



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital

II-E, Lamas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rengifo Lozano Erick Anthony (ORCID: 0000-0002-8668-4321)

ASESOR:

Mag. Encomenderos Bancallan Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis queridos padres, por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos, por ser un ejemplo de gratitud y cariño, por su invaluable apoyo moral y ejemplo de enseñanza y superación.

Erick

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de mis docentes, por el tiempo dedicado con las enseñanzas y en especial al docente Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan, que día a día compartió largas jornadas de trabajo, demostrándome su desinteresada y activa participación en la elaboración de la presente Investigación, a él mi más profunda gratitud.

Agradezco a los directivos del Hospital II-E Lamas, por brindarme las facilidades a la hora de aplicar el instrumento, para el desarrollo de mi tesis, a mis compañeros y amigos que confiaron siempre en mí.

El autor

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller **Rengifo Lozano Erick Anthony**, para obtener el grado académico de Maestro en
Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E,
Lamas, 2019"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR MAYORIA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

—

Dra. Rosa Mabel Contreras Julian

-Presidente



Dr. Keller Sánchez Dávila

- Secretario/a



Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan -Vocal



Tarapoto 14 de enero 2020

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Erick Anthony Rengifo Lozano**, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019*, en 70 folios para la obtención del grado académico de **Maestro en Gestión Pública**, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 14 de enero de 2020



Erick Anthony Rengifo Lozano
DNI:70076214

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2 Operacionalización de variables.....	14
2.3 Población, muestra y muestreo.....	16
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5 Procedimiento.....	20
2.6 Métodos de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	39
Matriz de consistencia.....	40
Instrumentos de recolección de datos.....	42
Validación de instrumentos.....	46
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	52
Base de datos.....	56
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	57
Acta de aprobación de originalidad.....	58
Informe de originalidad.....	59
Autorización final del trabajo de investigación.....	60

Índice de tablas

Tabla 1. Opacionalización de las variables.....	15
Tabla 2. Técnica de recolección de datos.....	17
Tabla 3. Instrumento de recolección de datos.....	18
Tabla 4. Validez del instrumento.....	19
Tabla 5. Confiabilidad de la variable calidad de servicio.....	19
Tabla 6. Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario.....	19
Tabla 7. Método de análisis de datos.....	21
Tabla 8. Resultados de la calidad servicio	22
Tabla 9. Resultados de la calidad de servicio por dimensiones	23
Tabla 10. Resultados de la satisfacción del usuario	25
Tabla 11. Resultados de la satisfacción del usuario por dimensiones	26
Tabla 12. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov ^a	27
Tabla 13. Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la calidad servicio	22
Figura 2. Resultados de la calidad de servicio por dimensiones.	23
Figura 3. Resultados de la satisfacción del usuario	25
Figura 4. Resultados de la satisfacción del usuario por dimensiones.	26

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, la población estuvo compuesta por 825, y la muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple con un total de 119 pacientes que asisten al consultorio odontológico. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para cada una de las variables. Tuvo como hipótesis general: si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Los principales resultados demuestran que el estado de la calidad de servicio presenta una evaluación de 6.7% malo, 84.9% regular, 8.4% bueno. El grado de satisfacción del usuario fue determinado como 14.3% bajo, 68.1% medio y 17.6% alto. De esta manera se llegó a concluir que, existe correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, además se obtuvo una correlación positiva muy baja de 0.187 y un nivel de significancia de 0.05, donde se confirma que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario.

Palabras claves: calidad, servicio, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The present investigation, had like general objective to establish the relation between the quality of service and the satisfaction of the user. The study was of a descriptive correlational type with no experimental design, the population was composed of 825, and the sample was obtained by simple random sampling with a total of 119 patients attending the dental office. The survey was used as a technique and as a tool the questionnaire for each of the variables. It had as a general hypothesis: there is a relationship between the quality of service and user satisfaction in the dental office of Hospital II-E, Lamas, 2019. The main results show that the state of service quality presents an evaluation of 6.7% bad, 84.9% fair, 8.4% good. The degree of user satisfaction was determined as 14.3% low, 68.1% average and 17.6% high. In this way it was concluded that there is a correlation between the variables quality of service and user satisfaction, in addition a very low positive correlation of 0.187 and a level of significance of 0.05 was obtained, where it is confirmed that the quality of service influences User satisfaction.

Keywords: quality, service, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la realidad problemática a nivel internacional, Díaz (2002), enfatiza que hoy en día, la salud tiene varios determinantes, y éste no solo se logra con brechas en infraestructura, construyendo más hospitales, sino con un servicio de calidad hacia el paciente por parte del profesional y cómo esto se convierte en motor del desarrollo humano, del país y mejoría de la economía. En Latinoamérica, el caso de Colombia, según una publicación del Banco Interamericano de Desarrollo (2018), “Se la considera como un país de América latina que cuenta con la mayor cobertura respecto a salud, teniendo aproximadamente el 95% de su población afiliada, contrario a esto el 70% de los pacientes atendidos asegura estar insatisfecho con el servicio que recibe”. Esto puede que se deba a que varios países desarrollados o en vía de desarrollo, tienen grandes problemas con su sistema de salud y se hace más difícil, cuando uno se basa en que la salud es un derecho humano que tiene que estar fundamentado en solidaridad, pero sobre todo en equidad, es decir llegar a los que más necesitan, entonces, los pacientes se vuelven cada vez más exigentes.

Por otro lado, tenemos el caso sistema de salud chileno, donde “El 52% de la población considera que la calidad del sector público como privado ha ido en bajada, evaluándolo con un 4,3, desmoronando el discurso del gobierno afirmando que aumentando las inversiones mejorará la calidad de la salud.” (Hernández, V. 2018). Entonces, la salud no puede estar vista solo por el sector salud, desde un punto de vista político, que implicaría readecuación de los servicios, teniendo mucho cuidado con soluciones políticamente rentables, porque este beneficiara a una parte reducida de la población, empresarios y familias con altos ingresos. El estado de la salud pública en nuestro país es terrible, debido a la falta de interés de parte de las autoridades en curso por solucionar las deficiencias que existen dentro de los establecimientos a nivel nacional, el inadecuado manejo en los servicios genera un fenómeno denominado aglomeración, que indica que la calidad de servicios de Perú presenta amplias carencias e insatisfacción de parte del usuario que en los últimos años ha incrementado, generando quiebres en las distintas gestiones que cuenta cada uno de los centros.

En ese sentido (Varo, 1994), hace mención que, “Nuestro Sistema Nacional de Salud ha superado cambios importantes, obligando que se incorpore la calidad como apoyo primordial para prestar el servicio”. En esta manera, la satisfacción del usuario

adquiere un papel protagónico, que ayudará a analizar un servicio de calidad a los profesionales de diferentes centros de salud; permitiendo realizar, reajustar, acomodar y hacer posible un plan de mejora, cuando se desobedece tanto con la misión como con la visión del establecimiento. Del mismo modo, el talento humano, elemento principal para desarrollo de los objetivos estratégicos; de tal manera que su personal desarrolle su actividad con total efectividad, enfocando su conocimiento, habilidades, cualidades y comportamiento al éxito del establecimiento. Esta realidad poco alentadora, no es ajena al contexto local, es así que en el Hospital II-E Lamas, el área de odontología con una gran demanda de pacientes, presenta diferentes quejas por parte de los usuarios, se observa la falta de insumos para realizar los tratamientos, falta de información, orientación por parte de los odontólogos y consultas rápidas. Esto hace que sea necesario conocer de qué manera es que está relacionado la calidad junto con el servicio del colaborador y si el usuario queda satisfecho. Así mismo, no presenta estudios referentes al grado de cómo el usuario está satisfecho y el servicio de calidad en consultorio odontológico del Hospital II-E Lamas, planteando así ejecutar minuciosamente indagación para establecer relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico y de esta manera proponer alguna estrategia para mejorar. Con el fin de sustentar la presente investigación, se tomó en cuenta como referencia un conjunto de estudios que involucran a las dos variables de interés.

Teniendo en cuenta un **contexto internacional** se revisó las investigaciones realizadas por Maggi, W. (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Colombia, investigación de tipo transversal, a un nivel correlacional, tuvo una población de 4950 personas responsables de los menores y como muestra 357 personas responsables de los niños, utilizó técnica la encuesta e instrumento el cuestionario Servqual adecuado a las necesidades del investigador. Como resultados el investigador tuvo que los pacientes presentan alto grado de satisfacción en cuanto al profesional que utiliza sus conocimientos para despejar cualquier duda que puedan tener, pero, contrario a esto mencionan estar totalmente insatisfechos con respecto a la mayoría de preguntas del cuestionario, presentando niveles debajo de la expectativa respecto a cómo perciben

al Hospital, llegando a concluir que, para lograr una zona de satisfacción para el usuario, se debe poder cubrir con la expectativa y para poder alcanzar esto, se debe brindar servicio de calidad y cerrar brechas internas.

Por su parte Ibarra y Rúa (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal*. (Artículo científico). Casanare, Colombia, investigación que fue realizada de tipo descriptivo exploratorio, obtuvo como muestra 120 personas atendidas gracias al muestreo aleatorio simple para poblaciones infinitas. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento para el recojo de datos fue el cuestionario tipo escalamiento Likert. Como resultados más relevante los investigadores indicaron que con la ayuda del proyecto se logró satisfacer y sentir conformes al usuario del servicio de urgencias y de esta manera poder aplicar algún protocolo de atención regido en estándar de calidad, conocer la forma en que el trabajador y el profesional de la salud brinda servicio hacia el usuario, cuan necesario es capacitar al trabajador, y mejorar distinto protocolo, así como también cambiar o recomendar algo que ayude en la calidad de atención para mejorarla. Llegando a concluir que, el hospital no cuenta con la suficiente capacidad para atender la demanda alta de paciente en área de urgencias, no cumplir con la labor hacia el enfermo y familiares en casi todas las áreas que cuenta el hospital, escasez de recurso humano de forma profesional en atender el servicio de urgencia.

