlación directa entre atención de calidad y sus dimensiones. En cuanto a las dimensiones obtuvieron una correlación de Spearman de 0.682, respectivamente seguridad 0.781, fiabilidad 0.653, empatía 0.672, elementos tangibles 0.507 y capacidad de respuesta 0.473.

Fabian A. (Perú 2020) En este estudio se tuvo como propósito determinar la relación entre la atención de calidad con la satisfacción en los pacientes que recibieron una atención en una clínica que presta servicio dental. Este estudio de investigación fue de tipo descriptivo y transversal. El tamaño muestra fue compuesto por 150 personas que acudieron por un servicio odontológico y se les aplicó dos encuestas SERVPERF, para determinar la relación de estas variables. Según los hallazgos encontrados se demostró que el 93,30 % de los usuarios recibieron una buena atención de calidad, el 3,30 % manifestaron no estar de acuerdo con la atención recibida, encontrándose ubicados en una atención de calidad baja. Dando como conclusión que (145) de los usuarios que recibieron atención odontológica se encuentran satisfechos y (5) de los pacientes demostraron no tener satisfacción y en el estado moderadamente satisfecho se encontró 0 %.

Villanueva L. (Perú 2021) En un estudio buscó investigar la correlación entre la atención de calidad y la satisfacción del paciente en el área dental de un establecimiento de salud. El enfoque del estudio fue cuantitativo, tipo relacional, con un diseño transversal no experimental. La población del estudio estuvo conformada por 156 pacientes que recibieron atención en el área de odontología. Se utilizó un cuestionario para determinar la relación entre estas dos variables, el cual fue completado por los pacientes que recibieron una atención en el área dental de un establecimiento. Los datos obtenidos revelaron que una gran proporción de pacientes externos en el área odontológica informaron haber experimentado una mala calidad de atención odontológica, con un 54,5%. Asimismo, en la dimensión

del proceso, se obtuvo un porcentaje del 56,4% que demostró un mal servicio entregado. En cuanto a la satisfacción del paciente, se observó que el mayor número de los usuarios que fueron atendidos en el área de odontología se encontraban no satisfechos con un 57,7%. En conclusión, se determinó la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología de un hospital. Además, se evidenció que un 41% de los usuarios manifestaron encontrarse insatisfechos a la vez también recibieron una calidad de atención mala.

Tumy S. (Perú 2018) Este estudio se propuso conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a un servicio odontológico, recibido en un hospital. Tuvo un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, El tamaño muestral estuvo conformado por 50 usuarios que acudieron por una atención en el área dental. Para conocer el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio en el área odontológica, se aplicó un cuestionario compuesto por 40 preguntas. Los hallazgos revelaron que el 72% de los encuestados manifestaron un alto grado de satisfacción, el 28% indicó un nivel medio de satisfacción. De acuerdo a la atención recibida, el 46% expresó estar satisfecho, el 30% se mostró muy satisfecho y el 24% tuvo un grado de satisfacción medio. En general, las demás dimensiones de estas dos variables también reflejaron niveles altos de satisfacción. En resumen, los resultados indicaron que los usuarios mostraron un grado elevado de satisfacción al recibir atención odontológica en el hospital. La calidad de la atención técnica y otras dimensiones evaluadas generaron altos niveles de satisfacción entre los pacientes. Es necesario conocer que los resultados se basan en un estudio específico, están limitados a la muestra y al contexto de la investigación. Las percepciones de calidad y satisfacción pueden variar en diferentes establecimientos de salud y entre diferentes grupos de pacientes.

Fuentesriversa E. (Perú 2019) La finalidad de este trabajo fue determinar la correlación de dos variables, calidad de atención en odontología y la satisfacción del usuario. Este estudio tuvo un grado de investigación correlacional, transaccional, descriptiva y de diseño no experimental, el tamaño muestral estaba formada por 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología, a quienes se les entregó un cuestionario con 26 preguntas para evaluar la relación

entre estas variables. Según los datos obtenidos de este cuestionario se llegó a la conclusión que se encontró una relación entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario en un servicio odontológico. A la vez se determinó que la existencia de una correlación entre atención de calidad en la dimensión validez de la satisfacción en los pacientes que recibieron atención en un establecimiento de salud, de la misma manera se encontró que hay una correlación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del paciente y relación de calidad de atención con la lealtad de la satisfacción del paciente de un establecimiento.

Hernández C. (Perú 2018) La finalidad de este estudio fue determinar el nivel de atención y la percepción de satisfacción del paciente que recibe atención en un servicio odontológico. este estudio fue de tipo prospectivo, transversal, analítico y observacional. La muestra consistió en 74 pacientes que asistieron a una consulta odontológica en el área dental y se les hizo entrega de un cuestionario con items. Los datos obtenidos revelaron que existe de una correlación significativa entre estas dos variables estudiadas. Se encontraron coeficientes con alta correlación como 0,777 para la dimensión de empatía, 0,830 para la dimensión de elemento tangible, 0,426 en capacidad de respuesta, 0,818 para la seguridad y satisfacción del usuario, y 0,775 para fiabilidad y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud. Se concluye que este estudio ha demostrado una relación estadísticamente positiva y significativa entre estas dos variables ya mencionadas. Las dimensiones evaluadas, como la empatía, el elemento tangible, la seguridad, la fiabilidad y capacidad de respuesta, mostraron una influencia importante en la satisfacción del paciente. Es necesario conocer que estos resultados se basan en un estudio específico realizado con una muestra determinada, y los resultados obtenidos puedan variar en diferentes contextos y establecimientos de salud.

Mamani M. (Perú 2017). El propósito de este trabajo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y la atención de calidad en el área de dental. Este estudio tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental. La población estuvo conformada por 60 usuarios que recibieron atención un servicio odontológico, el instrumento utilizado para este estudio fue a través de la aplicación de una encuesta que consta de 40 preguntas que fue aplicada en los usuarios que acudieron por una atención. Según los datos obtenidos

refleja que el 81.7% se encontró con satisfacción alta en comparación al 18.3% se encontró que fue media, no se encontró bajo nivel de satisfacción, en las siguientes dimensiones se obtuvo lo siguiente. En atención técnica: (15 %) medianamente satisfecho, 66.7 % manifestaron estar satisfecho, 18.3 % muy satisfecho. Como conclusión se demostró que el (81.7 %) de los usuarios percibió un alto grado de satisfacción en relación a la calidad de un servicio que le brindaron. Para la elaboración de este trabajo de investigación se tendrá en cuenta las siguientes teorías relacionadas a las variables a estudiar. La calidad tiene distintas definiciones, tiene relación con la durabilidad del servicio o bien adquirido, es bien aceptado, cumple la normatividad y la satisfacción de la necesidad del individuo. (Amaral, 2022) El bienestar del paciente viene hacer un componente de evaluación de una buena atención, optimizar el tiempo dentro de un proceso conduce a un mejor nivel de satisfacción, estudios demuestran la importancia que tiene brindar un servicio rápido, en el tiempo adecuado y de alta calidad en los establecimientos de salud, siendo un problema muy controvertido e investigado dentro de los diferentes establecimientos que brindan los servicios de salud, el esfuerzo es diario para entregar una atención de buena calidad al usuario. (Wijayanti ,2022)

Un servicio de calidad que se brinde en los establecimientos de salud es evaluado de acuerdo a la percepción de los pacientes como indicador que se evalúa en el campo de salud (Afrashtehfar 2020). Un servicio entregado en un área respectivo dentro de un establecimiento es evaluado de acuerdo a las características en el proceso de atención como la relación entre el personal que labora, motivo de atención, el tiempo, diagnóstico, entre otros. (Febres, 2020)

Calidad es la característica que una atención puede tener, de la cual se puede decir que una evaluación de calidad es una apreciación sobre un hecho concreto de una atención medica que tiene un bien o servicio. (Hanisch, 2018) Existen variables que logran una mejor estabilidad entre el bienestar y los riesgos en salud, entre ellas existen: una atención brindada de buena calidad que beneficia a los usuarios, al personal que labora en alguna institución donde los pacientes desearán utilizar los servicios siempre, se mejorará la imagen de la institución que presta el servicio, se logrará mayores ingresos, mejorara la infraestructura de la institución y se brindará cada vez una mejor atención de calidad. (Kar. F 2016) Para

una evaluación de atención de calidad se consideran normas de calidad, reglas de evaluación que revelan los obstáculos o deficiencias en el campo profesional. Los indicadores deben ser usados para evaluar un bien o servicio en un momento dado, estos indicativos son cuantitativos en su naturaleza como tener disponibilidad de medicamentos, limpieza en una institución y tiempo de espera. (García F. 2018)

Una atención de buena calidad es un derecho de todo usuario y el compromiso del personal que labora en un establecimiento, que se preocupa por entregar una atención rápida, oportuna, cómoda y de buen trato. Calidad es lo óptimo que tiene un artículo o un servicio, posee características y es aceptable si se asocia a un precio adecuado, es carecer de desperfectos y acondicionarse al uso creando y entregando un bien o un producto que sea beneficioso a un costo adecuado y que brinde satisfacción al usuario. (Alibrandi, 2023)

La calidad en el sistema sanitario es quien garantiza que el usuario tenga acceso a servicios de diagnósticos y terapéuticos de forma adecuada contando con una buena atención de calidad, teniendo en cuenta la noción del usuario y del área de salud hasta alcanzar los resultados adecuados con el bajo riesgo de causar daño y llegar a obtener un paciente satisfecho. (Santolalla, 2016)

Es un grupo de actividades que se realiza dentro de los establecimientos o diferentes centros de atención, es la prestación de un servicio desde la parte práctica para alcanzar lo deseado cumpliendo con los diferentes principios de eficacia, seguridad, eficiencia y satisfacción del usuario. (Minsa 2011)

Mantener satisfechos a los pacientes es un indicador de una buena atención que se brinda dentro de las diferentes instituciones, significa que las expectativas del usuario se cumplen, es lo esperado entre las percepciones y expectativas de los pacientes luego de recibir un servicio (Safitri 2021). La satisfacción está relacionada cuando el usuario recibe una atención efectiva, esto se verá reflejada según como se encuentra un usuario satisfecho (Manrriquez J,2018) si no recibe una buena prestación de servicio no tendrá una buena satisfacción, entonces el paciente acudirá con menor frecuencia al servicio de odontología y no cumplirá con sus citas, controles, pierde el interés por realizarse algún tratamiento dental y eso limita al usuario mantenerse con una buena salud. (Soomro, 2018).