Finalmente, Orozco, J. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua, presento una investigación tipo descriptivo correlacional, se conforma la población en 7000 usuarios y la muestra constituida con 364 usuarios. Como técnica fue encuesta y cuestionario como instrumento con las 5 dimensiones Servqual. El investigador en sus resultados indicó que existe equilibrio en cada de las cuatro para la categoría de edad de una población activa que se encuentren laborando y son adultos, el 57% se conforma por mujeres, el 69.4% se conforma por bachiller o universitario, y 93% proceden del área urbana. Entre la brecha que se tiene por dimensión fueron: -0.32 en Empatía, -0.32 en Confiabilidad, -0.23 en Seguridad, -0.35 en Responsabilidad, 0.08 en Bienes Tangibles, procediendo a concluir que,

cuando se clasificó la calidad en el servicio, la dimensión confiabilidad fue la que tuvo la brecha más alejada del cero y bienes tangibles fue la más cerca a cero; el resultado del ICS (Índice de Calidad de Servicio), demuestra un cumplimiento moderado en contraste al estándar servicio de calidad para todo lo referente a consulta externa del área Medicina general, en función a la percepción y expectativa,. Para la investigación.

También se revisó trabajos en un **contexto nacional**, destacando los aportes de Fernández, B. (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Perú. Presento estudio tipo descriptivo correlacional, muestra fue de 30 pacientes, encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. El resultado del investigador indico la calidad del servicio como regular en sus factores: elemento tangible, capacidad al responder, seguridad, fiabilidad y empatía respectivamente; En el mayor porcentaje está en el nivel regular 97%, 63%, 90% bajo, 90% medio, 90% medio, concluyendo con tener correlación directa positiva para las variables objeto de estudio, que corresponden a los constructos de “calidad del servicio” juntamente con la “satisfacción del usuario”, demostrado con la correlación de r Pearson de 0.377.

De igual manera, Jesús, F. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú, se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, en base a un modelo de diseño no experimental, según el tipo de investigación descriptivo- correlacional, siendo el corte del tipo transversal. Un total de 110 usuarios constituyeron la muestra de la investigación. La técnica fue encuesta e instrumento fue cuestionario. Como resultados el investigador aseguró que ambas variables son estadísticamente significativas, determinando que la frecuencia más elevada tiene un índice porcentual de 42.7% para el criterio de satisfacción del usuario, dato que corresponde a 47 individuos encuestados; de esta manera, se concluye que existe una relación entre las variables objeto de estudio, las cuales son “satisfacción del usuario” junto con la “calidad de atención”, así lo demuestra el valor estadístico obtenido de $p=0,000<0.05$, $r=0.406$, lo que se interpreta como una correlación débil a moderada.

Finalmente, Minaya, T. (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Presento un estudio descriptivo-transversal-correlacional, se conforma la muestra por 110 pacientes que pasan atención diaria con el médico en consultorio médico del servicio de medicina. Utilizo técnica encuesta e instrumento cuestionario. El resultado que obtuvo el investigador fue positivo, moderado entre las variables, en relación a la hipótesis específica fue moderada, positiva y significativa entre dimensión calidad técnica y satisfacción del usuario, llegando a concluir en relación significativa entre variables y una relación moderada, baja y significativa.

Por último, en el **contexto local** se revisó las investigaciones, destacando el trabajo de Hidalgo, G. (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Presento un estudio no experimental en base al diseño correlacional, muestra por 134 clientes, los cuales fueron sometidos a cuestionario por cada variable para poder entender su percepción. Los resultados mostraron que la calidad del servicio se califica como bajo por el 53% de los clientes que se encuestaron, no obstante, el 33% indica medio y solo 14% afirma que presenta un nivel alto, mientras que la satisfacción en clientes se califica con un nivel bajo por 58%, así mismo 24% con satisfacción media y 18% con nivel satisfactorio alto, concluyendo con la existencia de una asociación entre los constructos de “calidad de servicio” junto con la “satisfacción en cliente”, del que se obtuvo un índice sig. Bilateral igual a 0,000, con lo que se acepta la hipótesis que fue planteada para el estudio el cual indica que existe relación positiva media con coeficiente de correlación que fue igual a 0,738.

Asimismo, Arteaga, L. (2016), quien elaboró una investigación titulada: *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. enero - junio 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Utilizó método cuantitativo diseño descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 62 parturientas internadas dentro del área de Gineco - Obstetricia durante el período de enero – junio 2016. La técnica fue la encuesta por terceros, donde aplica dos

instrumentos: Escala de Calidad de Atención modificada, que evaluó tres dimensiones: técnica, humana y de entorno; la encuesta de satisfacción del usuario externo – MINSA. Fue determinado a través de los datos obtenidos que el nivel satisfactorio que presenta el usuario predominante es la fiabilidad con 30.65%, y la dimensión de calidad de atención que tuvo mayor implicancia con satisfacción de usuario externo fue en relación al entorno, que además es la única dimensión donde se identifica una relación importante, permitiendo al investigador concluir que la Calidad de Atención, tiene un influencia sobre la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de hospitalización Gineco – Obstetricia en el Hospital II-2 Tarapoto. Finalmente, Reinaldo, R. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Su diseño fue el no experimental, en base al tipo de estudio descriptivo-correlacional, para ambas variables aplicó un cuestionario en Es Salud Tarapoto a 377 usuarios. El investigador indicó, en calidad de atención presenta nivel regular del 67%, y 33% en nivel bueno. En nivel de satisfacción del usuario, se determinó con la información obtenida que existe un nivel satisfactorio bajo con un valor de 76%, y un nivel de satisfacción regular del 24%, concluyendo que existe una asociación directa entre ambas variables objeto de la investigación.

Así mismo, toda la información teórica presentada en la investigación se fundamenta mediante teorías expuestas por autores que describen la característica y calidad de las variables, teniendo de esta manera que, en cuando a variable **calidad de servicio** se empleó la teoría expuesta por Nishizawa (2014), donde explica que, resulta de un proceso evaluador donde el consumidor compara su expectativa respecto a su percepción. Dando a entender que, la calidad es medida diferenciando el servicio esperado por el usuario y el servicio recibido por parte de la entidad. Por su parte Malangón (citado por Vargas et al., 2013) menciona que calidad comprende muchos parámetros que van desde cómo es la presentación del personal, cortesía, puntualidad, respeto, amabilidad, una pronta atención, destreza a la hora de solucionar conflictos y la preparación continua del profesional al prestar calidad de servicio. (p. 668). Asimismo, Donabedian (1984) Atención médica de calidad, refiere a aplicar ciencia y tecnología con el máximo de su beneficio sin acrecentar al mismo tiempo el riesgo.

El grado de calidad es el punto donde esperar que el servicio brindado tenga un balance favorable tanto de riesgo y beneficio. Obteniendo beneficios máximamente y el riesgo mínimamente, utilizando adecuadamente el recurso y tecnología vigente, buscando satisfacer la expectativa de los pacientes, proveedores del servicio y directivos, en un marco de democracia [...] (p 113.). El autor describe a la calidad médica como la aplicación de la tecnología que buscara sacar el máximo provecho a la salud sin que este aumente del mismo modo los riesgos, obteniendo un balance entre estos favorable para los pacientes a través de recursos médicos y tecnología médica. Ante esto, el MINSA (2009), mediante Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, manifiesta, que los servicios que sean de calidad para los establecimientos de salud públicos requieren de un proceso de aprendizaje, mejoras en la necesidad y expectativa del usuario a futuro; y éstas como tal, alcanzar ser parte de un sistema que permita propiciar políticas en mejora de la salud, asimismo buscar que la organización sea excelente mediante estrategias, para establecer la calidad en la atención y consolidarse como un derecho humano.

Es fundamental fortalecer el liderazgo en los funcionarios o directivos con el simple propósito de mejorar el trabajo en equipo, para que a la hora de resolver conflictos o problemas lo hagan de la manera más eficiente; además, de una permanente actualización en la información que se requiere para controlar o monitorear la calidad de atención para implantar alguna política pública sanitaria (p.17-22). De lo mencionado en la resolución se puede rescatar que el verdadero cambio en el sector salud se logrará cuando entendamos que, todo es un continuo aprendizaje y que siempre tenemos que tener en cuenta la necesidad y expectativa de los pacientes; siendo necesario cambio en las políticas sanitarias de nuestro país, fortaleciendo cada vez más el trabajo en equipo, siendo la única manera para solucionar problemas en forma más rápida y eficaz. Delgado (2010). Desde el marco de sentido de distinto actor social tanto en Colombia y Brasil, algún factor aparte de relacionarse con la calidad técnica de los trabajadores en el sector de salud, se perciben y son significativos por el personal de salud, así mismo varios usuarios llegan a construir como describir la calidad que se percibe en esa categoría. Es percibido en la competencia que tiene el médico al realizar la exploración físicamente o clínicamente, mediante uso de ayuda diagnosticada y tecnificada. (p.533).

Para el autor, las teorías que refieren calidad en el servicio de salud observada por distinto usuario son reducidos, resultado consecuente de la comparación entre la experiencia y la percepción propia del usuario; por otro lado, se encuentra el objetivo y la expectativa que el paciente espera tener. Por lo tanto, satisfacción del usuario, para Delgado es estado mental de propias necesidades sobre satisfacer alguna necesidad o conseguir información. Para la presente investigación se usó como dimensiones para la calidad de servicio la teoría del modelo SERVQUAL, la cual fue elaborada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), el cual permite evaluar factor clave hacia calcular el servicio de calidad. Sin embargo, Urriago (2007), sostiene que mediante la transformación de dicho método busca que se pueda aplicar en el ámbito de la salud, en: fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, elementos tangibles, calidez y seguridad o empatía; descritos y conceptualizados a continuación (p. 46).

Como primera dimensión tenemos la **Fiabilidad**. Según Urriago (2012), es la capacidad de prestar algún servicio según lo prometido, sin contar con algún error. En esta dimensión se mide la forma como se realiza el servicio. Con eficiente servicio se logra aprovechar tiempo y materiales y la eficacia en el servicio se da cuando el cliente consigue el servicio que requiere. (p.43). Como segunda dimensión encontramos la **Capacidad de respuesta**, en este componente Urriago (2012), menciona que los profesionales en salud debe ser servicial al atender y tener prontitud, porque es ofuscado para el paciente el esperar, debido a esto exigen una rápida atención” que se ve reflejadas en características como lo sencillo de algún trámite en la atención, oportunidad para asignar citas médicas, poder atender alguna pregunta, agilidad en el trabajo para atender lo más pronto posible, cooperar entre funcionario, oportunidad a responder alguna queja y reclamo (p.43).

Como tercera dimensión encontramos la **Seguridad**, donde se examina la forma en cómo se comporta y desenvuelve el servicio prestado, lo cortés que puede ser el empleado y la capacidad para transferir confianza a los clientes. Aquella que inspecciona si el responsable de la entidad cuenta con suficiente conocimiento para responder alguna pregunta planteada por el usuario. Para Urriago (2012), es necesario para atender en salud, la seguridad; ya que es esencial para tener “credibilidad, ser confiables y garantizar la salud del paciente, haciendo que lleguen a sentirse seguros con el diagnóstico expuesto por el médico”. Así, el paciente llegue a identificar

ciertas características, confianza que se transmite por el empleado, recibir el medicamento adecuado, ubicación propicia para el usuario, idoneidad del personal de salud y cumplir con medida de seguridad. (p.43). Como cuarta dimensión tenemos la **Empatía**, donde se realiza el estudio de la atención al usuario y se corrobora si es individualizada. Además, si cuenta con horarios de trabajo que convienen al usuario. Si cuenta con empleados que brindan una atención personalizada al usuario. Para Urriago (2012), se refiere a tener “conocimiento y comprensión de lo que los usuarios o pacientes necesitan, teniendo en cuenta lo importante del sentimiento del individuo, por esto la atención del paciente debe adecuarse a su necesidad, de tal manera que el personal demuestre las siguientes características, trato amable, atención individualizada a los usuarios, horarios convenientes de atención”, Clara orientación brindada al usuario para comprender sus necesidades. Como quinta y última dimensión están los **Elementos Tangibles** que para Gamonal y Mercedes (2016) se considera evaluación de ciertos indicadores : “equipo y tecnología, instalaciones adecuadas, presentar al personal, identificar al personal, organizar y conservar”. (p. 121). Mientras que para Urriago (2012), se consideran como componentes el “exterior percibido por dicho cliente sobre la instalación del hospital, que interviene con atender eficientemente” y se observan las siguientes características como el estado físico de la instalación: Presentar buena condición para que los pacientes sientan seguridad en el ambiente donde están, la limpieza de la instalación y elementos físico: la instalación debe presentar limpieza y orden (p. 42).

Asimismo, Para variable **satisfacción del usuario** se tuvo en cuenta Andía et al, (2002), donde expresa experiencias racionales o cognoscitivas, comparando la expectativa y cómo se comporta el producto o servicios; cuenta con numerosos componentes como: expectativa, valor moral, cultural, necesidad personal y misma organización sanitaria. Cada elemento hace que la satisfacción se distinga de en cada persona en diferente circunstancia. El servicio sanitario tiene como objetivo llegar a satisfacer alguna necesidad presentada por el usuario, y así poder analizar la satisfacción como instrumento al medir su calidad al atender. Por ese motivo la cartera Ministerial de Salud (2012), señala que, de acuerdo con la Encuesta de Satisfacción del usuario externo del servicio de Salud, considera necesario conocer la inquietud del usuario externo es esencial buscando poder atender hacia

competencia de forma técnica y con calidad. Para la mayoría, calidad se debe a como interactúa el personal de salud, teniendo en cuenta ciertos atributos como: tiempo de espera, buen trato, accesible al atender, privacidad y obtener el servicio que necesita. Ese sentido Cantú, (2001), expone que es la más difícil para medir, ya que no se almacena, se complica al examinar, anticipar a un resultado no es posible, cuenta con corta duración, bajo demanda y sujeto al individuo de menor sueldo; Con todo esto el cliente juzga al instante en el que recibe el servicio; así mismo cuenta con factores principales: capacidad y cómo actúa el personal en brindar servicio, comportamiento, tiempo de espera y que se utilizó al brindar servicio; algún error involuntario que se suscitó durante la prestación. Por su parte Thompson y Sunol, (1996), menciona que depende tanto de calidad del servicio como de su expectativa. Se siente satisfecho cuando el servicio cubre o excede su expectativa. Para Ministerio de Salud y Dueñas, (2012), tiene tres dimensiones, utilizadas en la investigación: **Dimensión humana**, es primordial, el servicio de salud está enfocado en prestar atención con eficiencia y tener garantía al cuidar de una persona.

Para la OMS, entidad que considera que la “salud” hace referencia a un estado de bienestar completo que involucra los aspectos físico, psíquico, y social del ser humano; implicando normal funcionamiento orgánico como adaptarse biológicamente al entorno, permitiendo desarrollarse integralmente. El sistema de atención deberá mostrar respeto ante la decisión del paciente, contexto cultural, social y familiar, preferencias, necesidad; poseyendo pilar fundamental en la atención: individualidad, información (conocimiento, entendimiento y comprensión), respetar lo íntimo, necesidad y expectativa diferente cuando acude al servicio de salud. Para Maimones, (1904) citado por Huiza, (2012), “El sentirse bien del alma se obtiene al garantizar al organismo”. Tanto médicos como personal en salud deben conocer al paciente de forma fundamental, ya que se espera un trato cordialmente comprensivamente, solidariamente, compasivamente y respetuosamente del padecimiento.

También tenemos la **Dimensión Técnico- científica** que, para Donabedian, (1996), son circunstancias locales que influyen en la forma de evaluar atención técnica, presentan oposiciones en lo disponible, alguna característica de recurso tanto humano como material. Esta es una norma importante ya que ayuda a calificar el

rendimiento del proveedor de la salud comparando con algún mejor resultado posible en función a recursos. En otras palabras, para calificarlo se debe tener un ambiente determinado, y establecer una forma más universal, como una meta a alcanzar. Así mismo, se puede aprender al comparar lo ocurrido con lo que pudiera ocurrir, y suceder al eliminar de recursos ciertas limitaciones.

Por último, tenemos **Dimensión entorno**, en “Modelos y Teorías de Enfermería”, con la teoría de Marriner, (1999) que influye con diversos factores, donde se presenta una estrecha integración de valor individual, social y profesional. Es el cúmulo de “todas condición e influencia externa afectando como vive y se desarrolla un organismo que puede llegar a evasión, supresión o contribución a la enfermedad, accidente o morir”, como: dieta, ventilación, luz, calor, limpieza y ruido. Dimensión entorno de la calidad, fundamentado en base al modelo de Sistema para la Gestión de Calidad, según el MINSA (Ministerio de Salud), se refiere con la facilidad disponible de la institución buscando mejorar el servicio prestado y generar valor agregado para los usuarios a costo razonable y sostenible. Implicando un nivel básico de los usuarios en sentirse cómodos, en ambientes limpios y privados y confianza, considerando dichos indicadores en la presente.

En la presente investigación se ha considerado como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?, ¿Cuál es el estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?, ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019? y ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?

Referente a la justificación del estudio: la investigación resulta siendo **conveniente**, dado que esta investigación permitió obtener dato real referente al nivel de satisfacción de quienes son los usuarios que hacen uso de los servicios ofrecidos del consultorio odontológico del Hospital II-E Lamas, resultados que serán tomados en cuenta por la entidad para la mejora del servicio.

La investigación tiene **relevancia social**, en virtud de que la mayor beneficiada con los resultados que se obtengan será la población que hace uso del servicio, dado que los resultados servirán al Hospital II-E de Lamas, especialmente a su servicio odontológico donde toma decisiones estratégicas, las mismas contribuyan a optimar opinión en los usuarios en cuanto al servicio que reciben. Tiene un **valor teórico** ya que significa una contribución teórica importante, no solo para la comunidad científica que seguramente la tomará en cuenta para elaborar estudios similares, sino también para la entidad en la cual se realizó el trabajo, es decir, el Hospital II-E de Lamas, a quienes le ayudará a tomar decisión para optimizar la atención con el cliente que llega hasta el servicio odontológico. Su **implicancia práctica** se verá ya que los resultados obtenidos serán considerados y tomados en cuenta por las autoridades del Hospital II-E de Lamas buscando optimizar la calidad del servicio odontológico brindado a la población que llega en busca de una atención adecuada y oportuna. La investigación tiene una **Utilidad metodológica** porque para obtener resultados que luego se generalizaron se empleó el método científico, y fueron demostrados con métodos estadísticos confiables. Asimismo, porque la información teórica que comprenda la investigación será trabajada de manera responsable, siguiendo la normativa de estilo vigente. Además, los instrumentos que se elaboren para el recojo de la investigación serán confiables y validados por expertos, de tal manera que luego puedan servir para otras investigaciones similares.