Es un indicativo de calidad de servicio de salud que se pueden evaluar a partir de las dimensiones de estructura de la atención al paciente, resultado y satisfacción. Entregar una atención adecuada al usuario es importante y medir si se entregó una oportuna atención de calidad brindando información sobre el éxito de quien provee en el cumplir con las exigencias del usuario. Se define buena percepción del paciente cuando el individuo considera que una atención debe ser beneficiosa, útil y efectiva. (Samad, 2018)

En la dimensión elemento tangible se conceptualiza como un elemento físico o características que el paciente observa de un servicio o área odontológica como el aspecto físico de las cosas, ambientes, equipos, recursos humanos, inmobiliario. Esta dimensión de tangibilidad es la parte que se muestra del servicio entregado, se considera la importancia de crear estrategias en los establecimientos de salud que destaquen los elementos tangibles como la comunicación entre el paciente y el usuario, manteniendo buenas relaciones entre la institución y el paciente hasta lograr conseguir la satisfacción del usuario. Es la habilidad o cualidad para responder en términos de la susceptibilidad de los usuarios en una institución en la manera de tratar. (Vergel, 2022) Es estar disponible para prestar un servicio en el momento adecuado. Para las instituciones la delicadeza en el trato hacia el usuario es un rol de mucha importancia en la toma de decisiones. Esta dimensión es importante porque da respuesta con prontitud a algún problema, queja o reclamo de parte del usuario, es responsabilidad de comunicarse con los usuarios para dar solución a sus incomodidades o atención a sus problemas, esto será en el menor tiempo. (Hernández, 2017)

Fiabilidad es la capacidad de cumplir con éxito un servicio que se ofrece, facultad para llevar con éxito un servicio prometido con exigencia y rectitud. Significa tener las competencias para brindar un servicio o producto de manera adecuada desde el primer contacto con el usuario. (Kaki L. 2022) En esta dimensión el usuario detecta o percibe a los profesionales de una institución. Seguridad es evaluar la conducta del profesional si genera o no confianza cuando entrega un servicio de salud, mostrando privacidad, cortesía, entendimiento, comunicación y brindar confianza al paciente. (Hernández, 2017) Sentirse seguro es cuando en usuario pone su integridad en manos de profesionales de una institución, en cuanto

algún problema presentado siente la certeza de que serán resueltos lo más pronto. La empatía es la aptitud que tiene una institución al momento de comprender un problema o insatisfacción del usuario. Una institución o establecimiento cuando se dirige bajo esta dimensión de empatía necesita desarrollar un fuerte compromiso con el usuario. (Minsa 2011).

Satisfacción del paciente externo es cumplir con las normas de parte de una institución de salud, las expectativas con respecto a la percepción del paciente de acuerdo a los servicios que se les ofrecen (Fu, et al 2022) es cumplir un indicador de una atención de buena calidad que se entrega en un servicio o institución, conocer su magnitud evita cometer errores para desarrollar un mejor sistema de salud, ofreciendo al usuario una buena atención de calidad. (Temitope, 2021.) La satisfacción que pueden expresar los usuarios que reciben una atención están influenciadas por diversos causantes que pueden producir limitaciones al ser evaluadas. (Darmawan 2022). Entre ellos tenemos factores demográficos, socioeconómicos factores familiares, la expectativa por parte del usuario y la definición que percibe el usuario ante la accesibilidad y organización de un servicio. Sirve para conocer la efectividad de una atención o un servicio a los usuarios, al mismo tiempo conocer las fortalezas y debilidades de un establecimiento. La fiabilidad es la habilidad para desarrollarse en un área que garantiza de manera positiva y segura. (Hernández C. 2017)

La confiabilidad es cuando una organización tiene la obligación de prestar un servicio que entregue la protección necesaria y solucione las dificultades o inquietudes del usuario en el menor tiempo y cumplir con lo que ofrece. La confiabilidad es la credibilidad y forma de cumplir con un bien o servicio que brinda esta dimensión, fundamentado en la atención brindada. (Bordin, 2017) Validez son las características que se brindan durante una atención o la prestación de un servicio, son de manera óptima y adecuada donde se aspira cumplir con las expectativas del paciente. (Almutairi, et al, 2022). La validación es el curso donde el investigador al aplicar el cuestionario obtiene evidencias para sustentar sus inferencias. Lealtad es el grado en donde un proveedor responde ante las expectativas, significa valorar la predisposición del paciente a estar comprometido con la empresa o institución, es mantener a un usuario leal que probablemente se

encuentre satisfecho. Se considera un compromiso con la organización. (Macarevich, A. 2018)

La satisfacción del usuario en las instituciones de salud es cada vez mayor, para brindar mayor satisfacción se necesita que los servicios de salud sean dirigidos y orientados al paciente, cumpliendo con ciertos protocolos establecidos, estandarizados y eficientes; siendo necesario realizar un análisis sobre las debilidades, oportunidades y amenazas asociadas con los servicios de salud. (Simamora, 2023) Existen diversos instrumentos que son utilizados para evaluar una atención de calidad en salud, a la vez es necesario precisar el significado que hasta el momento sigue siendo ambiguo (Chang, 2016). Escala de medición es un grupo de principios que tiene una variable. Los grados de medición sirven para cuantificar una variable. Se consideran diferentes grados de medidas, entre ellas son: nominal, ordinal, intervalo y razón En las variables cualitativas se considera las escalas de grado categórico que son evaluadas según el grado de desempeño.

SERVQHOS (Mira,1998) es un instrumento de evaluación que ha demostrado tener capacidad predictiva, se usa para evaluar la satisfacción e insatisfacción en los pacientes basados en criterios de buena práctica (conocer ciertas características del personal que ofrece el servicio) conocer el tiempo de espera durante la atención, responder si recomendaría el servicio del establecimiento a otras personas etc. Internacionalmente la escala SERVQHOS lo han aplicado para evaluar las instituciones de salud, en diferentes servicios, existen escalas que son las más destacadas como SERVQHOS Y SERVQUAL que evalúan una atención de calidad. (Numpaque, 2016) La escala de evaluación SERVQHOS ha sido utilizada en varios países, como Colombia para determinar la prestación de servicios, agrupa variables que se relacionan con la objetiva calidad referente a infraestructura, dotación, confort, y asuntos en relación con la calidad y propósitos de buen trato, estar en comunicación los profesionales de la salud con el usuario.(Castro E.2020) Los criterios según SERVQHOS ha mostrado suficiente intercambio con una media global de la satisfacción del usuario, permite conocer o crear oportunidades de mejora, mantener capacitado al personal, permite una mejor toma de decisiones. (Boada A.2019). Se ejecuta mediante una comparación entre expectativas y percepciones a través de una encuesta con 26 preguntas entre las

dimensiones de la variable a estudiar. Es un instrumento que al aplicarlo sirve para determinar el grado que tiene un paciente de encontrarse satisfecho, diferenciando la percepción de la expectativa del usuario externo. Permite realizar y comparar en distintas organizaciones que prestan el mismo servicio en diferentes zonas. Permite adaptarse fácilmente a las características de una institución que se desee evaluar. Nos sirve para reconocer las expectativas, quejas o lo que percibe un usuario acerca de la atención de calidad de un servicio. (Numpaque,2016)

III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de investigación: Básica

3.1.2. Diseño de investigación:

Diseño No experimental: Transversal, correlacional

3.2. Variables y Operacionalización:

Las variables son:

Variable (v 1) Calidad de atención: Cualitativa

Variable (v2) Satisfacción del usuario: Cualitativa. (Anexo 1)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población:

Este estudio estuvo compuesto por 1200 usuarios, que se tomó como referencia a los pacientes mayores de 18 años que recibieron una atención odontológica en el hospital de Moche, durante el año anterior a la ejecución de esta investigación.

Criterios de Inclusión

Usuarios externos que accedieron y aceptaron el llenado del consentimiento informado.

Todos los usuarios mayor o igual a 18 años que recibieron una atención en el área de odontología de un hospital de Moche 2023.

Criterios de exclusión

Personas que laboraron en el hospital de Moche 2023.

Pacientes que se encontraron recibiendo atención hospitalaria

Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

3.3.2. Muestra:

La muestra fue determinada utilizando una fórmula para poblaciones finitas y se consideró a 1200 usuarios según la base de datos estadísticos del año anterior a la ejecución de esta investigación. Que estuvo compuesta por 168 pacientes que asistieron para una atención en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. (Anexo 5)

3.3.3 Muestreo:

El tipo de muestreo utilizado en este estudio fue no probabilístico por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis:

Cada usuario que recibió atención en el área dental de un hospital de Moche, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó como técnica una encuesta para recolectar los datos, y un cuestionario utilizado como instrumento de medición. El instrumento utilizado fue el SERVQHOS, un instrumento diseñado para evaluar la variable calidad de atención que contiene 26 ítems. Además, se utilizó un conjunto de 15 ítems para evaluar si el usuario se encuentra satisfecho.

SERVQHOS es un instrumento creado por Mira, Aranaz y Cols, y posteriormente validado por Barragán y Manrique. En el contexto del estudio, el instrumento fue adaptado y modificado por Fuentesrivera Rojas, específicamente para el área odontológica en Perú en el año 2017. El coeficiente de validez del instrumento fue del 94%, lo que indica que mide de manera efectiva la calidad de atención. Además, la confiabilidad del instrumento fue de 0.938 de Alfa de Cronbach, lo que indica una alta consistencia interna de los ítems del cuestionario según (Anexo 6)

En resumen, se utilizó el cuestionario SERVQHOS, adaptado y validado para el área de odontología, como instrumento para medir estas dos variables. El instrumento demostró un alto grado de validez y confiabilidad, lo que respalda la solidez de las mediciones realizadas.