Para la presente investigación se planteó como **Objetivo general**: Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Y como **objetivos específicos**: Identificar el estado de la calidad del servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Identificar el estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Analizar el grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019 y Analizar el grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Asimismo, se plantearon las siguientes hipótesis de investigación, teniendo como **Hipótesis General**: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. Como **Hipótesis Específicas**: **H₁**: El estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E,

Lamas, 2019, es bueno; **H₂**: El estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, es bueno; como **H₃**: El grado de satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Hospital II-E, Lamas, 2019, es alto y como **H₄**: El grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el servicio de odontología del Hospital II-E, Lamas, 2019, es alto.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

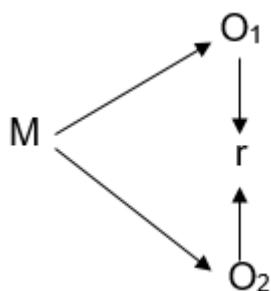
2.1.1 Tipo de investigación

Se basó en el tipo no experimental, debido a que no se manipuló variable alguna, y transversal porque la información se recogió en un periodo específico del tiempo; y descriptiva, porque se describió las características de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.1.2 Diseño de investigación

Fue el descriptivo correlacional, teniendo como propósito establecer cuál es el nivel de asociación para los dos constructos, para lo que se aplicó la medición de las variables para después realizar una prueba de hipótesis correlacional (Arias, 2012, p. 25).

Esquema diseño correlacional:



Donde:

M = usuarios del consultorio odontológico del Hospital II-E – Lamas.

O1= Calidad de servicio

O2 = Satisfacción del usuario

r = La relación entre ambas variables

2.2. Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 1:
Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es el resultante de un procedimiento de evaluación en el cual los consumidores comparan sus expectativas en contraste con sus percepciones (Nishizawa, 2014)	Mediante la utilización de un cuestionario elaborado en base a las dimensiones proporcionadas por Urriago (2007), el cual estará direccionado a los usuarios, se dará respuesta a la variable objeto de investigación.	Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados	Intervalo
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención	
			Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para la atención inmediata	
			Seguridad	Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesarias	
Satisfacción del usuario	Experiencias racionales o cognoscitivas, que derivan del producto de una comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio (Andía et al, 2002)	A través de la utilización de un cuestionario diseñado en base a las dimensiones facilitadas por Dueñas (2012), el cual estará direccionada para los usuarios, con ello se dará respuesta a la variable objeto de investigación.	Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario Respeto a los derechos humanos	
			Humana	Aspectos fundamentales de la persona	
			Técnico-científica	Efectividad, eficiencia Eficacia, continuada	
			Entorno	Comodidad, ambientación del consultorio Iluminación del ambiente Ventilación del ambiente	

2.3. Población, muestra y Muestreo

Población

Fueron 825 pacientes del consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas 2019.

Muestra

Al contar con una elevada población, se realizó la aplicación de una fórmula estadística la cual se plasma a continuación, con el fin de poder calcular la muestra para la investigación:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 * N * p * q}{(N - 1)E^2 + (Z_{\alpha/2})^2 * p * q}$$

Z = Nivel de confianza	1.96
E = Precisión	0.05
p = Probabilidad de éxito	0.9
q = Probabilidad de fracaso	0.1
N = Tamaño de la población	825

$$n = \frac{3.8416 * 825 * 0.09 * 0.1}{824 * 0.0025 * + 3.8416 * 0.09 * 0.1}$$

$$n = \frac{285.2388}{2.405744}$$

$$n = 119$$

Obteniendo 119 pacientes como muestra, los cuales asisten a consulta con consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Muestreo

De acuerdo con Hernández (2014), es considerado como el conjunto de acciones encaminadas a efectuar la selección de una fracción menor de un todo o un elemento, población o universo.

Se utilizó el muestreo aleatorio simple en poblaciones finitas con la cual se establece la cantidad de la muestra.

Criterio de inclusión

Paciente con seguro integral de salud vigente.

Pacientes con mayoría de edad.

Criterio de exclusión

Paciente menor de edad.

Paciente con algún proceso judicial con el Hospital II-E Lamas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

El presente estudio, hizo uso de la encuesta a modo de técnica para el recojo de los datos para las dos variables: “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”, con el fin de determinar cuál es la asociación existente entre las variables ya mencionadas.

Tabla 2

Técnica de recolección de datos

Técnicas	Informantes
Encuesta	Pacientes atendidos
Encuesta	Pacientes atendidos

Instrumento

Se usó dos cuestionarios, con el fin de determinar la asociación de las variables en estudio, “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”. El instrumento empleado, con relación a la variable primera, tuvo como propósito conocer el estado de la calidad de servicio. Éste estuvo estructurado en función a 5 distintas dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, mediante 22 preguntas. Para la segunda variable se aplicó también un cuestionario, contó con tres distintas dimensiones: satisfacción humana, satisfacción técnico-científico y satisfacción entorno, dando como total 15 preguntas.

Con respecto a la calificación de las dos variables, estuvo estimada con relación a ítems, con un puntaje que oscila en 1 a 5 de puntuación, donde 1 es calificado como totalmente en desacuerdo, en desacuerdo calificado como 2, indiferente calificado como 3, de acuerdo calificado como 4 y 5 es calificado como totalmente de acuerdo.

Tabla 3*Instrumento de recolección de datos*

Variable	Dimensiones	Ítems	Valoración
Calidad de atención	Fiabilidad	Del 01 al 04	Puntaje 1 calificativo totalmente en desacuerdo, Puntaje 5 calificativo totalmente de acuerdo
	Capacidad de respuesta	Del 05 al 08	
	Seguridad	Del 09 al 13	
	Empatía	Del 14 al 17	
Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Del 18 al 22	Puntaje 1 calificativo totalmente en desacuerdo, Puntaje 5 calificativo totalmente de acuerdo.
	S. humana	Del 01 al 06	
	S. técnico-científico	Del 07 al 11	
	S. entorno	Del 12 al 15	

2.4.1. Validez

Para validar los distintos instrumentos se consideró el juicio de 3 profesionales especialistas, estos dieron su apreciación con respecto a los ítems citados con anterioridad, examinando qué tan claros, descifrables, y entendibles son para los sujetos de investigación. Estos expertos en la materia, realizaron su diagnóstico y brindaron su aprobación para aplicar los instrumentos.

Tabla 4*Validez del instrumento*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	Gestión Pública	48	Existe suficiencia
	3	Gestión Pública	48	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	Gestión Pública	48	Existe suficiencia
	3	Gestión Pública	48	Existe suficiencia

2.4.2. Confiabilidad del instrumento

Se determinó utilizando el Alpha de Cronbach, donde dicha teoría sostiene que mientras el resultado esté más próximo a su valor máximo 1, tendrá una fiabilidad mayor respecto a la escala. Fue empleada dicha estadística obteniendo un valor de Alfa de Cronbach $>$ a 0.70. Para lo que fue la validación de instrumentos se realizó una encuesta piloto con 20 pacientes, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5*Confiabilidad de la variable calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.964	22

Tabla 6*Confiabilidad de la variable satisfacción de usuario*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.947	15

2.5. Procedimiento

Preparación de datos: De acuerdo a la naturaleza de las preguntas, se empleó la preparación computarizada. Luego de realizar la obtención del resultado en dichos instrumentos de evaluación en relación en dichas variables en estudio.

Técnica estadística: Con el fin de cumplir con los objetivos, fueron empleadas las técnicas estadísticas de medidas y correlación de Pearson.

Tipo de análisis: En la investigación se empleó el análisis cuantitativo. La data obtenida se presenta mediante tablas distributivas del porcentaje y gráficos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Dicho proceso se ejecutó mediante datos cuantitativos, los cuales se ordenaron y procesaron usando el programa estadístico SPSS V23. Además, empleando una estadística descriptiva se efectuó un análisis para las medidas de tendencia tanto de dispersión como central: desviación estándar, frecuencia, media aritmética, porcentaje, etc.; con el uso de la estadística inferencial se pudo responder al objetivo y comprobar la hipótesis, además de la prueba paramétrica correlacional en base a Pearson para establecer el nivel de asociación para ambas variable en estudio, las cuales corresponden a “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario” en el consultorio odontológico del Hospital II-E – Lamas. Este coeficiente utiliza valores entre -1 y 1, lo que indica la existencia de una dependencia directa, según un coeficiente positivo, u opuesta, indicada por un coeficiente negativo; indicando el valor de 0 como una independencia total, en la siguiente tabla se parecían las categorías:

Tabla 7*Métodos de análisis de datos*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

En referencia a los derechos de la propiedad intelectual, en la presente tesis se respetaron las autorías respecto a investigaciones de similar envergadura en relación a las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E – Lamas.

Respecto a la confidencia y a la reservación de datos, se consideraron datos confiables para el desarrollo de la investigación. Así mismo, la información fue conseguida con previo conocimiento de cirujanos dentistas del Hospital II-E – Lamas.

III. RESULTADOS

3.1. Estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Tabla 8

Resultados de la variable calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Estado	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29-76	8	6.7
Regular	77-91	101	84.9
Bueno	92-100	10	8.4
Total		119	100

Fuente: cuestionario calidad de servicio en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

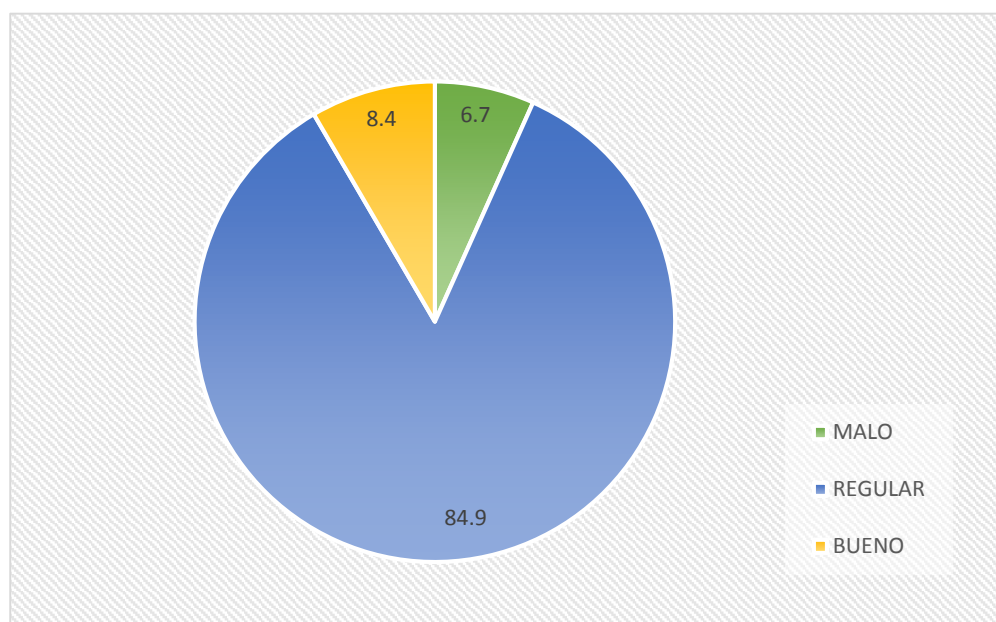


Figura 1. Resultados del estado de calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Fuente: cuestionario calidad de servicio en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 1, cuyas opiniones se distribuyen en base a la escala de instrumentos, percibiendo que un 8.4 % manifestaron que existe una buena calidad de servicio en el consultorio odontológico; un 6,7% manifestaron que existe una mala calidad, sin embargo, un 84.8% indica que se presenta un nivel calidad regular, ósea, es necesario optimizar algún aspecto importante como capacidad al responder y la fiabilidad, muy importantes a la hora de la atención, repercutiendo en las expectativas del usuario hacia el área odontológica en el Hospital II-E Lamas.

3.2. Estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Tabla 9

Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Estado	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	20	16.8	26	21.8	27	22.7	27	22.7	19	16.0
Regular	80	67.2	79	66.4	70	58.8	74	62.2	76	63.9
Bueno	19	16.0	14	11.8	22	18.5	18	15.1	24	20.1
Total	119	100	119	100	119	100	119	100	119	100

Fuente: cuestionario calidad de servicio en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

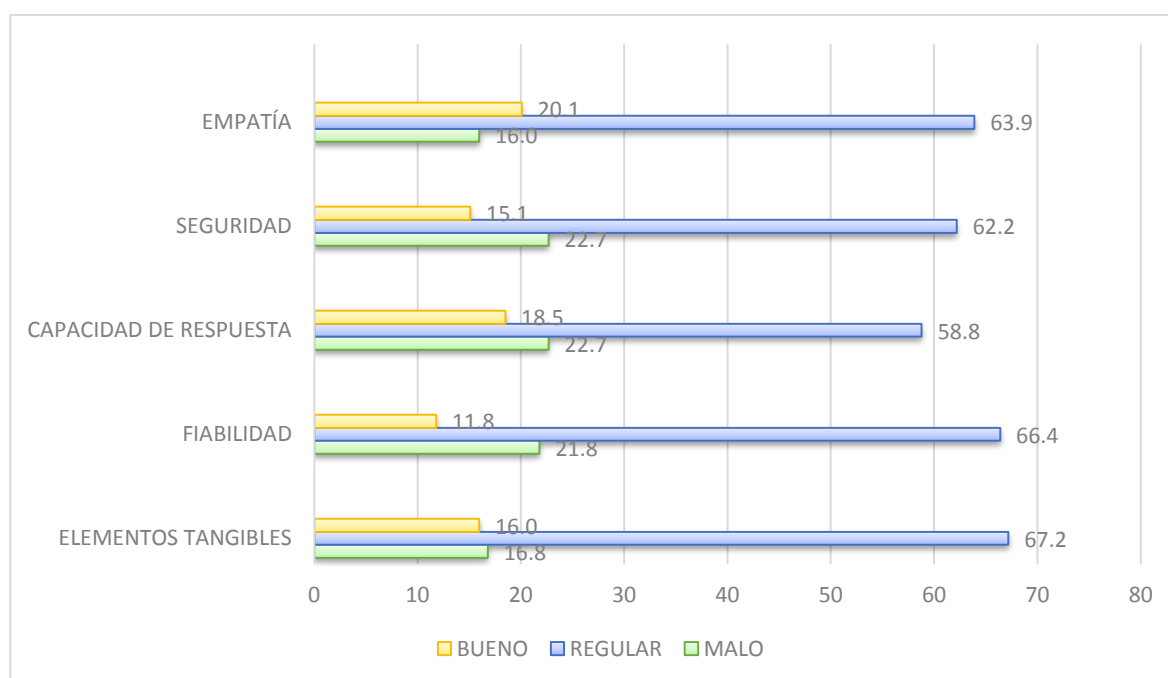


Figura 2. Resultados del estado de calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas.

Fuente: cuestionario calidad de servicio en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Interpretación:

La tabla 9 y figura 2 muestra resultados de la variable calidad de servicio por dimensión. En la dimensión elementos tangibles, los encuestados la consideran mala en un 16.8%, buena en 16% y regular en un 67.2%; esto debido a que, para la percepción del usuario aún es necesario optimizar la calidad en el servicio, para así mantener ambiente más limpio y ordenado de lo que ahora está, ya que se trata de la salud de los pacientes, además de que faltan incrementar en el consultorio una mayor cantidad de imágenes y o maquetas que ilustren al paciente sobre el cuidado y prevención de los dientes.

A la dimensión Fiabilidad se la percibe como mala en un 21.8%, buena en un 11.8% y regular en 66.4%. Como se nota, indica en cuanto a fiabilidad, que es regular ya que tiene el mayor porcentaje, esto debido a que aún falta mejorar el servicio que recibe el paciente en cuanto a igualdad de atención para todos, no se respeta del todo el turno de llegada y atención, y los medicamentos que receta el odontólogo, no siempre se encuentra en la farmacia del hospital.

Con la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios consideran un nivel bueno en un 22.7%, bueno en un 18.5% y regular en un 58.8%. Este resultado demuestra que la calidad en el servicio presenta un nivel regular, debido a que el usuario siente falta de capacidad de respuesta para aclarar sus dudas, darle consejos sobre su salud bucal, realizarle exámenes minuciosos tal como él se merece y que se le explique mejor su situación clínica.

En cuanto a la dimensión seguridad, los resultados demuestran que el servicio es malo en un 22.7%, bueno en un 15.1% y el 62.2% lo considera regular; esto debido a que el paciente aun siente que puede mejorar el servicio en cuanto al uso de elementos de protección, y otros que le brinden seguridad durante la atención.

Siendo el último, en cuanto a la dimensión empatía, mediante resultados se demuestra que, para los usuarios el servicio es malo en un 16%, bueno en 20.1% y regular en 63.9%; esto debido a que sienten que tanto el establecimiento como los odontólogos aún pueden mostrar un tanto más de consideración para con los pacientes, mostrándoles más amabilidad, respeto, deseo de atención, paciencia y, sobre todo que se considere horarios de atención acordes a las necesidades de la población.

En consecuencia, demuestra un estado regular brindado por consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas y que necesita mejorar a fin de llenar por completo las expectativas de los usuarios.

3.3. Grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Tabla 10

Resultados de la variable satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Grado	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21-50	17	14.3
Medio	51-60	81	68.1
Alto	61-68	21	17.6
Total		119	100

Fuente: cuestionario satisfacción del usuario en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

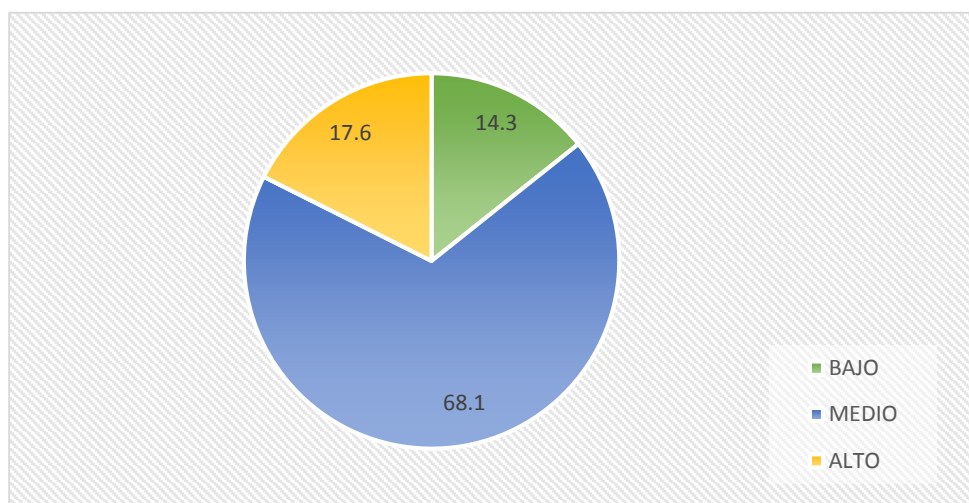


Figura 3. Resultados del grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas.

Fuente: cuestionario satisfacción del usuario en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 3, cuyas opiniones se distribuyen en base a la escala de instrumentos, se presenta que el 17.6 % manifiesta como usuario que la satisfacción presenta un nivel alto en el consultorio odontológico, el 14,3% manifestaron que poseen una satisfacción baja, sin embargo el 68.1% indicó que existe una satisfacción media en el consultorio odontológico, es decir que aún existen carencias en algunos aspectos importantes como la satisfacción humana y del entorno, lo que repercute en que el paciente no se encuentre satisfecho totalmente con el consultorio odontológico del hospital II-E, Lamas.

3.4. Grado de la satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Tabla 11

Resultados de la variable satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas.