3.5. Procedimientos

Se hizo entrega de un documento al responsable del establecimiento de salud de Moche, solicitando autorización para realizar este estudio de investigación. Siendo aceptado y obteniendo el permiso del director del establecimiento se coordinó con el responsable del área de odontología para realizar la encuesta. La presentación del encuestador se dio manteniendo las medidas de bioseguridad (mandilón, mascarilla, guantes) en seguida se hizo entrega de alcohol gel en las manos del usuario para la desinfección correspondiente. Se hizo la captación a los usuarios que asistieron por un servicio en el área odontológica, luego se explicó en forma clara y precisa a cada usuario sobre el propósito del estudio a realizarse; se les informó sobre la encuesta realizada, previo consentimiento por parte ellos. El llenado del cuestionario duro un tiempo de 20 minutos y se realizó en los pasillos del consultorio odontológico. Como paso siguiente se procedió a la entrega del consentimiento informado y luego se entregó un cuestionario (SERVQHOS) con preguntas sobre calidad de atención y satisfacción del usuario para ser llenado por el paciente, que asistió por un servicio en el área odontológica. Después de ello se agradeció al paciente por su tiempo brindado.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación fue necesario la utilización el software de procesamiento de datos SPSS ver. 28 para analizar los datos e información recopilados a través de una hoja de cálculo de Microsoft Excel y para realizar el análisis de la información, se construyeron tablas unidimensionales y bidimensionales de distribución de frecuencias, teniendo en cuenta los valores absolutos y relativos. Asimismo, se elaboraron gráficos pertinentes para visualizar los resultados de este estudio.

Para evaluar la relación entre atención de calidad y la satisfacción del paciente, se realizó un análisis no paramétrico de independencia de criterios a través de la prueba de X^2 . Determinando un valor de significancia menor a 0.05 para demostrar la existencia de una relación significativa de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los siguientes aspectos:

Confidencial: Se comunicó a los usuarios que fueron encuestados, que la información que nos brindaban para el trabajo de investigación quedaba en la privacidad. (Código de ética UCV).

Beneficencia: Se comunicó al usuario que los datos que se obtendrían al finalizar la investigación serían entregados a la institución, no recibiría algún beneficio o pago por haber llenado la encuesta. Los resultados que se obtuvieron pueden convertirse en beneficio para la salud pública. (Bautista, 2022)

Autonomía: Se comunicó al paciente si presentaba alguna duda, podría preguntar antes de realizar la encuesta y se respetaba su decisión si deseaba llenar o no el cuestionario. (Código de ética UCV).

Consentimiento informado: Se comunicó a los pacientes sobre la finalidad de este estudio, información sobre el desarrollo de este estudio y ellos dieron de manera voluntaria su consentimiento antes de participar en la encuesta. (Bertolín J.2021)

No maleficencia: Se explicó al usuario que no existía ningún riesgo o daño al participar llenando la encuesta. Si encontraba preguntas que le generen molestias podría no responderlas. (Código de ética UCV).

VI.- RESULTADOS

TABLA 1

Relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario							
	BAJA		MEDIA		ALTA		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	0	0.0	16	88.9	2	11.1	18	100.0
Regular	0	0.0	69	75.8	22	24.2	91	100.0
Buena	0	0.0	15	21.1	56	78.9	71	100.0
Total	0		100		80		180	

* Existe relación significativa $X^2 = 57.33$ $p = 0.0000$

Nota: Base de datos obtenido por el investigador, 2023.

En la TABLA 1 se observa la atención de calidad con la satisfacción del paciente en el área de odontología de un hospital de Moche, 2023. De los cuales del total de usuarios que percibieron una calidad de atención mala, el (88.9%) manifestó satisfacción media, en calidad de atención regular, (75.8%) manifestó satisfacción media y en calidad de atención buena él (78.9%) manifestaron una satisfacción alta.

Según la prueba estadística X^2 nos indicó un valor de $p < 0.05$, lo que demuestra una relación estadísticamente relevante entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

TABLA 2

Relación entre la calidad de atención con la validez de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

Calidad de Atención	Validez de la Satisfacción							
	BAJA		MEDIA		ALTA		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	1	5.5	14	77.8	3	16.7	18	100.0
Regular	0	0.0	52	57.1	39	42.9	91	100.0
Buena	2	2.8	15	21.1	54	76.1	71	100.0
TOTAL	3		81		96		180	

* Existe relación significativa $X^2 = 33.27$ $p = 0.0000$

Nota: Base de datos obtenido por el investigador, 2023.

TABLA 2 Se observa la calidad de atención con la validez de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. Donde se tiene que del total de usuarios que percibieron mala calidad de atención, el (77.8%) manifestaron satisfacción media, en calidad de atención regular, el (57.1%) manifestó satisfacción media, el (76.1%) manifestaron una satisfacción alta.

Según la prueba estadística de X^2 indicó que $p < 0.05$, lo cual indica que existe relación estadísticamente relevante entre la calidad de atención y la validez.

TABLA 3

Relación entre la calidad de atención con la confiabilidad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

Calidad de Atención	Confiabilidad de la Satisfacción							
	BAJA		MEDIA		ALTA		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	0	0.0	15	83.3	3	16.7	18	100.0
Regular	2	2.2	65	71.4	24	26.4	91	100.0
Buena	0	0.0	13	18.3	58	81.7	71	100.0
Total	2		93		85		180	

* Existe relación significativa $X^2 = 57.42$ $p = 0.0000$

Nota: Base de datos obtenido por el investigador, 2023.

En esta TABLA 3 Se observa la calidad de atención con la confiabilidad del usuario en el área de odontología de un hospital de Moche, 2023. Donde se tiene que del total de usuarios que percibieron calidad de atención mala, el (83.3%) manifestaron satisfacción media, en calidad de atención regular, el (71.4%) manifestaron satisfacción media, en calidad de atención buena él (81.7%) manifestaron satisfacción alta.

Según la prueba estadística X^2 nos indica que $p < 0.05$, lo cual indica que existe una relación estadísticamente relevante entre la calidad de atención y la confiabilidad del paciente.

TABLA 4

Relación entre la calidad de atención con la lealtad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

Calidad de Atención	Lealtad de la Satisfacción							
	BAJA		MEDIA		ALTA		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	0	0.0	18	100.0	0	0.0	18	100.0
Regular	3	3.3	78	85.7	10	11.0	91	100.0
Buena	0	0.0	20	28.2	51	71.8	71	100.0
Total	3		116		61		180	

* Existe relación significativa $X^2 = 77.69$ $p = 0.0000$

Nota: Base de datos obtenido por el investigador, 2023.

En la TABLA 4 Se observa la calidad de atención con la lealtad del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023. Del total de pacientes que percibieron mala calidad de atención, (100%) manifestaron satisfacción media, en calidad de atención regular, (85.7%) manifestaron satisfacción media y en calidad de atención buena (71.8%) manifestó satisfacción alta.

Según la prueba estadística X^2 nos indica que $p < 0.05$, lo cual indica una relación estadísticamente relevante entre la calidad de atención y la lealtad de la satisfacción del paciente.

V.- DISCUSIÓN

En este estudio el objetivo fue conocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de odontología de un hospital en Moche, 2023. Para realizar un análisis y discusión fundamentados en nuestros resultados, recurrimos a diversas fuentes bibliográficas, tanto nacionales como internacionales, priorizando investigaciones previas.

Según los datos obtenidos nos llevaron a determinar que existe relación entre la atención de calidad y la satisfacción del paciente en el servicio dental de un hospital de Moche. Se encontró que los pacientes manifestaron una mala atención de calidad y manifestaron una satisfacción media en un porcentaje del 88.9% después de recibir atención en el área dental. Según datos obtenidos son consistentes con los hallazgos expuestos por Fuentesrivera E. (Perú-2017), quien realizó una investigación similar y encontró que los usuarios percibieron una atención de mala calidad en un 68.24% de los casos y manifestaron estar poco satisfechos. De tal manera que se relaciona con los datos encontrados por Romero K. (Ecuador 2020) quien en su trabajo de investigación encontró que existen pacientes no satisfechos en el servicio de odontología, estos hallazgos concuerdan con los datos encontrados en nuestra investigación, donde también se encontró una mala calidad de atención. Esto podría manifestarse debido a la falta de compromiso por parte del personal del servicio de odontología, la falta de información sobre diagnósticos y tratamientos durante la atención, la limitación en el número de atenciones diarias, la falta de empatía y la incapacidad de brindar un buen trato al paciente. A la vez se puede comprobar que una mala calidad de atención genera insatisfacción en los pacientes que acuden para ser atendidos en el área de odontología así lo manifestó el estudio que realizó Villanueva L. (Perú 2020) coincidiendo una vez más con los resultados de estos autores, podemos afirmar que la mala atención entregada al usuario conlleva a tener usuarios insatisfechos o poco satisfechos y no cumplir con los estándares de calidad que se le debe entregar al usuario dentro de un establecimiento de salud, una de las causas o factores sería que el usuario en estos últimos tiempos no ha recibido una atención de calidad porque las atenciones fueron limitadas durante cada turno, por encontrarnos en estado de emergencia por consecuencia de la pandemia COVID-

19. Minsa (2020) lo cual género que los usuarios que acudían por una atención odontológica o una urgencia no recibían el tratamiento necesario lo cual a través del tiempo su situación de salud se veía comprometida, la población se ha visto afectada de gran manera en cuanto a su salud general y muchas veces no han contado con los medios económicos para tratarse en un consultorio particular porque a pesar de estar en estado de emergencia los costos de un tratamiento o consulta se vieron incrementados, existen personas vulnerables como el adulto mayor, personas con discapacidad, embarazadas y personas que siempre requieren atención odontológica y ellos fueron los más afectados, esto justifica que los usuarios han percibido una atención de mala calidad con una satisfacción media en el área de odontología de un establecimiento de Moche. Esto conlleva a tener usuarios descontentos, con poca o media satisfacción según lo corroborado con los autores ya mencionados. Minsa (2020)