Grado	Humana		Técnico-Científica		Entorno	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	16	13.4	24	20.2	25	21
Medio	93	78.2	78	65.5	78	65.5
Alto	10	8.4	17	14.3	16	13.4
Total	119	100	119	100	119	100

Fuente: cuestionario satisfacción del usuario en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

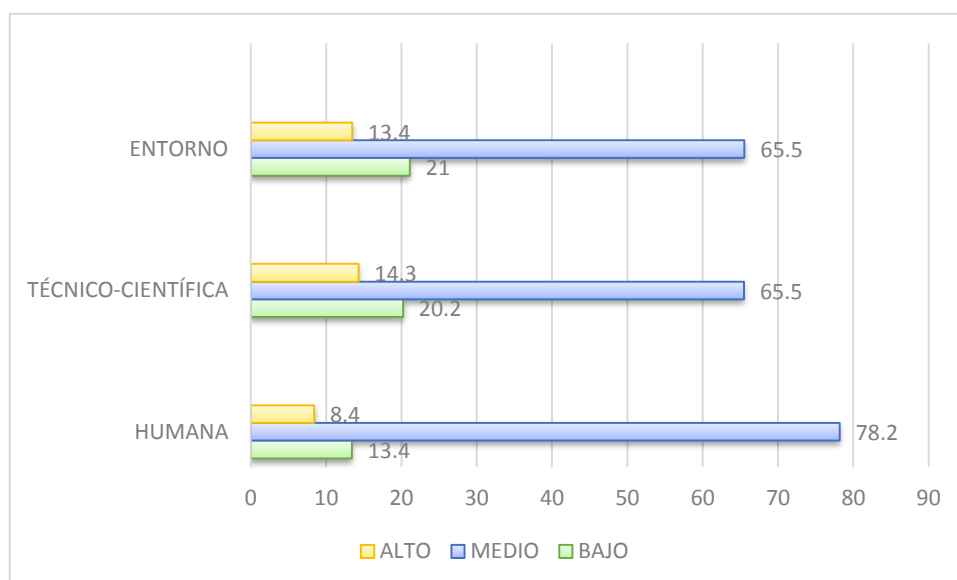


Figura 4. Resultados del grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del hospital II-E, Lamas.

Fuente: cuestionario satisfacción del usuario en consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas

Interpretación:

La tabla 11 y figura 4 muestra resultado de la variable satisfacción del usuario por dimensiones. La dimensión satisfacción humana lo consideran bajo con un 13.4%, alto el 8.4% y medio 78.2%, demostrando que el usuario no tiene satisfacción con la confianza brindada por el odontólogo, requiere que éste sea más amable, que lo llame por su nombre y que le explique sobre su cuidado bucal en un lenguaje claro y apropiado. Sobre la dimensión satisfacción técnico científica, el 20.2% dice que es baja, el 14.3% dice que es alta y el 65.5% la considera medio, esto debido a que no está muy satisfecho en cuanto al tiempo que debe esperar para ser atendido y al poco tiempo de atención que recibe, que durante espera se le debe brindar charlas sobre

salud bucal u otros educativos. En tanto, a la dimensión satisfacción del entorno, los resultados muestran 21% que se considera bajo, el 8.4% alto y el 65.5% medio; esto debido a que no se encuentran muy satisfechos con el acondicionamiento, iluminación, ventilación y limpieza de los ambientes de espera y atención.

En consecuencia, demuestran que en cuanto al servicio que brinda el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas es medio, y para llenar sus expectativas es necesario implementar estrategias de mejora.

3.5. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Tabla 12

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

Calidad de Servicio	Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.	
Malo	.300	8	.033	
Satisfacción del Usuario	Regular	.368	101	.000
	Bueno	.324	10	.004

Interpretación:

La tabla 5 muestra los resultados de la prueba de normalidad, debido a que la muestra es mayor a 50 y para ello se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov^a. El valor Sig.=0.033 es menor a 0.05 por tanto se establece que la muestra no tiene una distribución normal. En tal sentido, para determinar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 13
Coeficiente de correlación Rho de Spearman

		Satisfacción del Usuario	Calidad del Servicio	
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,187*	
		Sig. (bilateral)	.042	
		N	119	
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,187*	1.000
		Sig. (bilateral)	.042	
		N	119	119

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

La investigación plantea la siguiente hipótesis general:

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.

El resultado de calcular el coeficiente Rho de Spearman, muestra un valor de Sig. (bilateral) = 0.042 que es menor a 0.05 en tal sentido se establece que existe relación entre las variables rechazándose la hipótesis nula planteada. De manera complementaria se obtuvo el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman equivalente a 0.187 que indica una correlación positiva muy baja.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo el propósito principal de encontrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, para ello se ha empleado una investigación tipo no experimental, transversal. En cuanto al objetivo general, con un valor de sig. (bilateral) de 0.042, existe suficientes pruebas estadísticas para confirmar la relación entre ambas variables, aceptando la hipótesis, pues el valor sig. (bilateral) resulta menor respecto margen de error de 0,05. Además, cuenta con un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman equivalente a 0.187 indicando una correlación positiva muy baja. Este resultado confirma lo señalado por los autores que se tomaron como referentes para sustentar teóricamente las variables, es decir, Nishizawa, (2014), refiriéndose a la variable calidad de servicio, explica que resulta de un proceso evaluador por el cual el consumidor hace comparación de su expectativa respecto a su percepción. Dando a entender que, la calidad es medida diferenciando el servicio esperado por el usuario y el servicio recibido por parte de la organización.

Del mismo modo, Para Thompson & Sunol, (1996), la calidad del servicio depende de las expectativas. Con respecto al primer objetivo específico, con el que se buscó identificar el estado en la calidad del servicio con consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, los resultados demuestran que ese estado es regular, es decir, no está del todo mal, sin embargo, al parecer las expectativas por el usuario con la calidad brindada en el servicio que esperan recibir es alta y no cubre del todo sus expectativas. Este resultado confirma lo señalado por Maggi (2018), quien concluye que, para lograr zonas de satisfacciones para el usuario, se debe cubrir con la expectativa y para poder alcanzar esto, se debe brindar servicios de calidad y cerrar brechas internas; lo que a todas luces falta hacerlo en la entidad investigada.

Sobre el segundo objetivo específico, con el que se buscó, identificar el estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019; se puede indicar que los resultados en cuanto a la dimensión elementos tangibles, demuestran el servicio regular en un 67.2%; esto debido a que, para la percepción del usuario se debe mantener los espacios más limpios y ordenados de lo que ahora están, ya que se trata de la salud de los pacientes, además de que falta incrementar en el consultorio una mayor cantidad de imágenes y o maquetas que

ilustren al paciente sobre el cuidado y prevención de la salud bucal, tal como indica Urriago (2012), cuando menciona que los elementos tangibles se consideran el “exterior percibido por usuarios sobre los establecimientos hospitalarios, que interviene en la eficiente atención de los mismos” y se observan las siguientes características como el estado físico de la instalación: Presentar buena condición para que los pacientes sientan seguridad en el ambiente donde están, la limpieza de la instalación y elementos físico: buen aspecto con instalaciones limpias y ordenadas, y, al parecer en el hospital II-E de Lamas no se observa estas condiciones en su totalidad.

En la dimensión fiabilidad, para los usuarios es regular con un 66.4%. Como se nota, este resultado indica que la calidad de servicio no está del todo bien en cuanto a igualdad de atención para todos, el respeto del turno de llegada y atención, y los medicamentos que receta el odontólogo, no siempre los encuentran en la farmacia del hospital, demostrando que no es fiable la calidad de servicio para el usuario, tal como lo demuestra Urriago (2012), quien considera que para que un servicio sea fiable, depende de la capacidad de prestar algún servicio según lo prometido, sin contar con algún error. En esta dimensión se mide la habilidad que se tiene para realizar dicho servicio. Con servicio eficiente se logra aprovechar tiempo y materiales y la eficacia se da cuando el cliente consigue lo que requiere.

En la dimensión capacidad de respuesta, se considera que es regular en un 58.8%, ya que el usuario siente que aún falta capacidad de respuesta para aclarar sus dudas, darle consejos sobre su salud bucal, realizarle exámenes minuciosos tal como él se merece y que se le explique mejor su situación clínica, tal como afirma Urriago (2012), quien menciona que los profesionales en salud deben contar con un espíritu servicial y prontitud para atender, debido a lo ofuscado para el paciente el esperar, debido a esto requieren una rápida atención” que se ve reflejadas en características como lo sencillo de algún trámite en la atención, oportunidad para asignar citas médicas, poder atender alguna pregunta, agilidad en el trabajo para atender lo más pronto posible, cooperar entre funcionario, oportunidad a responder alguna queja y reclamo.

En cuanto a la dimensión seguridad, los resultados demuestran que el servicio es regular con 62.2%; puesto que para la percepción del usuario el servicio debe mejorar en cuanto al uso de elementos de protección, y otros que le brinden seguridad durante

la atención, tal como manifiesta Urriago (2012) indicando que lo primordial en la atención de la salud es la seguridad, ya que es esencial para instaurar “credibilidades, confianzas y garantías en la salud del paciente, haciendo que lleguen a sentirse seguros con el diagnóstico expuesto por el médico”. Así, el paciente llegue a identificar ciertas características, confianza que se transmite por el empleado, recibir el medicamento adecuado, ubicación propicia para el usuario, idoneidad del personal de salud y cumplir con medida de seguridad.

Con la dimensión empatía, se demuestra que presenta un nivel regular de 63.9%; esto debido a que sienten que tanto el establecimiento, como los odontólogos aún pueden mostrar un poco más de consideración para con los usuarios, mostrándoles más amabilidad, respeto, deseo de atención, paciencia y, sobre todo que se considere horarios de atención acordes a las necesidades de la población, tal como lo señala Urriago (2012), cuando indica que la empatía es tener “conocimiento y comprensión de lo que los usuarios o pacientes necesitan, teniendo en cuenta lo importante del sentimiento de la persona, y así la atención se adecua con la necesidad del paciente, de tal forma que el personal haga demostración” Los resultados de todas estas dimensiones, están en concordancia con lo encontrado por Fernández (2018), ya que los usuarios de su investigación también consideran que la calidad en las mismas dimensiones como regular, lo que indica que muy a pesar del contexto, la expectativa que tienen los pacientes relacionados a la calidad de servicio son bastante altas, y los establecimientos de salud no están cubriendo del todo sus requerimientos.

En el tercer objetivo específico, con el que se buscó analizar el grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, los resultados demuestran que ese grado es medio con un 68.1% por lo que existe una mediana satisfacción, es decir, que aún existen carencias en algunos aspectos importantes como la satisfacción humana y el entorno, lo cual está repercutiendo en la insatisfacción total de los pacientes. Resultado contrario al de Hidalgo (2018) quien en su investigación encontró que el nivel al satisfacer al cliente es calificado baja en un 58%, a diferencia de lo encontrado en el Hospital II-E de Lamas donde por lo menos la entidad viene aplicando los estándares mínimos de calidad. Sobre el cuarto objetivo específico, con el que se buscó, analizar el grado al satisfacer al usuario por dimensiones con consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019; se puede indicar que los resultados en cuanto a la dimensión satisfacción

humana es media con 78.2%, lo que demostrando la insatisfacción mayoritaria de los usuarios en cuanto a la confianza que brinda el odontólogo, requiere que éste sea más amable, que lo llame por su nombre y que le explique sobre su cuidado bucal en un lenguaje claro y apropiado, tal como indica Huiza, (2012), cuando menciona que “El bienestar en el alma se llega a obtener al garantizar el bienestar del cuerpo”. Tanto médicos como personal deben conocer al paciente de forma fundamental, ya que se espera un trato cordialmente comprensivamente, solidariamente, compasivamente y respetuosamente del padecimiento.

Sobre la dimensión satisfacción técnico científica, los usuarios en un 65.5% la consideran media, esto debido a que no está muy satisfecho en cuanto al tiempo que debe esperar para ser atendido y al poco tiempo de atención que recibe, que durante espera se le debe brindar charlas sobre salud bucal u otros educativos. Corroborando lo afirmado por Donabedian, (1996), quien indica que son circunstancias locales que influyen en la forma de evaluar la atención técnica, presentan discrepancias en lo disponible con alguna característica en los recursos, tanto humano como material. En tanto, los resultados de la dimensión satisfacción del entorno, también muestran una satisfacción media del 65.5%; esto debido a que no se encuentran muy satisfechos con el acondicionamiento, iluminación, ventilación y limpieza de los ambientes de espera y atención, idea reforzada por Marriner, (1999), que define al entorno como el cúmulo de “todas condición e influencia externa afectando la forma de vivir y desarrollarse de un organismo que puede suprimir, evitar o contribuir a la enfermedad, accidente, como también la muerte”, como: ventilar, dieta, luz, calor, limpiar y ruido. En consecuencia, los resultados demuestran que el grado de satisfacción del usuario que brinda el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas es media, y para llenar sus expectativas es necesario implementar estrategias de mejora.

V. CONCLUSIONES

Luego de analizados los resultados, se plantea las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se estableció la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, tal como lo demuestra el cálculo del coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado indica que el valor de correlación es equivalente a 0.187, ésta correlación termina siendo positiva muy baja, lo que lleva a confirmar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula.
- 5.2. El estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, fue identificado como regular en su mayoría por los pacientes con un 84.8%, es decir aún falta mejorar algunos aspectos importantes en la atención odontológica como la capacidad de respuesta y la fiabilidad.
- 5.3. Con respecto al estado de la calidad de servicio en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, se logró identificar que su estado es regular por cuanto los usuarios perciben que falta mantener espacios más limpios e igualdad de atención para todos.
- 5.4. Existe una satisfacción media del usuario con respecto al consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, es decir que, aún existen carencias en algunos aspectos importantes como la satisfacción humana y del entorno, repercutiendo esto en los pacientes quienes no se encuentren en su totalidad satisfechos con el servicio que se brinda en el consultorio odontológico.
- 5.5. Con respecto al grado de satisfacción del usuario en sus dimensiones: satisfacción técnico científica y del entorno en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, se logró determinar que es de grado medio, por cuanto el servicio que allí se brinda no cubre del todo las expectativas de calidad que tienen los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones de éste trabajo de investigación, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

- 6.1. Al director, realizar una evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios del consultorio odontológico del Hospital II-E Lamas, esto contribuirá a estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario, para el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención.
- 6.2. Se sugiere al director del Hospital II-E Lamas, aplicar instrumentos que permitan conocer cuál es el estado de la calidad de servicio que brindan los profesionales de salud y en especial a los del consultorio odontológico, con la finalidad de analizar y gestionar la mejora de los aspectos débiles dentro de la institución.
- 6.3. Se recomienda al personal del consultorio odontológico del Hospital II-E Lamas, dar mayor énfasis a la parte preventiva-promocional, mediante chalas educativas y demostraciones en vivo del cuidado de la salud bucal, también mayor comunicación con el área de farmacia para evitar la discontinuidad en la atención de los medicamentos, para que de esta forma puedan otorgar los medicamentos que son recetados por los odontólogos.
- 6.4. Se exhorta al director del Hospital II-E Lamas, realizar sondeos, entrevistas o encuestas referentes a la satisfacción que poseen los usuarios de las distintas áreas del hospital y en especial a los que acuden al consultorio odontológico, con la finalidad de resolver los conflictos y/o insuficiencias que se puedan presentar dentro de la institución.
- 6.5. Se recomienda al personal del consultorio odontológico del Hospital II-E Lamas, generar acciones para mejorar el nivel de satisfacción del usuario centrándose en cada una de las dimensiones, como por ejemplo hacer que el paciente entre en confianza con el profesional para un mejor diagnóstico y posterior tratamiento, mejoras en las orientaciones pos tratamiento y por último, mejor acondicionamiento del ambiente de espera.

REFERENCIAS

- Andía, C.; Pineda, A.; Sottec, V. Ramírez, J.; Molina, M. y Romero, Z. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar.*
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.* Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arteaga, L. (2016). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016.* (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20PUB.%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia? Dinero.* Recuperado de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731>
- Cantú H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad.* McGraw Hill. México; pp. 166.
- Díaz, R. (2002). *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios.* Rev Calidad Asistencial. 17(1):22-29
- Donabedian, A. (1996). *Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica.*
- Dueñas O. (2012). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud.* Ob. Cit. p.3.

- Fernández, B. (2018), *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018* (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Gilmore, C. y MORAES, H. (2009). *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob.Cit. p.2, 3.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio. Recuperadode:http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Guffante, T., Guffante, F., & Chávez, P. (2016). *Investigación científica. El proyecto de investigación*. México: Catedrática Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/342/3/Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica_el%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf
- Hernández, V. (19 de septiembre de 2018). *Salud precaria: 52% cree que la calidad de la salud en Chile es mala*. Laizquierdadiario. Recuperado el 08 de octubre de 2019, de <http://www.laizquierdadiario.cl/Salud-precaria-52-cree-que-la-calidad-de-la-salud-en-chile-es-mala>
- Hidalgo, G. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Huisa, G. (2012). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Perú*.
- Ibarra y Rúa (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. (Artículo científico). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>

Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Colombia* (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Marriner, A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. 4ta. Ed. Harcourt. Brace. España.

Minaya, T. (2016). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud (2009). Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit. p.19 y 21.

Ministerio de Salud (2012). *Satisfacción del Usuario Externo. Dirección de Calidad en Salud*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo>.

Organización Mundial de Salud (2012). *Una Postura desde la Unión de Naciones Suramericanas*

Orozco, J. (2017), *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila*

Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. (Tesis de Maestría).
Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>

Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA (2009). Consultado el 10 de octubre de 2019. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

Reinaldo, R. (2016) *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016.* (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

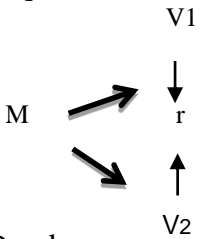
Thompson, A. & Sunol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence.* International Journal for Quality in Health Care: 127-141

Urriago, M. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios.* Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.

Anexos

Matriz de Consistencia

<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?</p> <p>¿Cuál es el estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p> <p>Identificar el estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p> <p>Analizar el grado de satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p> <p>Analizar el grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El estado de la calidad de servicio en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, es bueno.</p> <p>H2: El estado de la calidad de servicio por dimensiones en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, es bueno.</p> <p>H3: El grado de satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Hospital II-E, Lamas, 2019, es alto.</p> <p>H4: El grado de satisfacción del usuario por dimensiones en el servicio de odontología del Hospital II-E, Lamas, 2019, es alto.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica que se empleó fue la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento que se empleó fue el cuestionario.</p>
---	--	--	---

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, puesto que la información se recogió en un solo momento y tiempo determinado, con la finalidad de describir el fenómeno observado.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: V1: Calidad del servicio V2: Satisfacción del usuario r: Relación entre las dos variables M: Muestra</p>	<p>Población Estuvo conformada por 825 pacientes que acuden al consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas,</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 119 pacientes que acuden a consulta en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1216 276 1406 316">Variables</th> <th data-bbox="1417 276 1814 316">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1216 316 1417 544" rowspan="4">Calidad de Servicio</td> <td data-bbox="1417 316 1814 363">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1417 363 1814 411">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1417 411 1814 459">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1417 459 1814 507">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1216 544 1417 687" rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td data-bbox="1417 544 1814 592">Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1417 592 1814 639">Humana</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1417 639 1814 687">Técnico-científico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1417 687 1814 687"></td> <td data-bbox="1417 687 1814 687">Entorno</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de Servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Humana	Técnico-científico		Entorno	
Variables	Dimensiones															
Calidad de Servicio	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															
Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles															
	Humana															
	Técnico-científico															
	Entorno															

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

Instrucción:

Estimado Sr(a): el cuestionario tiene como propósito recoger información suficiente acerca de la calidad de servicio en el Consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, año 2019, para lo cual se le presenta una serie de enunciados respecto a la atención que usted ha recibido del personal durante su consulta, este cuestionario es de carácter **ANÓNIMO**, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente.