Al contrastar nuestros resultados con el estudio realizado por Fariño (Ecuador 2018) encontró en su estudio que el mayor porcentaje de usuarios percibieron una atención de calidad y satisfacción media, esto se corrobora con nuestro estudio donde se determinó que los usuarios percibieron una satisfacción media de acuerdo a la calidad de atención en área de odontología. En nuestro estudio se encontró que los usuarios manifestaron una atención regular, lo cual no cumple completamente con sus expectativas, y manifestaron una satisfacción media. Esta discrepancia puede estar relacionada parte con el contexto de la pandemia, donde las atenciones en el área odontológica se vieron limitadas debido al riesgo de contraer enfermedades, sumándose a ello que todo estas enfermedades que ha puesto a nuestro país en riesgo y ha puesto en riesgo aún más al profesional de la salud que ha estado en primera línea entregando su servicio al usuario donde las atenciones no fueron con el mismo manejo de siempre, las atenciones se dieron bajo protocolos establecidos por Minsa(2020)para evitar los contagios, a diferencia de Fariño Ecuador (2018) que su estudio fue realizado en otros tiempos, otro factor que lleva a que los usuarios hayan percibido una atención de calidad regular y satisfacción media se debió que todo lo vivido con este estado de emergencia nuestro estado emocional se vio afectado, de la misma manera coincidimos con los resultados que se obtuvo según Gonzales R,(México

2020) que encontró buena satisfacción en los pacientes que acudieron por una atención dental, comparando también con los resultados obtenidos de Fabian A,(Perú 2020) encontró buena atención de calidad y satisfacción en el usuario contrastando con los resultados obtenidos podemos manifestar que en nuestra investigación se encontró usuarios con buena calidad de atención en un porcentaje menor que calidad de atención mala, estos resultados no contrastan con los datos obtenidos por Anang(Indonesia2019)que obtuvo como percepción de sus usuarios una muy buena calidad de atención , al igual que lo expresado por Ríos (Perú2020)que encontró buena calidad de atención en los usuarios que acudieron por una consulta. Con respecto a nuestros resultados discrepamos porque son instituciones diferentes, estatales como privadas con diferentes condiciones de prestación de servicio, tienen más implementados sus servicios, mejor infraestructura, recursos humanos disponibles y la demanda de atenciones o usuarios no es lo mismo, entregar una atención de calidad es lo ideal para tener usuarios con satisfacción alta así como lo manifiesta en su trabajo de investigación Tomy S,(Perú 2018)que sus usuarios percibieron una satisfacción alta.

Según la dimensión validez de satisfacción del paciente nuestros datos obtenidos demostraron que los usuarios percibieron una atención de mala calidad en un 77.8%, lo cual guarda similitud con la investigación realizada por Fuentesrivera R. (Perú2018) donde también se encontró una mala calidad de atención y una baja satisfacción del paciente. Una de las principales debilidades identificadas es que el establecimiento carece de un sistema de software para el registro y búsqueda de historias clínicas. Norma Técnica (2018), lo cual puede retrasar la atención desde que el usuario llega al establecimiento hasta que es atendido por el profesional. El alto flujo de atenciones diarias y la falta de recursos humanos también contribuyen a no cumplir con las expectativas del usuario en esta dimensión y a brindar una atención de calidad. Norma técnica (2018)

En relación a las dimensiones que satisfacen al usuario, encontramos que en confiabilidad fue del 83.3% y en lealtad fue del 100% estos resultados indican una atención mala y una satisfacción media en los usuarios atendidos en el área de odontología del hospital de Moche, lo cual también se asemeja al trabajo de investigación realizado por Fuentesrivera E.(Perú2018) Esto demuestra que el

servicio de odontología no brinda una satisfacción global a los usuarios, lo cual se refleja en los datos obtenidos, donde las expectativas del usuario son cada vez mayores y no se conforman con cualquier cosa. Es importante proporcionar una respuesta adecuada, completa, rápida y confiable para satisfacer las necesidades del usuario. Valverde R,(2016)

En conclusión, nuestros hallazgos indican que se encontró una relación entre estas dos variables ya mencionadas en este estudio. La mala calidad de atención percibida y la satisfacción media evidencian la importancia de mejorar en los procedimientos durante la atención, cumplir con las expectativas de los pacientes y garantizar su satisfacción. Se deben implementar estrategias y capacitaciones para promover y motivar al profesional, así como contar con sistemas eficientes para el registro y acceso a las historias clínicas. Estos esfuerzos contribuirán para brindar una mejor atención de calidad y a promover una mayor satisfacción del usuario. Por lo tanto, se demuestra la existencia de una relación entre calidad de atención odontológica y las dimensiones de validez, confiabilidad y lealtad de satisfacción del paciente.

Asimismo, nuestros resultados demuestran la existencia de una relación estadísticamente relevante entre la variable calidad y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en el área de odontología, según la escala SERVQHOS concordando con los resultados obtenidos por Hernández M, (Perú 2018)

En nuestra investigación se encontró que hay relación significativamente entre estas dos variables ya mencionadas. Estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Fabian A. (Perú-2020), quien encontró una alta calidad de atención y una buena satisfacción en el paciente en un entorno clínico distinto al nuestro, donde los servicios están mejor implementados, existe una mejor distribución de ambientes y se brinda un trato más personalizado al paciente, muy diferente a la realidad de este establecimiento de salud que tiene deficiencias.

Además, nuestros resultados se asemejan al estudio realizado por Gonzales R. (México-2019), quien determinó una alta satisfacción en los pacientes que acuden por una atención en un sistema local de salud en México. En nuestro estudio, sin embargo, se encontró una mala atención en el servicio y una

satisfacción media en los usuarios que fueron atendidos en el hospital de Moche. Esto se debe a la falta de compromiso del personal para solucionar los problemas de atención y brindar alternativas de atención de manera rápida y oportuna. Los errores al momento de registrar los datos personales en la historia y la falta de señalización dentro del establecimiento también contribuyen a esta situación. La falta de un buzón de sugerencias cerca del servicio dental para que los usuarios expresen sus quejas o sugerencias y la falta de motivación del personal son aspectos que deben ser considerados por las jefaturas para mejorar la atención y contar con pacientes satisfechos. Cuba F,(2018)

Estos datos que se obtuvieron en nuestras tablas 1, 2, 3 y 4 reflejan una mala atención y una satisfacción media en el área dental. Estos datos coinciden con lo expuesto por Villanueva L. (Perú-2021), quien encontró una mala calidad de atención en un 54.5% de los casos y una insatisfacción del 57.7% en los usuarios. También se asemeja al trabajo de Fariño (Ecuador-2018) sobre las unidades operativas de salud, donde se encontró una calidad de atención media en comparación a nuestro estudio realizado, lo que indica la necesidad de mejorar y dar solución a la disconformidad y reclamos de los pacientes ofreciendo alternativas de atención de forma rápida y oportuna para no afectar la salud del usuario.

En nuestro estudio, mediante la prueba estadística de X^2 , se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, lo cual concuerda con el estudio que realizó Ríos J. (Perú-2022). A la misma vez se discrepa con lo expresado por Tummy (Perú-2018), quien encontró en su estudio que los usuarios percibieron alta satisfacción, sin embargo, estadísticamente coincidimos con lo manifestado en su estudio, donde también encontró que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, concordando también con Mamani A, (Perú 2017)

En este trabajo de investigación, se considera que el servicio de dental del establecimiento de salud no cumple con brindar una buena atención de calidad a los pacientes por lo que se sugiere implementar o dar seguimiento a las normas de atención de calidad al usuario, así como implementar proyectos de mejora continua dentro del establecimiento y evaluarlos periódicamente.

Es crucial considerar las expectativas del usuario en el sector de la salud para ofrecer una atención óptima y mantener satisfechos a las personas que asisten al consultorio dental. De acuerdo con los estudios realizados, una relación estadísticamente relevante entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.

VI.- CONCLUSIONES:

1. Existe relación significativa entre la atención de calidad con la satisfacción del paciente en el servicio de odontología de un hospital de Moche en 2023.
2. Existe relación significativa entre la calidad de atención con la validez de la satisfacción del paciente en el servicio dental de un hospital de Moche en 2023.
3. Existe relación significativa entre la calidad de atención con la confiabilidad de la satisfacción del usuario en el área de odontología de un hospital de Moche en 2023.
4. Existe relación significativa entre la calidad de atención con la lealtad de la satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología de un hospital de Moche en 2023.

VII. RECOMENDACIONES:

Se recomienda al jefe del establecimiento organizar un plan que garantice el mejorar la atención de calidad, llevar a cabo capacitaciones periódicas para el personal profesional y técnicos de enfermería, con el propósito de tomar conciencia sobre la importancia de brindar una atención más humanizada en el servicio de odontología.

Se recomienda al jefe del establecimiento, implementar un sistema de software que facilite el registro y búsqueda de datos durante la atención, agilizando así el proceso.

Se recomienda a las jefaturas de cada servicio garantizar que los procesos durante la atención se realicen en el menor tiempo posible, evitando demoras innecesarias. Asimismo, se debe velar por que los trámites y procedimientos sanitarios durante la instancia hospitalaria sean realizados en tiempos adecuados.

Se recomienda al responsable del área de odontología brindar información clara con términos adecuados sobre las enfermedades de la cavidad oral a los pacientes que acuden al servicio.

REFERENCIAS

- Afrashtehfar, KI, Assery, MK y Bryant, SR. (2020). Satisfacción del paciente en medicina y odontología. *Revista internacional de odontología*.
<https://www.hindawi.com/journals/ijod/2020/6621848/>
- Alibrandi, A., Limosani, M. & Fabrizio, P. (2023). *Patient Satisfaction and quality of hospital care. Evaluation and Program Planning*. (97).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0149718923000289>
- Amaral JHLD, Vasconcelos M, Gomes VE, Werneck MAF, Gaspar GDS, Lopes AL, Pinheiro EL, y Ferreira RC. (2022). *User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? Community Dent Oral Epidemiol*. 50(1), 27-37.

doi: 10.1111/cdoe.12716. PMID: 34967968.
- Anang, A.; Haryanti, F. & Meliala, A. (2020). *Quality of dental care services and satisfaction of patient visiting dental treatment center of Kalhuripan public health center, Tawang sub district, Tasikmalaya city*. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*. 5(2): 62.

<http://dx.doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>
- Almutairi M, McKenna G, O'Neill C. (2022). Satisfaction with dental care services in Great Britain 1998-2019. *BMC Oral Health* 26;22(1), 308.

doi: 10.1186/s12903-022-02343-7. PMID: 35883074; PMCID: PMC9315088.
- Bautista, N. P. (2022). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. (13) Editorial El Manual Moderno.

[studioyyencadauno.com/los-textos-que-se&ots=1yO2mYOUFn&sig=NsEEKEPjvO4KsAzo4k8kwUlqjyU#v=onepage&q&f=false](https://www.studioyyencadauno.com/los-textos-que-se-1yO2mYOUFn&sig=NsEEKEPjvO4KsAzo4k8kwUlqjyU#v=onepage&q&f=false)
- Bertolín Guillén, J. M. (2021). Deontología y confidencialidad en psiquiatría y psicología clínica en España. *Revista de Bioética y Derecho*, (52), 173-183.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S188658872021000200011&script=sci_arttext&tlng=en

Bordin D. Fadel, C. B., Moimaz, S. A. S., Garbin, C. A. S., dos Santos, C. B., & Saliba, N. A. (2017). User satisfaction with the public oral health services in the different dimensions of health care. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 17(1), 1-13.

<https://www.redalyc.org/pdf/637/63749543060.pdf>

Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista investigación en salud universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/40>

Carracedo, M., Sánchez, D., & Zunino, C. (2017, Diciembre). Consentimiento informado en investigación. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 4, pp. 16-21).

<https://revistas.udelar.edu.uy/OJS/index.php/anfamed/article/view/206/197>

Castro-Serralde, E. (2020). Confiabilidad y Validez de la escala SERVQHOS modificada para pacientes con tratamiento renal sustitutivo. *Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro So*

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1078c, 200-210.

Cuba-Fuentes, M. S., Romero-Albino, Z., Dominguez, R., Rojas Mezarina, L., & Villanueva, R. (2018, Octubre). Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años de Alma Ata. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 79, No. 4, pp. 346-350). UNMSM. Facultad de Medicina.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832018000400013&script=sci_arttext&tlng=pt

Vallejo, C. É. S. A. R. (2020). Resolución de Consejo Universitario N 0262-2020/UCV.

<https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Chang, W. J., & Chang, Y. H. (2016). Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Sciences*, 8(3), 239-247 *Dental*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S199179021200181X>

Darmawan, D., Issalillah, F., Khayru, R. K., Herdiyana, A. R. A., Putra, A. R., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2022). BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 124-131.
<http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/19773/9223>

Minsa (2020) Manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por COVID 19
file:///C:/Users/user/Downloads/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf

Didit, D. et al. (2022) *BPJS Patients satisfaction analysis towards service quality of public health center in Surabaya*. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 18 (4), 124-131.
<http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v18i4.19773>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña 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 Espacio*, 39 (32).
<http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. *Horizonte Médico*, 22(1).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2022000100003&script=sci_arttext&tIng=pt

Fuentesrivera, E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud, universidad José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3659>

Fu MM, Chen RY, Fu MW, Kao HC, Kao HC, Chan HL, & Fu E, Lee TS. Life. (2022). Satisfaction of US-trained Dental Specialists in Taiwan. *Int Dent J.* 72(2):194-202.

doi: 10.1016/j.identj.2021.12.001. Epub 2022 Jan 20. PMID: 35065797; PMCID: PMC9275317.

García-Fabila, E. J. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, 6(1), 48-52.

<https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>

González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). 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>

Minsa, (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527 PG 14,15

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Hanisch M, Wiemann S, Bohner L, Kleinheinz J, & Jung S. (2018). Association between Oral Health-Related Quality of Life in People with Rare Diseases and Their Satisfaction with Dental Care in the Health System of the Federal Republic of Germany. *Int J Environ Res Public Health*.13;15(8)1732.

doi: 10.3390/ijerph15081732. PMID: 30104509; PMCID: PMC6121257.

Hernández M. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29816/hernandez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Revista arbitrada venezolana, Impacto científico*, 12(2), 127-141.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Kar, F., Bin, M., Sorooshian, S. y Bin, S. (2016) Implementation Of Total Quality Management And ISO 9000 Certification. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*. 1 (6): 33-36 <http://www.ijeast.com/papers/33-36,Tesma106,IJEAST.pdf>

Kaki L, Kc S, Gallagher JE. (2022) Health and Wellbeing of Clinical Dental Care Professionals: A Systematic Review. *Prim Dent J.*,11(2):40-50.

doi: 10.1177/20501684221101663. PMID: 35658664.

Macarevich, A., Pilotto, L. M., Hilgert, J. B., & Celeste, R. K. (2018). User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cadernos de saude publica*, 34, e00110716.

<https://www.scielo.org/article/csp/2018.v34n2/e00110716/en/>

Manríquez, J., & Pereira, K. (2018). Satisfaction with dental care. A review of the literature. *International Journal of Medical and Surgical Sciences*, 5(1), 32-37. <file:///C:/Users/user/Downloads/semantica,+9-Article+Text-37-1-10-20180919.pdf>

Mamani, M., & Wilston, A. (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_9eb0d9f305403e58e21669a79fa8fe4a

Mundial, B. (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal.

[file:///C:/Users/PC/Downloads/9789240016033-spa%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/9789240016033-spa%20(5).pdf)

Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.
<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120->

Minsa (2018). Norma técnica de la salud para la gestión de la historia clínica

<file:///C:/Users/user/Downloads/4379.pdf>

OPS. (2019) Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas.

<https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>

OPS/ OMS (2021) Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud.

<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Ramírez, R. D., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Revista Daena International Journal of Good Conscience*, 3(1).

Ríos Prieto, J. R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_TE_Rios_Prieto_2022.pdf

Romero, K. (2020). Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud, Universidad Guayaquil]. [repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/

Santolalla, P. M. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo]. 8(2), 119-123.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2015&as_yhi=2023&q=calidad+de+atencion+segun+oms&btnG=

Samad, R., Akbar, F. H., Pasiga, B. D., Pratiwi, R., Anwar, A. I., Djamaluddin, N., & Afiyah, N. (2018). Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada*, 18(1), 4033. https://www.researchgate.net/profile/BurhanuddinPasiga/publication/328496781_e4033_of_Health_Care_Dental_Health_Services_Pesq_Bras_Odontoped_Clin_Integr/links/5bd18a3a92851cabf2664fa9/e4033-of-Health-Care-Dental-Health-Services-Pesq-Bras-Odontoped-Clin-Integr.pdf

Sadeem, A. & Saulat, J. (2022) *Women's expectations and satisfaction with the wuality of antenatal care at the primary health care centers in Unaizah City*. *World Family Medicine*. 20 (3), 15-26.

<http://dx.doi.org/10.5742/MEWFM.2022.95250>

Simamora, F. D., Ratu, J. M., Roga, A. U., Weraman, P., & Nope, H. A. (2023). Relationship between oral health service quality and patient satisfaction at community health centers in Kupang city during COVID-19 pandemic. *Padjadjaran Journal of Dentistry*, 35(1), 86-90. <http://jurnal.unpad.ac.id/pjd/article/view/40111>

- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, (36), 304-311
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020
- Santolalla, P. M. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Ucv-Scientia*, 8(2), 119-123.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2015&as_yhi=2023&q=calidad+de+atencion+segun+oms&btnG=
- Safitri, L. E., Azka, A., Manggandhi, Y., Dewi, N. H., Hidayah, F., Prianggi, H., & Effendi, F. (2021). Relationship between Quality of Health Services and Patient Satisfaction in Oral and Dental Patients. *Journal of Health Policy and Management*, 6(3), 233-241.
<https://jhpm.abdush.com/thejhpm/article/view/287/160>
- Soomro, M. H., Magsi, M., & Lahmar, O. (2018). Patient satisfaction with health care services in outpatient department of a dental college hospital in Pakistan. *Update Dental College Journal*, 8(1),
<https://www.banglajol.info/index.php/UpDCJ/article/view/38413/26151> 55-60
- Song Y, Luzzi L, Chrisopoulos S, Brennan D. S. (2020). Are trust and satisfaction similar in dental care settings? *Community Dent Oral Epidemiol*. Dec;48(6):480-486.
doi: 10.1111/cdoe.12559. Epub 2020 Jun 26. PMID: 32592181.
- Temitope, O. & Foluke, A. (2021). *Patient's Satisfaction with quality of care at a National Health Insurance Clinic at a Tertiary Center, South – South Nigeria*. *Journal of patient experience*. (8), 1-7.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34179352/>
- Tumi Tito, S. (2019). Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3221892>

Valverde, R. G., & Díaz, N. D. C. G. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape-Perú. *TZHOECOEN*, 8(2).

<file:///C:/Users/user/Downloads/Admin,+383-1396-1-CE.pdf>

Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. D. J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4).

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

Villanueva Cochachin, L. M. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II ESSALUD, Huaraz. [Tesis para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Santiago Antúnez De Mayolo].

https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4856/T033_71137696_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Watson, F. et al. (2022) *Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study*. *BMC Health Services Research*. (22), 695.

<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>

Wijayanti, E.; Asri, S. & Suroyo, S. (2022). *Effects of quality of administrative services and quality of health services on patient satisfaction in Tanjung Redeb Health Center, Berau Regency*. *International Journal of community service & Engagement*. 3 (4).

<http://dx.doi.org/10.47747/ijcse.v3i4.911>

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 1: Tabla de operacionalización de variable calidad de atención.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	La atención centrada en los individuos y la población con grados óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. (Real Academia Española)	Nos permite medir la calidad de atención del paciente utilizando la escala de la evaluación SERVQHOS que consta de 26 ítems, tomando en cuenta un puntaje de acuerdo a sus dimensiones.	Fiabilidad	Mala: 26 a 60 puntos.	1-5	1=Nunca 2= Casi Nunca 3=Pocas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	Ordinal
			Capacidad de respuesta		Regular:61 a 94 puntos	6-10	
			Seguridad	Buena: 95 a 130 puntos.	11-20	1=Nunca 2= Casi Nunca 3=Pocas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	
			Empatía		21-23	1=Nunca 2= Casi Nunca 3=Pocas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	
			Elementos tangibles		24-26	1=Nunca 2= Casi Nunca 3=Pocas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	

Tabla de operacionalización de variable satisfacción del usuario.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Es un indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita, reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios. (Rev. Cubana Enf. 2021)	Son las expectativas, sentimientos o actitudes que percibe el paciente de un servicio recibido por una institución, se mide a través de una escala de evaluación según sus dimensiones.	Validez	Satisfacción baja. 5 a 11 puntos.	1-5	1.Completamente satisfecho 2.Satisfecho 3.Ni satisfecho ni insatisfecho 4.Insatisfecho 5.Completamente satisfecho.	Ordinal
			Confiabilidad	Satisfacción media. 12 a 18 puntos.	6-10	1.Completamente satisfecho 2.Satisfecho 3.Ni satisfecho ni insatisfecho 4.Insatisfecho 5.Completamente satisfecho.	
			Lealtad	Satisfacción alta: 19 a 25 puntos.	11-15	1.Completamente satisfecho 2.Satisfecho 3.Ni satisfecho ni insatisfecho 4.Insatisfecho 5.Completamente satisfecho.	

Tabla: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de investigación: Básica ▪ Enfoque: Cuantitativo ▪ Nivel de investigación: Correlacional ▪ Diseño de investigación: No Experimental ▪ Variables: Calidad de atención Satisfacción del Usuario Población: Usuarios que asisten al servicio de Odontología. ▪ Muestra: 168 usuarios que asisten al servicio de odontología ▪ Técnica: Encuesta ▪ Instrumento: Cuestionario SERVQHOS
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital Moche 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital Moche,2023.	Existe relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche,2023.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
1.- ¿En qué medida la calidad de atención se relaciona con la validez de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023?	1.- Determinar la relación entre la calidad de atención con la validez de satisfacción del usuario en el servicio de odontología del hospital Moche, 2023.	Existe relación entre la calidad de atención con la validez de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche,2023.	
2.- ¿En qué medida la calidad de atención se relaciona con la confiabilidad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023?	2.--Determinar la relación entre la calidad de atención con la confiabilidad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del hospital Moche,2023.	Existe relación entre la calidad de atención con la confiabilidad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche,2023.	
3 ¿En qué medida la calidad de atención se relaciona con la lealtad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche, 2023?	3.-Determinar la relación entre la calidad de atención con la lealtad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital Moche 2023.	Existe relación entre la calidad de atención con la lealtad de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital de Moche,2023.	

Anexo: 02 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: El cuestionario consta de 26 preguntas, marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión.

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud					
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
5	El servicio del hospital me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.					
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna					
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.					
8	El servicio del hospital se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial					
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo					
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento					
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					

15	Los odontólogos del servicio, que me han atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo					
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.					
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.					
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.					
21	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del hospital, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario					
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del hospital satisface mis necesidades de salud					
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)					
25	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.					
26	En el hospital existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Fuentesrivera Rojas Eduardo

1. Nunca.....de 26 a 48 puntos
2. Casi nunca..... de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces..... de 71 a 92 puntos
4. Casi siempre..... de 93 a 116 puntos
5. Siempre..... de 117 a 130 puntos

Categorización de la variable calidad de atención

- a. Mala calidad de 26 a 60 puntos
- b. Regular calidad de 61 A 94puntos
- Buena calidad de 95 a 130 puntos

Anexo 3

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: SATISFACCION DEL USUARIO

Instrucciones: El cuestionario consta de 15 preguntas, marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión.

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas					
2	El registro de datos de información se realizó sin errores					
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado					
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida					
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.					
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado					
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.					
8	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en el hospital					
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.					
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.					
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología de l hospital					
13	El hospital cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Fuentesrivera Rojas Eduardo en el año 2017

Completamente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
5	4	3	2	1

1. Completamente insatisfecho de 15 a 27 puntos

2. Insatisfecho de 28 a 39 puntos

3. Ni satisfecho ni insatisfecho de 40 a 51 puntos

4. Satisfecho de 52 a 63 puntos

5. Completamente satisfecho de 64 a 75 puntos

Anexo 4

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

Investigadora: Esther Elizabeth Custodio Briceño.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital Moche, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de maestría en Gestión en los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del director del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Describir el impacto del problema de la investigación. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología de un hospital Moche, 2023?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del servicio de odontología del hospital Walter Cruz Vilca. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 la Investigadora Custodio Briceño Esther Elizabeth email: techi1580@hotmail.com y Docente asesor Dr. Gerardo Augusto Rodríguez Alayo email: garordrigueza@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos.....

Fecha y hora:

Firma

Anexo 5

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{NZ^2_{(\alpha/2)}p(1-p)}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

n= tamaño de muestra

N = 1200 tamaño de la población a estudiar

$Z^2_{\alpha/2} = 1.96$ valor de la distribución normal para una confianza del 95%

p= 0.545 proporción de Calidad de atención mala según Villanueva L. (2021).

q = 1- p = 0.455

E = 0.07 error de tolerancia

Reemplazando:

$$n = 168 \text{ pacientes}$$

Se aplicó la fórmula para determinar el tamaño muestral y arrojó un resultado de 168 usuarios, pero se logró aplicar el cuestionario a 180 con eso se trabajará el análisis de resultados.

ANEXO 06: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Validez tomada de Fuentesrivera Rojas, adaptado para el área odontológica en Perú el año 2017.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23
Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25
Metodología	4	4	5	5	5	23
Aplicación	5	4	5	5	5	24
TOTAL DE OPINION	46	45	48	47	48	234
CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23

Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25

Total Máximo= (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{234}{10 \times 5 \times 5} = \frac{234}{250} = 0.936 = 94.0\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 94.0%, es considerado Bueno.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Tomada de Fuentesriversa Rojas, adaptado para el área odontológica en Perú el año 2017.

recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.24a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.938	41

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.938

ANEXO 7

BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

VARIABLE: Satisfacción del usuario en el servicio de odontología.

	Validez					Confiabilidad					Lealtad				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Encuest.1	4	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
Encuest.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3
Encuest.3	4	5	4	4	4	5	2	2	4	4	2	4	3	4	4
Encuest.4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
Encuest.5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2
Encuest.6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4
Encuest.7	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	5	4	2	2	4
Encuest.8	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Encuest.9	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4
Encuest.10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuest.11	2	3	1	1	3	2	2	3	3	4	5	3	4	2	4
Encuest.12	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3	3	4	5	1
Encuest.13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuest.14	4	4	3	3	2	4	4	3	5	4	3	5	5	3	2
Encuest.15	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
Encuest.16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuest.17	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2
Encuest.18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuest.19	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3
Encuest.20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Encuest.21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4
Encuest.22	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2
Encuest.23	1	4	1	4	3	4	2	2	2	3	4	2	1	4	2
Encuest.24	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Encuest.25	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
Encuest.26	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4
Encuest.27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuest.28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3
Encuest.29	5	3	2	3	4	3	3	4	3	5	3	4	2	3	5
Encuest.30	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Encuest.31	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	2	5	5	5
Encuest.32	3	4	2	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuest.33	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
Encuest.34	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
Encuest.35	4	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4
Encuest.36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
Encuest.37	4	2	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4

Encuest.38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
Encuest.39	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuest.40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuest.41	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4
Encuest.42	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4
Encuest.43	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Encuest.44	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4
Encuest.45	3	4	2	4	2	2	2	5	2	3	3	2	2	3	3
Encuest.46	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
Encuest.47	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
Encuest.48	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Encuest.49	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Encuest.50	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2
Encuest.51	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Encuest.52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
Encuest.53	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuest.54	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Encuest.55	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
Encuest.56	1	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3
Encuest.57	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Encuest.58	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	3	2	3
Encuest.59	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Encuest.60	1	4	1	5	4	2	1	4	4	3	5	1	1	1	4
Encuest.61	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Encuest.62	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
Encuest.63	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
Encuest.64	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
Encuest.65	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
Encuest.66	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5
Encuest.67	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
Encuest.68	4	2	2	5	5	1	2	1	5	5	5	5	1	5	1
Encuest.69	5	5	2	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	2
Encuest.70	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	2	4
Encuest.71	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3
Encuest.72	4	3	2	4	4	3	2	3	2	1	3	3	1	2	4
Encuest.73	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4
Encuest.74	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4
Encuest.75	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4
Encuest.76	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3
Encuest.77	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	4
Encuest.78	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
Encuest.79	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
Encuest.80	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	4
Encuest.81	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	1	3	4
Encuest.82	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4
Encuest.83	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	4

Encuest.84	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4
Encuest.85	4	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
Encuest.86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4
Encuest.87	4	5	4	4	4	5	2	2	4	4	2	4	3	4	4
Encuest.88	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
Encuest.89	5	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2
Encuest.90	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4
Encuest.91	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4
Encuest.92	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4
Encuest.93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4
Encuest.94	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuest.95	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Encuest.96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuest.97	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
Encuest.98	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
Encuest.99	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	1
Encuest.100	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4
Encuest.101	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Encuest.102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuest.103	1	4	1	5	4	2	1	4	4	3	5	1	1	1	4
Encuest.104	5	3	2	3	4	3	3	4	3	5	3	4	2	3	5
Encuest.105	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2
Encuest.106	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Encuest.107	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3
Encuest.108	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
Encuest.109	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
Encuest.110	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuest.111	1	4	1	4	3	4	2	2	2	3	4	2	1	4	2
Encuest.112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Encuest.113	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3
Encuest.114	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
Encuest.115	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
Encuest.116	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3	3	4	5	1
Encuest.117	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	2	4
Encuest.118	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4
Encuest.119	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
Encuest.120	4	3	2	4	4	3	2	3	2	1	3	3	1	2	4
Encuest.121	2	3	1	1	3	2	2	3	3	4	5	3	4	2	4
Encuest.122	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5
Encuest.123	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	2	5	5	5
Encuest.124	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4
Encuest.125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Encuest.126	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4
Encuest.127	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	5	4	2	2	4
Encuest.128	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4
Encuest.129	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4

Encuest.130	4	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
Encuest.131	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4
Encuest.132	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
Encuest.133	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Encuest.134	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	4
Encuest.135	4	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4
Encuest.136	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4
Encuest.137	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2
Encuest.138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuest.139	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4
Encuest.140	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
Encuest.141	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	1
Encuest.142	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4
Encuest.143	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuest.144	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4
Encuest.145	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	2	3
Encuest.146	2	3	1	1	3	2	2	3	3	4	5	3	4	2	4
Encuest.147	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3	3	4	5	1
Encuest.148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuest.149	4	4	3	3	2	4	4	3	5	4	3	5	5	3	2
Encuest.150	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
Encuest.151	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4
Encuest.152	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	2
Encuest.153	1	4	1	4	3	4	2	2	2	3	4	2	1	4	2
Encuest.154	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Encuest.155	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
Encuest.156	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	2	5	5	5
Encuest.157	3	4	2	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuest.158	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
Encuest.159	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
Encuest.160	4	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4
Encuest.161	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4
Encuest.162	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4
Encuest.163	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Encuest.164	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4
Encuest.165	3	4	2	4	2	2	2	5	2	3	3	2	2	3	3
Encuest.166	1	4	1	5	4	2	1	4	4	3	5	1	1	1	4
Encuest.167	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Encuest.168	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
Encuest.169	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
Encuest.170	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
Encuest.171	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4
Encuest.172	4	5	4	4	4	5	2	2	4	4	2	4	3	4	4
Encuest.173	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
Encuest.174	5	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2
Encuest.175	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4

Encuest.176	1	4	1	4	3	4	2	2	2	3	4	2	1	4	2
Encuest.177	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Encuest.178	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3
Encuest.179	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4
Encuest.180	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	1

BASE DE DATOS DE LA MUESTRA
 VARIABLE: Calidad de atención del usuario

	Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad										Empatía			Elementos tangibles		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
Encuest.1	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	1	1	1
Encuest.2	4	4	4	3	2	4	5	1	2	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3
Encuest.3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	1	1
Encuest.4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	3	1	4	3	5	5	5	4	3	4	1	2	3	2	1	4
Encuest.5	4	4	2	4	4	3	3	1	4	5	5	1	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	3	3
Encuest.6	4	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	3	4	1	1	5	1	1	1
Encuest.7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
Encuest.8	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	3	1	3	2
Encuest.9	4	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	3	1	3	1	1	1
Encuest.10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuest.11	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	2	4	5
Encuest.12	5	3	5	5	5	1	2	1	1	3	1	5	5	3	5	5	1	5	3	5	4	1	3	1	5	3
Encuest.13	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
Encuest.14	4	5	4	3	3	4	3	1	3	3	2	1	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	2	1	1
Encuest.15	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1
Encuest.16	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
Encuest.17	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	1	1	5
Encuest.18	3	4	2	3	3	3	3	2	4	1	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	3	5
Encuest.19	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
Encuest.20	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
Encuest.21	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
Encuest.22	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	2	4

Encuest.51	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
Encuest.52	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
Encuest.53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	
Encuest.54	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Encuest.55	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Encuest.56	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	5	4	3	3	1	1	
Encuest.57	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
Encuest.58	5	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	1	1	
Encuest.59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	1	
Encuest.60	4	4	3	3	3	2	2	2	1	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	
Encuest.61	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
Encuest.62	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1	
Encuest.63	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	1	
Encuest.64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	
Encuest.65	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	1	1	
Encuest.66	4	3	4	5	4	2	4	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	2	1	1	
Encuest.67	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
Encuest.68	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
Encuest.69	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1
Encuest.70	3	3	4	4	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1
Encuest.71	2	3	3	2	4	2	3	1	4	3	2	1	3	2	5	4	4	4	5	4	2	1	3	1	1	1	1
Encuest.72	2	3	2	3	3	2	3	1	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1
Encuest.73	4	3	4	3	3	3	2	1	4	4	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	1	1	2	
Encuest.74	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	2	3	1	1	3	
Encuest.75	3	3	4	3	4	3	1	1	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1	2	
Encuest.76	5	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	1	4	
Encuest.77	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4	2	4	
Encuest.78	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	

Encuest.79	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2		
Encuest.80	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1		
Encuest.81	3	3	4	3	3	2	2	1	1	3	4	1	1	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1		
Encuest.82	4	3	4	4	3	3	2	1	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	1	1	3		
Encuest.83	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	1	1	3	
Encuest.84	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	1	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	3	
Encuest.85	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	1	1	1	
Encuest.86	4	4	4	3	2	4	5	1	2	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3	
Encuest.87	2	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	1	1	
Encuest.88	4	3	4	3	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	
Encuest.89	4	4	2	4	4	3	3	1	3	5	5	1	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	3	3	
Encuest.90	4	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	3	3	1	1	5	1	1	1	
Encuest.91	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	1	1	4	
Encuest.92	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	1	1	1	
Encuest.93	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	2	4	1	1	3	
Encuest.94	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	5
Encuest.95	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	
Encuest.96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	
Encuest.97	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	
Encuest.98	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	5	
Encuest.99	3	4	4	4	4	4	3	1	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	1	
Encuest.100	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	1	1	2	
Encuest.101	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
Encuest.102	3	4	2	3	3	3	3	2	4	1	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	3	5	
Encuest.103	4	4	3	3	3	2	2	2	1	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	
Encuest.104	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	1	4	4	3	5	3	4	2	2	4	4	3	1	1	4	3	
Encuest.105	4	4	2	4	4	3	3	1	4	5	5	1	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	3	3	
Encuest.106	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	

Encuest.107	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	1	1	3	3	4	3	4	1	2	3
Encuest.108	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuest.109	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1
Encuest.110	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5
Encuest.111	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
Encuest.112	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
Encuest.113	5	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	1	4
Encuest.114	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	3	1	4	3	5	5	5	4	3	4	1	2	3	2	1	4
Encuest.115	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	1	1
Encuest.116	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
Encuest.117	3	3	4	4	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1
Encuest.118	5	4	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
Encuest.119	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	1
Encuest.120	2	3	2	3	3	2	3	1	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	1
Encuest.121	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	2	4	5
Encuest.122	3	3	4	4	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1
Encuest.123	4	3	3	4	4	3	2	1	3	2	5	1	2	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5
Encuest.124	3	3	4	4	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1
Encuest.125	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	1	1
Encuest.126	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
Encuest.127	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
Encuest.128	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	1	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	1	1	2
Encuest.129	4	3	4	4	3	3	2	1	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	1	3
Encuest.130	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	1	1	1
Encuest.131	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	1	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	3
Encuest.132	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	5
Encuest.133	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	1	1	1
Encuest.134	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1

Encuest.135	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	
Encuest.136	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	
Encuest.137	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
Encuest.138	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	1	1	2	
Encuest.139	4	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	3	1	3	1	1	
Encuest.140	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	
Encuest.141	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	1	1	1	
Encuest.142	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	1	1	
Encuest.143	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
Encuest.144	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
Encuest.145	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	5	5	
Encuest.146	4	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	3	4	1	1	5	1	1	
Encuest.147	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
Encuest.148	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	3	1	3	2
Encuest.149	4	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	3	1	3	1	1	
Encuest.150	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Encuest.151	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	2	4	5
Encuest.152	5	3	5	5	5	1	2	1	1	3	1	5	5	3	5	5	1	5	3	5	4	1	3	1	5	3
Encuest.153	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	
Encuest.154	4	5	4	3	3	4	3	1	3	3	2	1	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	2	1	1
Encuest.155	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	
Encuest.156	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
Encuest.157	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	1	1	5
Encuest.158	3	4	2	3	3	3	3	2	4	1	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	3	5
Encuest.159	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5
Encuest.160	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
Encuest.161	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	
Encuest.162	4	3	3	4	4	3	2	1	3	2	5	1	2	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5

Encuest.163	4	3	3	4	4	3	2	1	2	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	
Encuest.164	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	5	
Encuest.165	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	
Encuest.166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	4	1	1	1	
Encuest.167	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	5	5	4	2	3	3	2	2	4	1	1	1
Encuest.168	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	
Encuest.169	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
Encuest.170	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	1	1	2	
Encuest.171	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
Encuest.172	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
Encuest.173	5	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	1	4	
Encuest.174	4	4	3	3	3	2	3	2	3	5	3	1	4	3	5	5	5	4	3	4	1	2	3	2	1	4	
Encuest.175	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	1	1	
Encuest.176	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	1	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	3	
Encuest.177	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	5	
Encuest.178	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	1	1	1	
Encuest.179	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1
Encuest.180	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2

ANEXO: 08

Carta de presentación solicitando permiso para aplicar el instrumento



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

Trujillo, 09 de junio de 2023

CARTA N° 334-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Juan Luis Olórtégui Risco

Director

HOSPITAL DISTRITAL "WALTER CRUZ VILCA"

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

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

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA, DE UN HOSPITAL DE MOCHE, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, de un hospital de Moche, 2023.

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

Atentamente. -



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

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.



ANEXO:09

Autorización para aplicar instrumento para desarrollo de tesis en un hospital de Moche



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

Miramar, 14 de Junio del 2023

OFICIO N° 200 -2023-GRLL-GRDS-DRSP-UPAO-H.WALTER CRUZ VILCA.

SR.
Mg. RICARDO BENITES ALIAGA.
Jefe de la Escuela de Posgrado- Trujillo.
Universidad Cesar Vallejo.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTO PARA DESARROLLO DE TESIS.
HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA.
REF. : CARTA N° 334-2023 – UCV-VA-EPG-F01/J

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mis cordiales saludos y a la vez que en respuesta al documento de la referencia, hago de su conocimiento que esta Dirección, **AUTORIZA** a la estudiante: ESTHER ELIZABETH CUSTODIO BRICEÑO, para la Aplicación de los instrumentos para el desarrollo de su Tesis denominada : **" RELACION ENTRE LA CALIDAD DE ATENCION CON SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA, DE UN HOSPITAL DE MOCHE, 2023"**, en el Hospital WALTER CRUZ VILCA . Se solicita que al final de la ejecución del trabajo, la alumna deje 01 copia de su tesis al Establecimiento de Salud.

Sin otro en particular, me despido de Ud. No sin antes reiterarle las muestras de consideración y estima personal-.

Atentamente,

JLOR/bsa.
C.c. archivo.



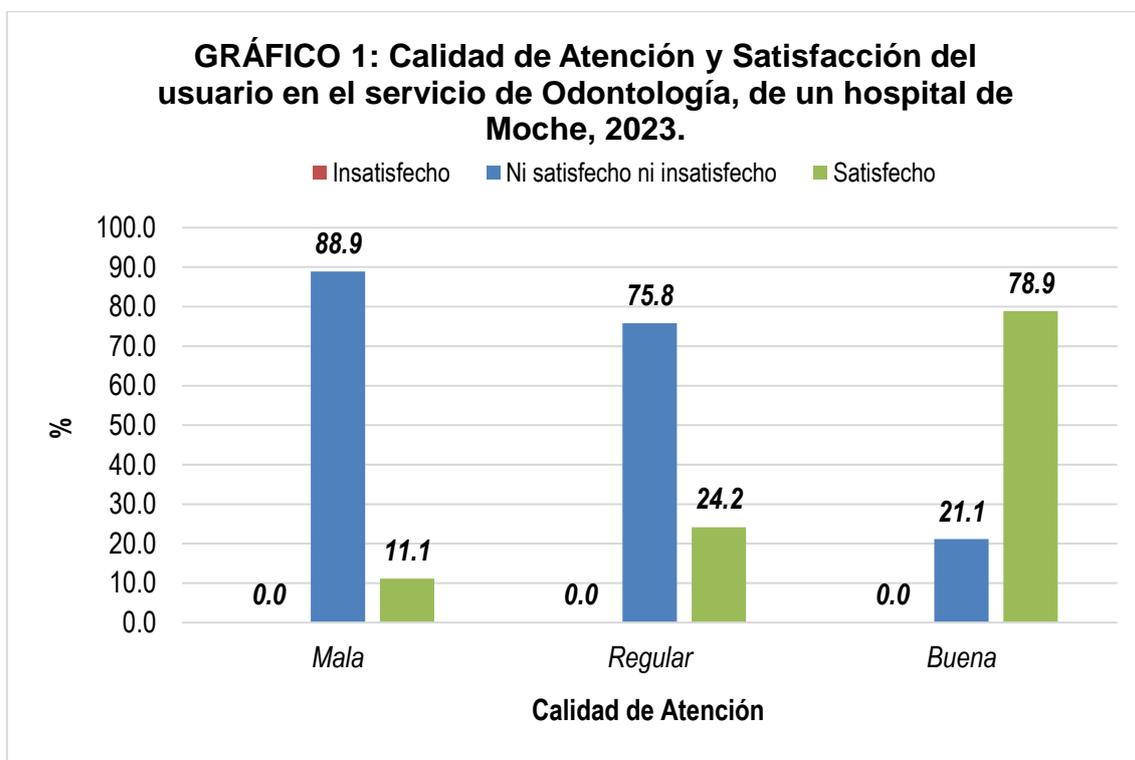
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
UTES N° 6 TRUJILLO OESTE
HOSPITAL DISTRITAL WALTER CRUZ VILCA

Dr. Juan Luis Ortegui Risco
DIRECTOR

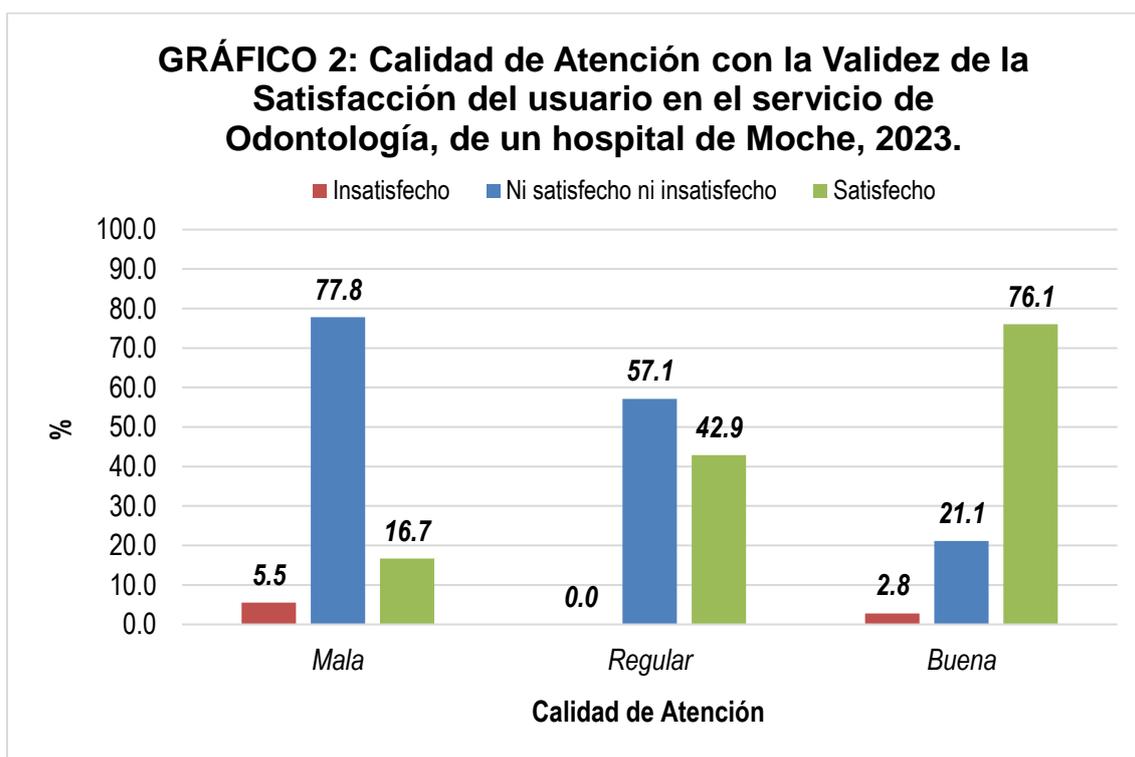
"JUSTICIA SOCIAL CON INVERSION"
CALLE SAN MARTIN N° MZ 37 – N LOTE 01 - MIRAMAR
correo electrónico: microredmoche@hotmail.com

ANEXO 10

Resultados de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario

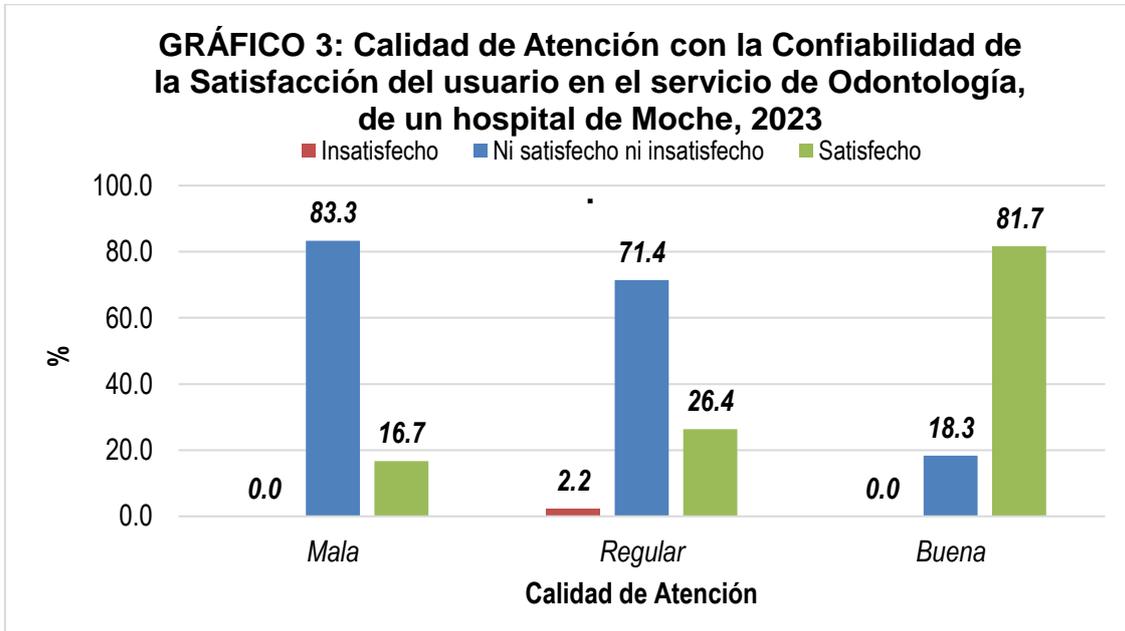


Resultados de calidad de atención con la dimensión validez de satisfacción del usuario



ANEXO 11

Resultados de calidad de atención con la dimensión confiabilidad de satisfacción del usuario



ANEXO 12

Resultados de calidad de atención con la dimensión validez de satisfacción del usuario.