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las siguientes alternativas:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio odontológico siempre está limpio y ordenado.					
2	El odontólogo suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
3	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
4	El hospital dispone de un área exclusiva para el servicio odontológico.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	La atención que ofrecen en el consultorio odontológico es igual para todos.					
6	La atención en el consultorio odontológico se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
7	El servicio que recibió responde a lo que usted esperaba.					
8	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
9	El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido.					

10	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
11	El odontólogo está atento a sus dudas, y se las aclara.					
12	El odontólogo suele aconsejar que es importante acudir a las citas programadas para prevenir enfermedades en la cavidad oral.					
13	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	El odontólogo que lo atendió le inspiró seguridad y credibilidad.					
15	El odontólogo da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.					
16	El odontólogo siempre cumple con las medidas de seguridad cuando le atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).					
17	El odontólogo tiene todas las capacidades (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
18	El odontólogo asume el deseo de atención de los pacientes.					
19	El odontólogo muestra amabilidad a la hora de la atención.					
20	El odontólogo durante el tratamiento se muestra paciente y empático.					
21	Durante el tratamiento, el odontólogo muestra respeto al paciente.					
22	Los horarios de atención proporcionados por el hospital se adecuan a las necesidades de la población.					

Fuente: MINSA (2012). “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucción:

Estimado Sr(a): el cuestionario tiene como propósito recoger información suficiente acerca de la satisfacción del usuario en el Consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, año 2019, para lo cual se le presenta una serie de enunciados respecto a la atención que usted ha recibido del personal durante su consulta, este cuestionario es de carácter **ANÓNIMO**, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente.

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las siguientes alternativas:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
N°	SATISFACCIÓN HUMANA	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el odontólogo al explicarle mi problema de salud.					
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre o apellido.					
3	Considero que el odontólogo utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes.					
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el odontólogo durante el tratamiento.					
5	Considero que el odontólogo que me atendió me explicó los cuidados a seguir post tratamiento.					
6	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.					
	SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA	1	2	3	4	5
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.					

8	Estoy satisfecho con el tiempo de espera (aproximadamente 20 minutos).					
9	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.					
10	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.					
11	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.					
	SATISFACCIÓN ENTORNO	1	2	3	4	5
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.					
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico.					
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.					
15	Estoy satisfecho con la limpieza permanente de los servicios higiénicos que están cerca del consultorio odontológico.					

Fuente: Ramírez (2016). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Erick Anthony Rengifo Lozano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					2
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					2
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					2
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					2
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.					2
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					2
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					2
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48



 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Erick Anthony Rengifo Lozano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					4
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					4
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					4
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					4
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario.					4
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					4
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					4
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. César Artidoro Samame Cornejo
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Erick Anthony Rengifo Lozano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


 Mg. César A. Samame Cornejo
 ABOGADO
 ICAL. 5664

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. César Artidoro Samame Cornejo
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Erick Anthony Rengifo Lozano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


 Mg. César A. Samame Cornejo
 ABOGADO
 ICAL 5684

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Erick Anthony Rengifo Lozano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


 Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Docente

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Erick Anthony Rengifo Lozano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN

48

Mg. Jorge Valdera Tapullima
Docente

Constancia de autorización



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO

HOSPITAL II-E LAMAS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL II-E-LAMAS HACE CONSTAR:

QUE, EL **BR. ERICK ANTHONY REGIFO LOZANO**, IDENTIFICADO CON DNI N° 70076214, ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-SEDE TARAPOTO REALIZO LA INVESTIGACION DE SU TESIS TITULADA "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO ODONTOLOGICO DEL HOSPITAL II-E-LAMAS, 2019**" EN EL AÑO QUE SE MENCIONA EN EL TITULO DEL MISMO.

SE EXPIDE EL PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

LAMAS, 11 DE DICIEMBRE DE 2019

ATENTAMENTE



REGION SAN MARTIN
HOSPITAL II-E LAMAS
[Signature]
Med. C. Edson R. Gonzales Arce
C.M.P. 074876
DIRECTOR

Cc/Archiv
EKGA/jrg

Base de datos

Variable	CALIDAD DE SERVICIO																					SATISFACCIÓN DEL USUARIO																
Dimensión	Elementos Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de Respuesta					Seguridad				Empatía					S. Humana					S. Tec. Cien					S. Entorno					
N° CUEST.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
1	3	4	3	5	3	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	5	5	
2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	1	3	3	5	5	3		
3	3	5	2	5	4	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	2	4	3	3	3	5	
4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	
5	5	5	1	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3	4	4	2	4	2	4	4	4	
6	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1		
7	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3		
8	3	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	1	3	2	5	5	3	
9	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3
11	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	
12	3	4	2	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	1	2	3	3	4	4	
13	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	1	3	1	4	4	2	
14	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	
16	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4
17	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	
18	4	4	3	3	4	5	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	
19	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	
20	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	1	4	4	3	4	3	
21	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	
22	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	
23	5	4	3	5	2	4	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	
24	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	3	4	4		
26	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
27	4	5	2	5	5	5	4	3	2	2	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	5	5	2	
28	4	5	3	4	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
29	4	5	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	3	4	5	3		

30	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4	3	3			
31	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4		
32	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	1	3	4	5	4	5		
33	5	4	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	2		
34	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	1	4	3	5	5	1	
35	3	5	5	5	3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4		
36	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	2	3	4	3	
37	4	4	2	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	2	4	5	5	5	5	
38	5	5	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	
39	3	5	4	5	3	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	
40	5	4	2	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5		
41	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	1	4	4	4	4	4		
42	4	3	4	5	4	4	5	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	
43	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	1	3	3	3	3	2		
44	4	5	2	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	1	3	3	3	3			
45	4	4	2	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	1	4	2	3	3	2			
46	4	5	2	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	1	4	2	4	4	3		
47	5	4	1	5	4	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	3	4	1	4	3	5	5	2	
48	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	3	3	3	2	4	4	3	
49	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	2
50	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	1	3	3	4	3	3		
51	5	5	1	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	5	5	1	
52	5	4	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	2	3	4	4	4	2	
53	4	4	3	5	4	4	5	2	3	4	5	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	2	3	4	1	4	5	4	4	2	
54	5	4	2	5	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	
55	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3		
56	4	5	3	5	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	
57	5	4	4	5	5	5	5	2	5	2	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3		
58	5	5	3	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	2	2	3	4	2	5	5	3	
59	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	3	2	4	4	2	
60	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3	1	4	2	4	4	3		
61	4	4	2	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	2	4	4	2		
62	4	4	2	5	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2		

63	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3			
64	4	4	1	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	5	3		
65	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	2	
66	5	5	4	5	5	5	4	2	2	3	5	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3	3	
67	4	4	3	5	3	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	
68	5	4	1	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	1	3	2	4	5	2	
69	3	4	2	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	1	3	3	5	5	2		
70	5	4	2	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	2	
71	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	1	3	2	4	4	5		
72	5	5	2	5	4	4	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	3	
73	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	5	4		
74	4	5	1	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	1	3	3	4	4	3	
75	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	3	3	4	4	3	
76	5	5	2	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	5	5	5	
77	4	4	2	5	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	2	3	3	4	4	2		
78	5	5	1	4	4	5	3	3	2	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	
79	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
80	4	4	4	4	5	2	4	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	4	5	
81	3	3	4	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	4	1	1	3	3	2	1
82	3	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	
83	4	4	3	5	5	5	4	2	5	5	4	5	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4	5
84	4	4	5	5	3	4	3	4	2	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	5	
85	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	3	3	4	4	4	
86	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2
87	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
88	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	1	4	4	5	4	4
89	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	3	2	
90	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	
91	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
92	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	
93	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4	3	4	4	4
94	4	3	2	5	4	3	4	5	3	4	2	4	2	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	
95	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	2	2	2	3	4	2	4	4	2	

96	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	
97	3	5	1	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	2	3	2	4	4	3
98	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
99	3	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	4
100	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	2
101	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4
102	4	3	2	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
103	5	5	2	5	5	5	4	3	2	3	4	3	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3
104	4	5	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	1	3	2	4	4	3	
105	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
106	4	4	2	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	2	3	3	2	
107	5	5	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	
108	3	5	2	5	4	4	5	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	5	3	4	4	1	4	2	4	4	2	
109	3	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	1	4	4	4	4
110	5	4	2	5	4	5	4	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	1	3	2	4	4	5	
111	5	5	2	5	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	1	3	2	4	4	2	
112	4	4	2	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4
114	4	4	2	5	4	3	5	2	3	4	2	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	
115	4	4	1	4	3	5	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
116	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4		
117	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	
118	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	
119	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	3	3	1	3	3	4	4	4	

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Rengifo Lozano Erick Anthony
D.N.I. : 70076214
Domicilio : Jr. Arica 387- Morales
Teléfono : Fijo: 042522009 Móvil: 942819619
E-mail : anthony14_11@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado Doctorado
 Maestría
Grado : Maestro
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Rengifo Lozano Erick Anthony

Título de la tesis:

"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019"

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 10 de marzo de 2020

Acta de aprobación de originalidad

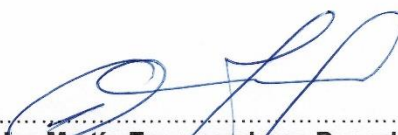


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Erick Anthony Rengifo Lozano, titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019"; constato que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 08 de marzo de 2020


.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&u=1050948850&o=1236290450&lang=es

feedback studio Erick Anthony Rengifo Lozano | Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consult... /0 8 de 13

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Rengifo Lozano Erick Anthony (ORCID: 0000-0002-8668-4321)

ASESOR:

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	edoc.pub Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 36 | Número de palabras: 10142 | Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | Activado

09:44 8/03/2020

Autorización final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. Rosa Mabel Contreras Julián

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Rengifo Lozano, Erick Anthony

INFORME TÍTULADO:

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARIAPOTO