



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Del Pozo Peñafiel, Rodrigo David (ORCID: 0000-0002-4179-5415)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Inicialmente quiero dedicar este trabajo a Dios y a mi familia, por no haberme dejado solo en este trayecto de mi vida, a docentes como Marina Cajan V., Fiorella Monje Y. y sobre todo a Gabriel Castillo H. por el tiempo, paciencia y dedicación al aprendizaje continuo para un crecimiento como persona y profesional al brindarme sus conocimientos y poderlos aplicar en el día a día, sobretodo en el área de la salud donde debemos ser más humanitarios, como se vivió en tiempo de Covid 19.

## **Agradecimiento**

Al hermano país Perú sobre todo a Piura, a todos y cada uno de los trabajadores de la UCV por acogernos, enseñarnos y orientarnos haciéndonos sentir como en casa a quienes decidimos escoger esta universidad para perfeccionarnos, dejando nuestros hogares y trabajos, con el anhelo de ser siempre mejores.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra, muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Prueba de normalidad de la dimensión elementos tangibles según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	17
<b>Tabla N° 2.</b> Prueba de normalidad de la dimensión Velocidad de respuesta o capacidad de respuesta, según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	17
<b>Tabla N° 3.</b> Prueba de normalidad de la dimensión seguridad según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	18
<b>Tabla N° 4.</b> Prueba de normalidad de la dimensión empatía según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	18
<b>Tabla N° 5.</b> Prueba de normalidad de la dimensión confiabilidad según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	19
<b>Tabla N° 6.</b> Prueba de normalidad de la dimensión prestación de servicios según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	19
<b>Tabla N° 7.</b> Relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 .....	20
<b>Tabla N° 8.</b> Análisis correlacional entre la dimensión seguridad y satisfacción en usuarios .....	21
<b>Tabla N° 9.</b> Análisis correlacional entre la dimensión percepción física y satisfacción en usuarios externos .....	22
<b>Tabla N° 10.</b> Análisis correlacional entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos .....	23
<b>Tabla N° 11.</b> Análisis correlacional entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción en usuarios externos .....	24

<b>Tabla N° 12.</b> Análisis correlacional entre la dimensión empatía y satisfacción en usuarios externos .....	25
<b>Tabla N° 13.</b> Análisis correlacional entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción en usuarios externos .....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico N° 1.</b> Nivel de calidad de atención percibida en usuarios externos pos implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. ....	27
<b>Gráfico N° 2.</b> Elementos tangibles en la atención hacia los usuarios externos post-implantes dentales.....	27
<b>Gráfico N° 3.</b> Seguridad de la calidad de atención en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 .....	28
<b>Gráfico N° 4.</b> Percepción física en la calidad de atención en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 ...	28
<b>Gráfico N° 5.</b> Velocidad de respuesta en la calidad de atención en usuarios externos post-implantes dentales. ....	29
<b>Gráfico N° 6.</b> Prestación de servicios en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 .....	29
<b>Gráfico N° 7.</b> Empatía de la atención hacia los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 .....	30
<b>Gráfico N° 8.</b> Satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 .....	30

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlaciona. La muestra no probabilística estuvo conformada por una población 100 usuarios de los cuales se consideraron para la muestra de estudio 45. Los resultados evidenciaron en el análisis correlacional mediante Coeficiente de Correlación de Spearman existieron una relación estadísticamente significativa negativa entre calidad y satisfacción (Rho=  $-0.37$ ;  $p < 0.01$ ). Además, no existe relación significativa entre la dimensión percepción en usuarios y satisfacción (Rho de  $0.37$ ; Sig.  $0.808$ ), entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción (Rho de  $0.046$ ; Sig.  $0.810$ ), entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción (Rho de  $0.194$ ; Sig.  $0.202$ ), entre la dimensión empatía y satisfacción (Rho de  $-0.0124$ ; Sig.  $0.418$ ), entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción (Rho de  $0.087$ ; Sig.  $0.569$ ). Se identificó que el nivel de calidad de atención percibida en usuarios fue en su gran mayoría bueno de calidad de atención ( $53.33\%$ ), y la satisfacción en la atención al usuario ( $40.00\%$ ) consideró en ser muy alto.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción, percepción física, seguridad, empatía.

## ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between quality of care and satisfaction in external users post-dental implants of a dental office in Guayaquil, 2020. It was developed under the quantitative approach and non-experimental design, correlates. The non-probabilistic sample consisted of a population of 100 users, of which 45 were considered for the study sample. The results evidenced in the correlational analysis using Spearman's Correlation Coefficient, there was a statistically significant negative relationship between quality and satisfaction (Rho = - .37;  $p < .01$ ), between the dimension security and satisfaction was negative with a (Rho of -0.57; Sig. 0.908), between the dimension perception in users and satisfaction. (Rho of 0.37; Sig. 0.808) between the dimension of response speed and satisfaction (Rho of 0.046; Sig. 0.810), between the dimension of service provision and satisfaction (Rho of 0.194; Sig. 0.202), between the dimension empathy and satisfaction (Rho of -.0124; Sig. 0.418), between the tangible element dimension and satisfaction (Rho of -0.087; Sig. 0.569), it was identified that the level of quality of attention perceived in users was mostly good from quality of care (53.33%), and user service satisfaction (40.00%) considered to be very high.

**Keywords:** Quality, satisfaction, physical perception, security, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel Global la pandemia actual por SARS-CoV-2 ha generado cambios bruscos en la población, principalmente en el área de salud y principalmente en el área odontológica, ya que se debe trabajar de una manera muy cercana al paciente, aproximadamente 30 centímetros y con aerosoles que disparan los fluidos de la cavidad estomatognática de 3 a 4 metros, exponiendo de manera directa al odontólogo, sus vías respiratorias, tejidos oculares y al paciente a una carga viral en los cubículos de atención odontológica, más aun con personas asintomáticas.

Dental Tribune (1) para marzo del 2020 la industria dental a nivel mundial se ve afectada donde una extensa cantidad de Congresos Dentales en todo el mundo han tenido que posponerse debido al COVID-19. Así mismo las atenciones en el área de Odontología han decaído abruptamente dejando una gran brecha de atención a los pacientes que requieran de este servicio. La calidad de atención es el proceso que existe una vez que los resultados, efectos o consecuencias dentro del proceso en la atención de salud los mismo que satisfacen los requerimientos y estabilidad del usuario, las perspectivas de los expertos, los profesionales de salud, la organización y el sistema. Uno de los puntos primordiales en la calidad de atención odontológica es saber las características de la atención, por ende, predecir la satisfacción de aquellas personas que van al consultorio odontológico. (2,3)

Ibarra, en su investigación plantea un Modelo Servperf en los centros de atención plantea que usar la percepción como una estimación de la satisfacción del paciente, y se conceptualizada como “el grado de ánimo del usuario que se obtiene posterior a la comparación de lo que se percibe en la atención con lo que se esperaba. (3).

De acuerdo a sus estudios el modelo está encaminado en el desempeño examinando dichas intersecciones entre calidad del servicio, satisfacción del paciente y sus intenciones de adquirir cubrir una necesidad. Es necesario para esto conseguir información sobre estas intersecciones y además del impacto de calidad del Servicio y satisfacción del paciente (4).

Una variable relacionada con la calidad constituye la satisfacción del paciente post-implante, definida como el estado de anímico personal que va a resultar de la comparación entre lo que se percibido al realizarse un implante dental con sus

ideas de cómo será la atención. Un estado de placer o de decepción comparando la vivencia del implante dental con las ideas de cómo serán los beneficios. Si las metas son menos a las ideas de cómo se pensaba que iba a ser la atención, el paciente post-implante es no satisfecho. Si las metas están al nivel de lo se pensaba que iba a ser la atención, el paciente externo post-implante es satisfecho (2).

Además, de ello, los clientes que percibe que el servicio de implante dental es realizado con calidad de atención que implica buen trato, oportunidad, así como cirugía atraumática y pronta recuperación, incide en el nivel de satisfacción de los usuarios logrando que la calidad en la atención constituya un predictor de la satisfacción. Si las metas están al nivel de lo se pensaba que iba a ser la atención, el paciente externo post-implante es satisfecho (12).

En la revisión de estudios se ha identificado en diferentes latitudes investigaciones que correlacionan la calidad percibida estas se enfocan en diferentes servicios médicos y no existe evidencia de estudios en Ecuador que correlacione tanto la calidad en la atención como la satisfacción en los pacientes externos post-implantes dentales durante la época de la pandemia ya que esta coyuntura es actual sin precedentes dado que constituye el implante dental constituye una innovación tecnológica aplicada al servicio dental que cobra relevancia en época pandemia covid-19 esto significa que la investigación cubre un vacío del conocimiento (3, 9).

Ahora teniendo en cuenta que Ecuador ha sido uno de la nacionalidad en Latinoamérica con más incidencia de contagio COVID-19 y se implementó la política sanitaria de aumento poblacional por metro cuadrado y distancia promedio entre cada persona manifestado en cuarentena desde el 16 de marzo hasta inicio de julio del 2020, lo cual conllevó a cambios en la atención siendo uno los de la práctica odontológica (10).

En ese contexto la implementación de implantes dentales bajo la tecnología flaper ha conllevado a una práctica profesional menos invasiva, de rápida recuperación y mínimo riesgo de contagio y ante el incremento de lesiones odontológicas, en un consultorio privado de odontología se incrementa el porcentaje de clientes durante los meses de mayo a agosto del 2020 (9).

Por lo anteriormente expuesto se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre calidad en la atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?

A partir de las variables y dimensiones se formularon las interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los pacientes postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?; ¿Cuáles son los niveles satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?; ¿Cuál es la relación que existente entre la dimensión de seguridad y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?; ¿Cuál es la relacional entre la dimensión de percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión de prestación de servicios y satisfacción en pacientes externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020?

La presente investigación tiene relevancia teórica dado que permite conocer el flujo relacional entre las variables que contribuye al desarrollo teórico del objeto de estudio, más aún que en contexto de situaciones críticas como la pandemia por el Covid-19.

La relevancia metodológica se fundamenta que el estudio permitirá validar los instrumentos de modo que cuenten con evidencia de validez y confiabilidad para medir las variables y puedan ser empleadas en posteriores investigaciones. El estudio es conveniente dado que permite obtener evidencia empírica entre las variables en pacientes post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 ya que como seres humanos es importante conocer cómo los usuarios post-implantes dentales tienen sus ideas de lo que se pensaba que iba a ser la atención y cómo se percibe la atención odontológica en el caso del implante dental.

En tal sentido se formula como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico, Guayaquil, 2020. En los objetivos específicos se formularon las siguientes: identificar la relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico, Guayaquil, 2020; Identificar la relación entre la dimensión percepción física y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil,

2020; identificar la relación entre la dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020; identificar la relación entre la dimensión prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020; identificar la relación entre la dimensión empatía y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020; identificar la relación entre la dimensión tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

En tal sentido en la presente investigación asume la siguiente hipótesis general: HA: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes; Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; En tal sentido en la presente investigación se asume la siguiente hipótesis específicas:

HA1: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; Ho1: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; HA2: Existe relación entre percepción física y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales; Ho2: No existe relación entre percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; HA3: Existe relación entre dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; HA3: Existe relación entre dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; Ho3: No existe relación entre percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales; HA4: Existe relación ente significativa entre prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales y Ho4: No existe relación entre prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

HA5: Existe relación ente significativa entre empatía y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales y Ho5: No existe relación entre empatía y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

HA6: Existe relación ente significativa entre elementos tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales y Ho6: No existe relación entre elementos tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

## II. MARCO TEÓRICO

En los estudios previos que fundamentan las variables de investigación se analizaron los siguientes a nivel internacional:

Maggy. (2018). En su Artículo irrefutable: estimación de la casta y expectativa de afinidad y riqueza de los pacientes en relación a la atención de urgencia pediátrica, donde su indeterminado franco fue calibrar el nivel de bienestar de los pacientes en consideración a la posibilidad y linaje ofrecida en los servicios de urgencia pediátrica sanatorio común de maravilla. El tipo de metodología que empleo fue el SERVQUAL la misma que abarca de 5 elementos los cuales son tangibilidad, verosimilitud, aptitud de respuesta, confianza y empatía, fue un estudio transversal y analítico, cuyos datos fueron tomados de la clínica casera de prodigio en el año 2017. Concluyo que de pacto a las dimensiones hubo mayor incidencia en la insatisfacción de los usuarios debido a los pésimos servicios de emergencia pediátrica que la clínica ofrecía no existía tangibilidad, confianza y empatía; en lo que respecta a la capacidad de respuesta fue considerada de nivel satisfecho, aun así, la gran mayoría de los usuarios habían señalado en tener un nivel de satisfacción bajo. Como propuesta del estudio fue en dar limpieza al área, cronometrar los errores de la policlínica, proyectar indicadores de desempeño, capacitación para una buena valorización en el momento del triaje Manchester y acondicionar todo el individual. Dicho trabajo concluyo que existe una deficiencia en la calidad de atención que brindada en donde interviene mucho el trato hacia el usuario (26).

Castro y Contreras (2015), En su análisis titulado: gloria con la perspectiva médica en la región de hospitalización del condado de Gineco - ginecopatía de centro médico José Carrasco Arteaga. 2015; se midió el nivel de las usuarias con la posibilidad clínica y de botiquín admitida en la franja de hospitalización del área de Ginecobstetricia de la clínica José Carrasco Arteaga. La metodología de la investigación fue de corte transversal; Obtuvo como derivaciones donde las usuarias de los servicios de tocología figuraron el 26.11% es decir un valor de antigüedad  $41.46 \pm 11.41$ , así mismo, aquellas en ginecopatía el 73.89 air, en un momento

medio de  $28.62 \pm 6.12$ . el nivel académico más recurrente fue la secundaria y en su gran mayoría habitan en la zona urbana (32).

En los informes nacionales se consideraron a: Mutre, Gonzales. (2019). En su observación El placer del usuario externo en la vigencia de posibilidad en el servicio de emergencia del sanatorio sencillo. IESS. Del prodigio– Ecuador. Consideró como aséptico calibrar el grado de gloria del paciente en tiempo, perspectiva y posibilidad del servicio de emergencias en la policlínica descendiente IESS portento. dialéctica: El diseño de exploración fue cuantitativo, boceto de cohorte transversal. adonde de los resultados: cargo de antigüedad mayor entre 40 a 49 tiempo (38,8%), inclinación masculino (70%), día en la semana que asisten frecuentemente; lunes (33,5%), apreciación al individual cirujano; impetuoso (47,6%), Compresión de la explicación que brindó el cirujano; Si (84,7%), cumplimentación de examen físico; Si (72,4%), Compresión de la comunicación que brindó el personal de botiquín; Si (87,1%), cálculo al aceptado: 20/01/2020personal de botiquín; bueno (55,5%), apreciación al individual funcionario; impetuoso (60,6%), Trato con bizarría y resignación; Si (88,2%), tira asigna-do; zarco (64,7%), legislatura de esperanza; 30 a 60 min (25,3%), comunicación de dirección a atender; Siempre (82,4%), corazonada compostura de derrotero; A veces (37,6%), individual para guiar en los servicios de emergencia; nunca (62,4%). tesis. Se encontró altos niveles de insatisfacción en conjetura éticas y cariz en servicios de emergencia. aunque, la legislatura de esperanza de los usuarios atendidos fue mayúsculo (27).

En la revisión teórica de la variable calidad de atención: “Es la percepción de lo que se ha servido para hacer prescindir la manera cómo se atienden a los usuarios externos garantizando todas las bondades y beneficios satisfaciendo sus necesidades de cada usuario externo (2-9,13).

La calidad de la atención médica es un inconveniente bastante complicado originada desde la relación de 6 zonas, planteadas por Galán Morera considerado un entorno que presta atención: Oferta, Proceso, Demanda, Resultados e Efecto (DOPRI) (34).

La calidad que es agradable se denomina satisfacción que es innato a la atención en sí revelando caracteres de dicha calidad en el proceso brindado. En la

calidad que es agradable, el paciente es satisfecho ergo gana sus ideales de cómo iba a ser la atención. (2-9,13)

En la revisión de modelos de calidad, se encuentra el modelo planteado SERVQUAL. Es una herramienta de grado múltiple con un elevado valor de fiabilidad y validez en donde las organizaciones tienen la posibilidad de usar para entender principalmente las expectativas y percepciones que poseen los usuarios en relación a los servicios brindados, equilibrando el concepto escala y categorización de cuestiones (42).

Por consiguiente, fundamentaba un instrumento de recolección de datos con cuestiones estandarizadas totalmente creado en los USA con la ayuda del Marketing Science Institute denominado escala SERVQUAL (42).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) señalaron que dicha herramienta sirve para detectar primero los recursos que producen costo para el comprador y desde esta información comprobar los procesos a fin de introducir zonas de optimización como la diferencia en medio de las apreciaciones existentes a causa de los consumidores del servicio y las expectativas detallada anteriormente.

(43)

Según Merino plantea las siguientes dimensiones de calidad de atención.

Elementos Tangibles: Referente a infraestructura y a las instalaciones que se pueden sentir de manera física comprendiendo todo lo que es accesible considerando productos que duran en el tiempo. (2-9,13); Fiabilidad: Definida como el nivel de probabilidad de que se logre el buen funcionamiento del proceso observando su nivel de crédito, verdad y cuán honesto se es en la atención. (29,13); Capacidad de Respuesta: Es la disposición que se tiene al presentar una situación adversa que no se escapa del estado de aptitud individual formándose un pilar en la atención. (2-9,13); Seguridad: Es la capacidad de lograr sentir una confianza desde el ingreso hasta su salida de la atención al lograr destreza y buenas aptitudes del trabajador para con el paciente. (2-9,13); Empatía: Es la capacidad individual que se posee al entrar en una relación social de lograr agradar a la otra persona de manera sociable sin llegar a tener los mismos pensamientos. (2-9,13)

En la revisión teórica de satisfacción, se define como el estado anímico que un paciente tiene al llenar sus ideales de la atención en relación a lo que se percibió de la atención recibida (13).

La satisfacción al usuario, es toda acción de satisfacer el agrado, placer o complacencia, dentro del estudio es la segunda variable por tal motivo, cumple con características y razón para que el usuario manifieste su nivel de satisfacción en base a la calidad de atención en el servicio prestado. Se conoce que para alcanzar la satisfacción del usuario resulta ser algo imperioso, debido a varios factores, no obstante, se puede llegar a cumplir sus necesidades primordiales (27).

La satisfacción al usuario es considerada una experiencia percibida durante el tiempo de atención, lo cual abarca, expectativas personales (39).

La confiabilidad es toda efectividad y solución de problemas hacia los usuarios, lo cual abarca la capacidad de algún tipo de atención o proceso en ejecución que desempeña una función requerida, en base a las condiciones establecidas en un tiempo categórico, además, se refiere a la permanencia de los resultados y que dichos resultados tengan concordancia en otros estudios (27).

En lo que respecta a la validez en la actualidad, dicha medida de la satisfacción de los usuarios con cuidados de salud recibidos, es considerado uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad y la percepción recibida de parte del usuario, desde el aspecto psicométrico, es el resultado de un recurso de recopilación de evidencias empíricas respaldado en argumentos teóricos que, en suma, conllevan a la valorización de cada elemento que afirme en la calificación asignada (15).

En el estudio epistemológico el elemento satisfacción de los usuarios se observa que se enfoca en relación al entorno donde se brinda el servicio, determinada por el profesional que brinde la atención necesaria y genere una satisfacción respecto a la calidad de atención.

Hay diferentes terciarios que admiten que se realice la percepción y por resultante que se despliegue la satisfacción. Muchos de los intermediarios llegan ser de forma visual es decir primero en que se refleje la infraestructura del hospital, centro de salud o consultorio, las cualidades que logran instruir los profesionales en salud, personal administrativo, personal de limpieza y seguridad. A referirse a satisfacción es un elemento fundamental dentro del entorno del usuario externo o paciente, en otras palabras, para una persona pueda sentirse totalmente satisfecha tiene que vivir experiencias de carácter positivo el cual garantice una muy buena apreciación en base a los servicios prestados dando buenas referencias en base a la atención recibida en cualquier tipo de establecimiento de salud. En una sala de espera bastante aparte, es decir, que abarcan otras cualidades en donde interviene la alidad de atención, en donde se debe como método colocar dispositivos de entretenimiento, el ambiente limpio y cómodo, para no generar insatisfacción del paciente, en muchos de los caos existe tiempo de esperas tardíos e inclusive sin respuesta alguna lo cual, causa un desagrado en ocasiones disgusto debido al tiempo para ser atendido (16).

Sin embargo, existen otros elementos intermediarios que aprueban la conceptualización, cuyos intermediarios tienen la opción de ser lo ocular como lo es la pinta del madrigal del centro médico o clínica, las reacciones que tienen la alternativa de revelar los doctores, individual funcionario; inclusive, de mingitorio y de consistencia. Obstante aquello se tierra de la bendición a modo superficial intrínsecamente en el ámbito de un usuario; en tal sentido un individuo puede lograr sentirse satisfecho en residir vivencias que provocan una desdicha actual que garantice buenas circunstancias sobre el interés que recibió en una clínica cierta. En un soportal de curiosidad justo ileso de la pequeña calidad de expectación brindado, las esperas llegan a producir insatisfacción (17).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

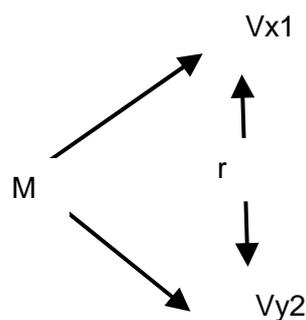
**Tipo:** Aplicada, busco describir el problema y su solución.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de acuerdo a lo planteado por Sampieri (2018), “es la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación e analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (25).

La presente investigación según su finalidad es aplicada porque buscó dar explicación del problema de estudio a partir del conocimiento científico de las variables calidad y satisfacción, dado que utiliza la teoría para resolver un problema concreto. Sampieri (25).

**El diseño** de estudio ha sido no experimental, transversal, correlacional; no experimental dado que ha analizado el objeto de estudio sin manipular las variables; trasversal dado que se realiza la medición en un momento único; y correlacional dado que mide la correlación entre las variables de estudio (25).

Esquema del diseño trasversal –correlacional; se mide y correlaciona la variable (X1 – X2)



Dónde

M = Muestra

V<sub>X1</sub> = Calidad de atención V<sub>Y1</sub>

= Satisfacción del usuario r

= Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de atención.**

**Definición Conceptual:** "Es aquella variedad de guarda en el cual se expectativa maximizar un cualquiera provecho del firme, luego de capital considerado como una baratura de ingresos y pérdidas implicadas en indisolubles partes al cambio de esperanza" (34).

**Definición Operacional:** La calidad de atención será mediante las puntuaciones obtenidas en el cuestionario Excelente, buena, regular, mala, deficiente.

#### **Dimensiones:**

**Elementos tangibles:** La tangibilidad es todo aquello que se puede ver, o tocar o degustar, mientras, mientras que la intangibilidad se refiere a acciones (42).

**Fiabilidad:** La fiabilidad es definida como la firmeza o persistencia de las medidas es decir cuando el proceso a medir se genera constantemente (44).

**Capacidad de Respuesta:** La compostura oportuna del sistema ha sido posible porque la experiencia acumulada en las luchas antiepidémicas y el conocimiento sobre los perjuicios que incrementan la probabilidad de su presentación y divulgación (30).

**Seguridad:** Se basa a todos los sistemas, medios organizacionales, humanos y operaciones orientadas para excluir, disminuir o controlar posibles riesgos y coacciones que lleguen afectar a un individuo o entidad e instalación de algún elemento (31).

**Empatía:** Es la capacidad de estar en el lugar de la otra persona y llegar a entender y comprender lo que dicha persona requiere, esto se le conoce como empatía, lo cual favorece en comprender el comportamiento en explícitas circunstancias (31).

## **Variable 2: Satisfacción del usuario.**

**Definición Conceptual:** La satisfacción del usuario abarca un sinnúmero de elementos el cual radica desde las expectativas del usuario y la percepción en base a los servicios brindados en la entidad. En tal sentido, las percepciones están sujetas a las experiencias y expresión de la calidad de los servicios (2).

**Definición Operacional:** La variable fue medida en virtud a sus dimensiones médica y atención administrativa, calificada como satisfecho o insatisfecho; según la escala de Likert.

### **Dimensiones:**

**Confiabilidad:** La confiabilidad se refiere a la permanencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad se investigación que los resultados de un intento concuerden con los resultados del mismo intento en otro espacio (41)

**Validez:** Desde el aspecto psicométrico, la aptitud es la consecuencia de un recurso de recopilación de evidencias empíricas sostenido en aparentes textos teóricos que, incrementan y a la vez ceden despedir un enjuiciamiento valorativo que alegue la conformidad y la capacidad de reconocer las interpretaciones fundamentadas en los resultados de un test. tojo 2012 (4).

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

**Población:** Estuvo compuesta por los usuarios de la Clínica Dental. La muestra será censal y/o compuesta por el total poblacional. Se consideró a 95 usuarios externos.

**La muestra:** Para Hernández. (2014), señala que una muestra no probabilística o muestra dirigida, supone una manera de elección orientada de acuerdo a la naturaleza del estudio, más que tomar en cuenta criterios estadístico para generalizar” (p.189).

Teniendo en cuenta el total de la población de 95 usuarios de los que se consideraron 45 para el estudio de la muestra se trabajado con una población finita. Siendo el criterio de análisis una muestra no probalística.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Para el estudio realizado se empleó la técnica de encuesta, por lo tanto, se consideró como instrumento el cuestionario, donde el propósito fue de recolectar la información percibida por los usuarios externos post-implantes

dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. **Validez**

Los instrumentos se validaron a partir de la opinión de expertos, ellos determinaron la coherencia, pertinencia y redacción de los ítems en relación a los indicadores y dimensiones.

#### **Validez de contenido:**

En este sentido Hernández y otros (2015) señalan que la validez de un instrumento de investigación se realiza a partir de la opinión de profesionales especialistas en el tema de estudio, ellos dan un juicio valorativo del instrumento en relación a la población, muestra, variables, dimensiones e indicadores. (p.304).

La coherencia, pertinencia y redacción de los ítems en correspondencia a objetivos, dimensiones, indicadores del estudio han sido validadas a partir de la opinión de juicios de expertos.

#### **Validez de criterio:**

Según Kerlinger y Lee (2002), señalan que confiabilidad es validez la veracidad y exactitud de los instrumentos de medida. Si medimos varias veces a los mismos sujetos con el mismo instrumento, obtenemos iguales resultados. (p. 459 - 463).

En la investigación la validez de los cuestionarios se hizo a partir del estadígrafo Alfa de Cronbach.

#### **Validez de constructo:**

En el estudio de investigación se procedió a hacer uso del método correlacional calculando el Rho de Spearman para establecer el nivel relacional entre las variables en estudio.

Por lo tanto, es la concepción teórica en las variables observable. Validar por constructo es un proceso cuidadoso y arduo. Para la validez de constructo se utiliza metodologías variadas (46).

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Se refiere a como un instrumento que se aplica varias veces a una misma persona produce los mismos resultados, con consistencia y coherencia (25). Se empleará en esta investigación la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, la misma que nos dará un valor que deberá ser mayor a 0,800.

### **3.5. Procedimientos**

En lo que respecta el proceso de información se diseñaron tablas, figuras y gráficos que permitieran realizar el respectivo análisis de la información generada por objetivos e hipótesis.

Los datos recopilados fueron analizados aplicando la estadística descriptiva inferencial y correlacional en el programa SPSS-26. Se formó una base de datos conteniendo los resultados tanto por variables de estudio como por dimensiones. Posteriormente se hizo la recodificación de las variables para poder agrupar por dimensiones y así obtener las correlaciones según lo estipulado en la matriz de consistencia.

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

Posteriormente a la recolección de datos, por medio de las herramientas encaminadas a la muestra, y después de haber validado los instrumentos por los profesionales se hizo un estudio de los datos compilados, por medio del trabajo de campo en el desarrollo de la indagación, con el fin de que la inquisición conseguida fuera de total coherencia en base a la funcionalidad del problema de averiguación, fines e premisa. Por otro lado, en lo que respecta el procedimiento en gestión a los datos se utilizó medios electrónicos, autorizados y sistematizados según la unidad de estudio, en relación a sus cambiantes.

Por lo tanto, para el análisis de datos estadístico se utilizó los siguientes programas, Microsoft Excel 2019, IBM SPSS V.26.0 y JASP continuando con los siguientes pasos. El Excel fue utilizado para almacenar la información, es decir una

base de datos, además de aquello se utilizó para obtener la validez de los instrumentos donde se midió la relevancia y coherencia de acuerdo a Aiken, posteriormente cuya base de datos fue exportada en el SPSS V.26, donde se insertó variables de frecuencias, porcentajes, media, además se utilizó correlaciones de las dimensiones, varianza, desviación estándar, máximo, mínimo.

En lo que respecta, el análisis correlacional, lo primero que se realizó fue una prueba de normalidad mediante el coeficiente de Shapiro-Wilk, con la intención de verificar si los valores cumplen con el postulado de distribución normal ( $p > .05$ ) o si presentan una distribución No normal ( $p < .01$ ), la gran mayoría resultó en tomar un estadístico de tipo no paramétrico lo cual determinó la magnitud de la relación entre variables intervalo, además se trabajó con el Coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información consignada en la presente investigación cumple con los principios de transparencia por cuando se cita a cada autor según la información necesaria; es consistente por lo que sirve como medio para realizar otras investigaciones y poder gestionar propuestas de mejoras en la atención y satisfacción del usuario. Así mismo, se respeta la autonomía del consultorio odontológico de Guayaquil, sus normas y lineamientos. Por lo tanto, el presente estudio busca contribuir al campo científico y a los servicios odontológicos, se brinda información totalmente válida y confiable, se contó con el consentimiento informado hacia los usuarios atendidos.

En lo que respecta a los principios éticos se consideró que todos los usuarios tienen que ser informados previamente sobre el trabajo, cuyos criterios éticos tomados en el trabajo fue la declaración de Helsinki II (20 y 21). El principio 20, indica que, para poseer parte en un trabajo investigativos de investigación, cuyos participantes o usuarios deben de ser voluntarios e informados pese al trabajo previo (51).

El principio 21, apunta a la intimidad y confidencialidad de la información asumida; lo cual señala que debe de ser respetado el derecho de los colaboradores en el trabajo investigativo así mismo, de proteger su integridad. Además, en comprometerse en proteger y resguardar la intimidad de los participantes, manteniendo una confidencialidad de la información con el fin de no causar daños o posibles consecuencias ya sea alguna integridad física, mental y su personalidad; una vez

recolectada la información y realizado todo el proceso de análisis estadístico se recurrió en destruir las hojas de recolección de datos excluir archivos digitales (51).

#### IV. RESULTADOS

- **Bondad de Ajuste**

Pruebas de normalidad de las dimensiones calidad de atención y satisfacción al usuario.

**Tabla N° 1.** Prueba de normalidad de la dimensión elementos tangibles según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

Pruebas de normalidad			
Dimensión	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Elementos tangibles	0.881	45	0.000

**Fuente:** Análisis de datos a partir de la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo al estudio de la dimensión elementos tangibles en usuarios externos de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que la significancia es de 0.000, siendo el resultado  $n = 0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, es anormal. Debiéndose trabajar con la prueba no paramétrica de Spearman para muestras pequeñas.

**Tabla N° 2.** Prueba de normalidad de la dimensión Velocidad de respuesta o capacidad de respuesta, según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

Pruebas de normalidad			
Velocidad de respuesta	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
	0.754	45	0.053

**Fuente:** Análisis de datos a partir de la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo al estudio de la dimensión velocidad de respuesta en usuarios externos de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que la significancia es de 0.053, siendo

el resultado  $n= 0.053 \geq 0.05$ , por lo tanto, es normal. Debiéndose trabajar con la prueba de Spearman para muestras pequeñas.

**Tabla N° 3.** Prueba de normalidad de la dimensión seguridad según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Dimensión	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Seguridad	0.793	45	0.002

**Fuente:** Análisis de datos a partir de la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo al estudio de la dimensión seguridad en usuarios externos de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se pudo verificar que la significancia es de 0.002, siendo el resultado  $n= 0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, es anormal. En tal sentido, se recurre a trabajar con la prueba no paramétrica de Spearman para muestras pequeñas.

**Tabla N° 4.** Prueba de normalidad de la dimensión empatía según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Dimensión	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Empatía	0.846	45	0.000

**Fuente:** Análisis de datos a partir de la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo al estudio de la dimensión empatía en usuarios externos de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que la significancia es de 0.000, siendo el resultado  $n= 0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, es anormal. Debiéndose trabajar con la prueba no paramétrica de Spearman para muestras pequeñas.

**Tabla N° 5.** Prueba de normalidad de la dimensión confiabilidad según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Shapiro-Wilk			
Dimensión	Estadístico	gl	Sig.
Confiabilidad	0.812	45	0.000

**Fuente:** Análisis de datos a partir de la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** Acorde al estudio de la dimensión confiabilidad en usuarios externos de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se dio a conocer una significancia de 0.000, siendo el resultado  $n = 0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, es anormal. Lo cual, se considera en trabajar con la prueba no paramétrica de Spearman para muestras pequeñas.

**Tabla N° 6.** Prueba de normalidad de la dimensión prestación de servicios según la muestra de estudio de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Shapiro-Wilk			
Dimensión	Estadístico	gl	Sig.
Prestación de servicios	0.866	45	0.000

**Fuente:** Análisis de datos a partir de la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** De acuerdo al estudio de la dimensión prestación de servicio en usuarios externos de los post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que la significancia es de 0.866, siendo el resultado  $n = 0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, es anormal. Debiéndose trabajar con la prueba no paramétrica de Spearman para muestras pequeñas.

- **Análisis correlacional**

**Objetivo General:** Determinar la relación entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

**Tabla N° 7.** Relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

<b>Satisfacción en usuarios</b>	<b>Variables</b>	
Calidad de atención	Coeficiente de Correlación	-0.37
	Sig. (bilateral)	0.808
	N	45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

### **Prueba de hipótesis**

HA: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

### **Contrastación de hipótesis**

$P < .01$ : Se rechaza la hipótesis nula

$P > .01$ : Se aprueba la hipótesis nula

### **Análisis e interpretación:**

En la presente tabla se observa que el p valor  $0.808 > .05$ ; por tanto, se aprueba la hipótesis Nula que plantea que no existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-

implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

**Objetivo Específico 1:** Identificar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

**Tabla N° 8.** Análisis correlacional entre la dimensión seguridad y satisfacción en usuarios

		<b>Seguridad</b>
<b>Satisfacción en usuarios</b>	Coeficiente de Correlación	-0.57
	Sig. (bilateral)	0.908
	N	45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

### **Prueba de Hipótesis**

HA1: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

Ho1: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

### **Contrastación de hipótesis**

Si  $P < .05$  y  $1 - \beta < .80$ : Se rechaza la hipótesis Nula.

Si  $P > .05$  y  $1 - \beta > .80$ : Se aprueba la hipótesis Nula.

**Análisis e interpretación:** En este siguiente análisis se pudo evidenciar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y satisfacción es negativa con un Rho de -0.57, lo cual señala que presenta una correlación negativa moderada. En tal sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, donde el flujo de relación entre seguridad de atención y satisfacción del usuario no es positivo. Presentando una significancia en cada variable de 0.908. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa.

### Objetivo Específico

2: Identificar la relación entre la dimensión percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

**Tabla N° 9.** Análisis correlacional entre la dimensión percepción física y satisfacción en usuarios externos

	Percepción física	
<b>Satisfacción en usuarios.</b>	Coeficiente de correlación	0.37
	Sig.(bilateral)	0.808
	N	45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes de consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

### Prueba de Hipótesis

HA2: Existe relación entre percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

Ho2: No existe relación entre percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

### Contrastación de hipótesis

Si  $P < .05$  y  $1 - \beta < .80$ : Se rechaza la hipótesis Nula.

Si  $P > .05$  y  $1 - \beta > .80$ : Se aprueba la hipótesis Nula.

**Análisis de interpretación:** En la presente tabla se observa que el p valor  $0.808 > .05$ ; por tanto, se aprueba la hipótesis Nula que plantea que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión percepción en usuarios y satisfacción.

## Objetivo Específico

3: Identificar la relación entre la dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020;

**Tabla N° 10.** Análisis correlacional entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos

<b>Velocidad de respuesta</b>		
<b>Satisfacción en usuarios.</b>	Coefficiente de correlación	0.046
	Sig.(bilateral)	0.810
	N	45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes de consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

### Prueba de Hipótesis

HA3: Existe relación entre dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

Ho3: No existe relación entre percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

### Contrastación de hipótesis

Si  $P < .05$  y  $1 - \beta < .80$ : Se rechaza la hipótesis Nula.

Si  $P > .05$  y  $1 - \beta > .80$ : Se aprueba la hipótesis Nula.

**Análisis e interpretación:** Se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción es negativa con un Rho de 0.046, lo que indica que presenta una correlación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Presentando una significancia en cada variable de 0.810.

### Objetivo Específico

4: Identificar la relación entre la dimensión prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

**Tabla N° 11.** Análisis correlacional entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción en usuarios externos

Prestación de servicio	
<b>Satisfacción en usuarios.</b>	Coeficiente de correlación 0.194
	Sig.(bilateral) 0.202
	N 45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes de consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

### Prueba de Hipótesis

HA4: Existe relación ente significativa entre prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

Ho4: No existe relación entre prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

### Contrastación de hipótesis

Si  $P < .05$  y  $1 - \beta < .80$ : Se rechaza la hipótesis Nula.

Si  $P > .05$  y  $1 - \beta > .80$ : Se aprueba la hipótesis Nula.

**Análisis e interpretación:** Se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción es negativa con un Rho de 0.194 lo que indica que presenta una correlación positiva muy baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Presentando una significancia en cada variable de 0.202. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa

5: Identificar la relación entre la dimensión empatía y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

### Objetivo Específico

**Tabla N° 12.** Análisis correlacional entre la dimensión empatía y satisfacción en usuarios externos

Empatía		
<b>Satisfacción en usuarios.</b>	Coeficiente de correlación	-0.124
	Sig.(bilateral)	0.418
	N	45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes de consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

### Prueba de Hipótesis

HA5: Existe relación ente significativa entre empatía y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

Ho5: No existe relación entre empatía y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales.

### Contrastación de hipótesis

Si  $P < .05$  y  $1 - \beta < .80$ : Se rechaza la hipótesis Nula.

Si  $P > .05$  y  $1 - \beta > .80$ : Se aprueba la hipótesis Nula.

**Análisis e interpretación:** Se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y satisfacción es negativa con un Rho de  $-0.124$ , lo que indica que presenta una correlación muy baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Presentando una significancia en cada variable de  $0.418$ , esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa

**6:** Identificar la relación entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

### Objetivo Específico

**Tabla N° 13.** Análisis correlacional entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción en usuarios externos

Elemento tangibles	
<b>Satisfacción en usuarios.</b>	Coeficiente de correlación -0.087
	Sig.(bilateral) 0.569
	N 45

**Fuente:** Análisis de encuesta aplicada a pacientes externos de los postimplantes de consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

### Prueba de Hipótesis

HA6: Existe relación ente significativa entre elemento tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

Ho6: No existe relación entre elemento tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales.

### Contrastación de hipótesis

Si  $P < .05$  y  $1 - \beta < .80$ : Se rechaza la hipótesis Nula.

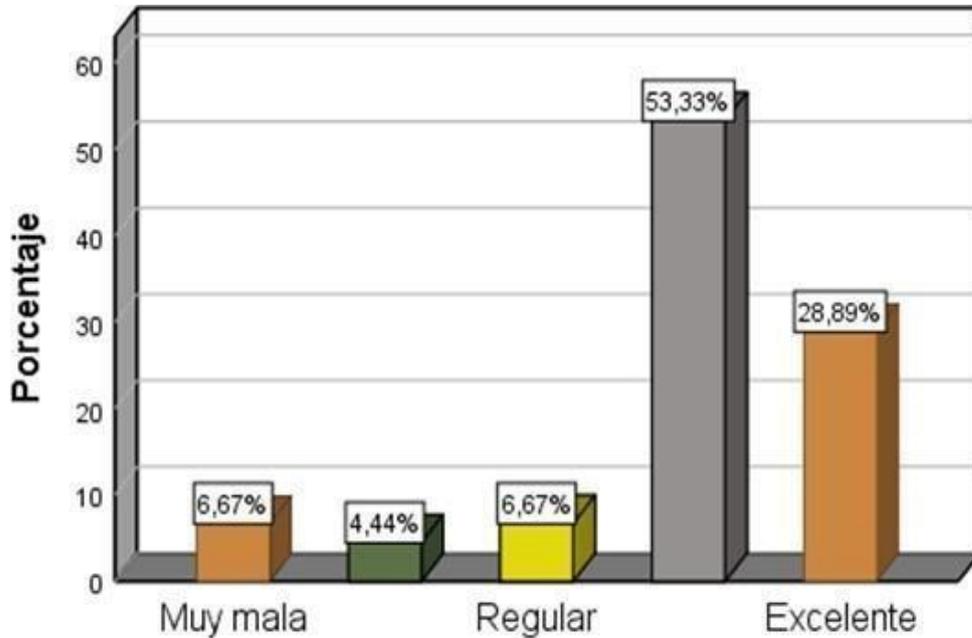
Si  $P > .05$  y  $1 - \beta > .80$ : Se aprueba la hipótesis Nula.

**Análisis e interpretación:** Se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción es negativa con un Rho de -0.087 lo que indica que presenta una correlación muy baja. En tal sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Presentando una significancia en cada variable de 0.569. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa

- **Análisis descriptivo**

Descripción del nivel de calidad de atención en los pacientes post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.

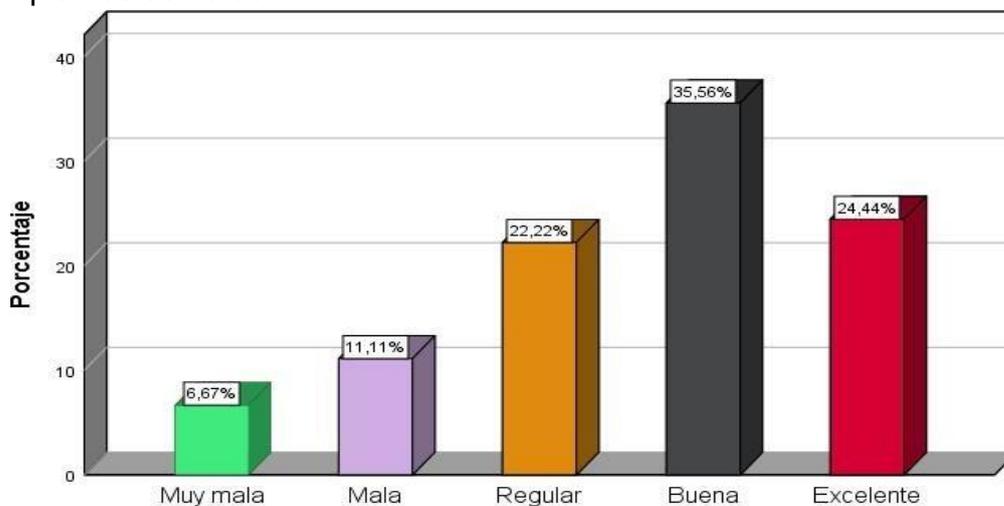
**Gráfico N° 1.** Nivel de calidad de atención percibida en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.



**Fuente:** Instrumento aplicado a la muestra de estudio

**Análisis e interpretación:** Del instrumento aplicado se pudo observar que la calidad de atención al usuario el 53.33%(24), consideran buena; el 28.9%(13), excelente; el 6.7%(03), consideran muy mala y regular y el 4.4%(02), consideran mala.

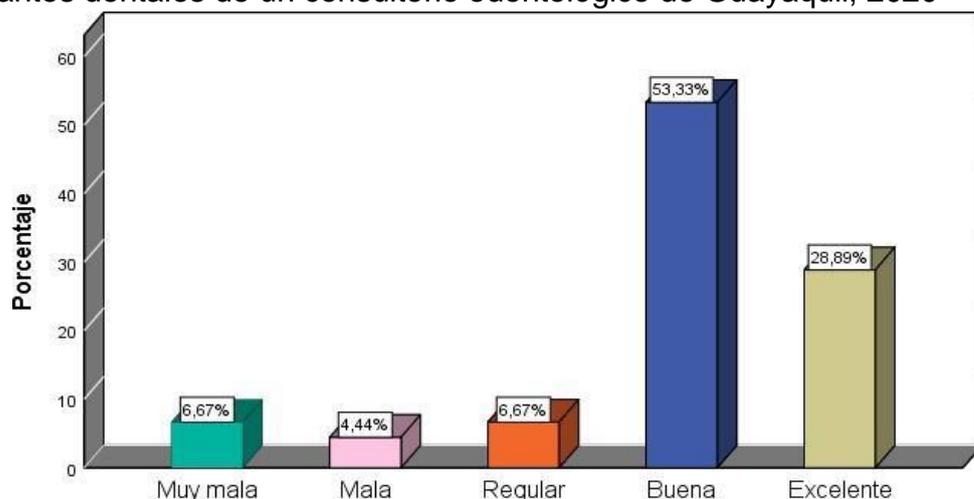
**Gráfico N° 2.** Elementos tangibles en la atención hacia los usuarios externos postimplantes dentales.



**Fuente:** Instrumento aplicado a la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** En el análisis de la dimensión elementos tangibles aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 35.6% (16) considera buena; 24.4%(11) Excelente; 22.2% (10) regular, 11.1% mala y el 6.7%(03) Muy mala.

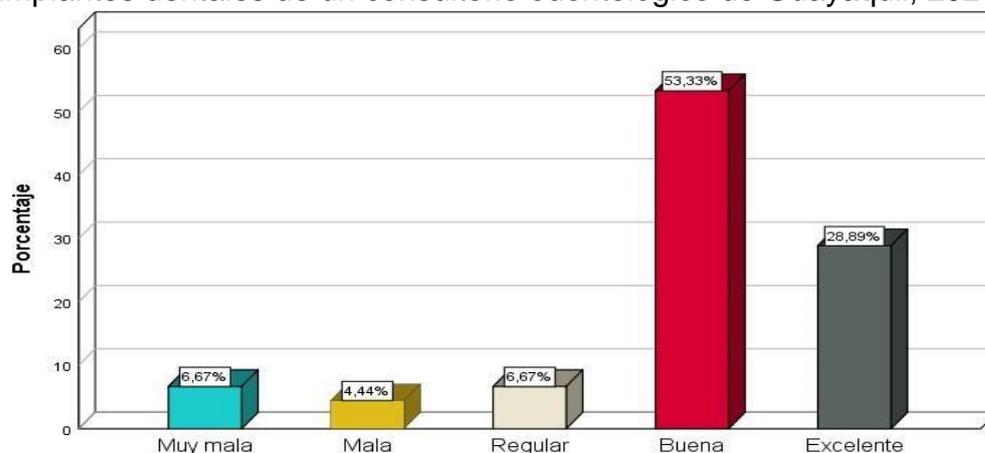
**Gráfico N° 3.** Seguridad de la calidad de atención en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020



**Fuente:** Instrumento aplicado a la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** En el análisis de la dimensión seguridad aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 53.3% (24) considera buena; 28.9%(13) excelente; 6.7% (03) muy mala y regular y el 4.4% (02) mala.

**Gráfico N° 4.** Percepción física en la calidad de atención en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

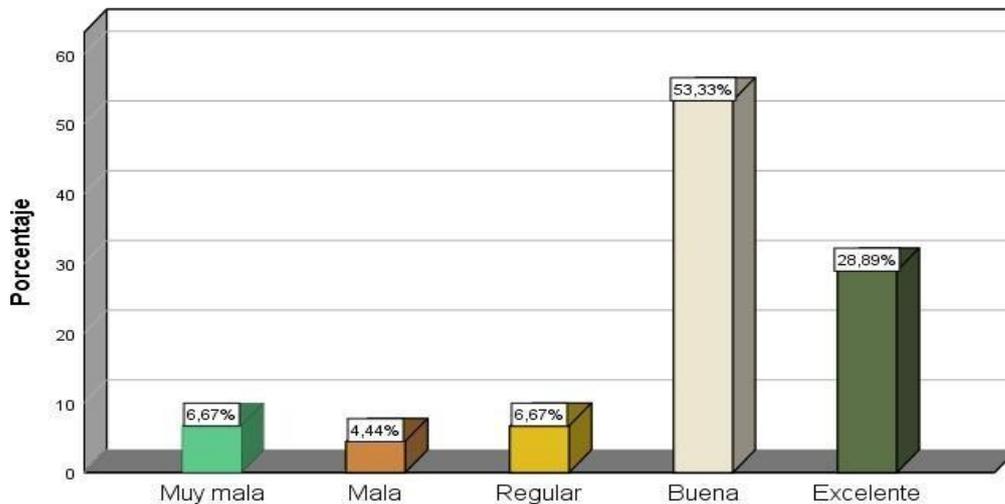


**Fuente:** Instrumento aplicados a la muestra de estudio

**Análisis e interpretación:** En el análisis de la dimensión percepción física aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales

de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 53.3% (24) considera buena; 28.9%(13) excelente; 6.7% (03) muy mala y regular y el 4.4% (02) mala.

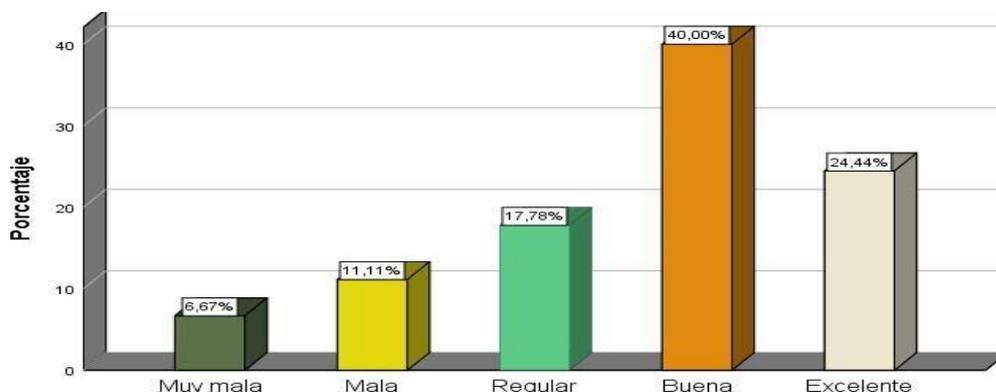
**Gráfico N° 5.** Velocidad de respuesta en la calidad de atención en usuarios externos post-implantes dentales.



**Fuente:** Instrumento aplicados a la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** En el análisis de la dimensión velocidad e respuesta aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 53.3% (24) considera buena; 28.9%(13) excelente; 6.7% (03) muy mala y regular y el 4.4% (02) mala.

**Gráfico N° 6.** Prestación de servicios en usuarios externos post implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020

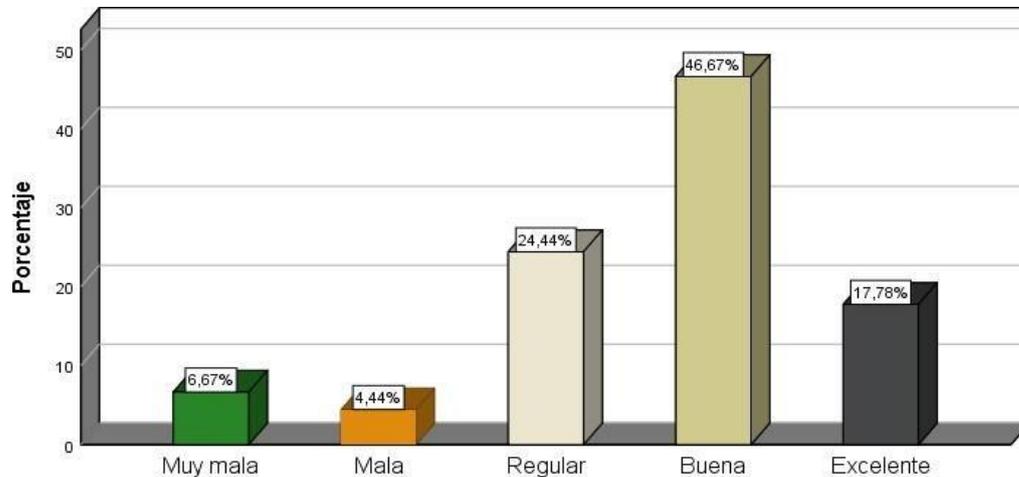


**Fuente:** Instrumento aplicados a la muestra de estudio

**Análisis e interpretación:** En el análisis de la dimensión velocidad e respuesta aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio

odontológico. Se observa que el 40.0% (18) considera buena; 24.4%(11) excelente; 6.7% (03) muy mala, el 11.1%, mala y el 17.8%(08) considera regular.

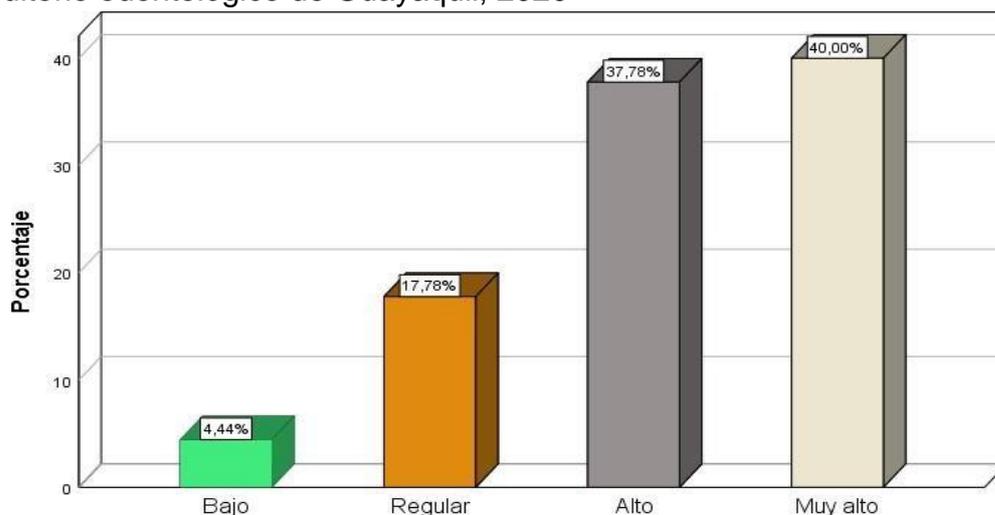
**Gráfico N° 7.** Empatía de la atención hacia los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020



**Fuente:** Instrumento aplicados a la muestra de estudio

**Análisis e interpretación:** En el análisis de la dimensión empatía aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 46.7% (21) considera buena; 24.4%(11) regular; 17.8% (08) excelente, e 106.7% (03) Muy mala y el 4.4%(02) considera regular.

**Gráfico N° 8.** Satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020



**Fuente:** Instrumento aplicado a la muestra de estudio.

**Análisis e interpretación:** Del instrumento aplicado se pudo observar que la variable satisfacción en la atención al usuario el 40.00%(18), consideran Muy alto; el 37.8%(17), alto; el 17.8%(08), consideran regular y el 4.44%(02), consideran baja.

## V. DISCUSIÓN

Después de haber obtenido los resultados y analizados se realizaron las discusiones de los resultados de acuerdo a los antecedentes de la Investigación. De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo general relación en calidad de atención y satisfacción en pacientes post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se pudo comprobar que la calidad de atención al usuario el 53.33%(24), consideran buena; el 28.9%(13), excelente; el 6.7%(03), consideran muy mala y regular y el 4.4%(02), consideran mala y de la variable la variable satisfacción en la atención al usuario el 40.00%(18), consideran Muy alto; el 37.8%(17), alto; el 17.8%(08), consideran regular y el 4.44%(02), consideran baja. En la constatación de hipótesis se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre las variable calidad y satisfacción es negativa con un Rho de -0.37 lo que indica que presenta una correlación negativa, en tal sentido se aprueba la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna presentando una significancia en cada variable de 0.808.

En el estudio realizado al objetivo específico N° 01 la relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observó que la dimensión seguridad aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 53.3% (24) considera buena; 28.9%(13) excelente; 6.7% (03) muy mala y regular y el 4.4% (02) mala. se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y satisfacción es negativa con un Rho de -0.57 lo que indica que presenta una correlación negativa moderada. De tal modo, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, indicando que no existe una relación estadísticamente significativa, donde el flujo de relación entre seguridad de atención y satisfacción del usuario no es positivo.

Presentando una significancia en cada variable de 0.908.

En el estudio al objetivo específico N° 02; relación entre la dimensión percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que la dimensión percepción física

aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 53.3% (24) considera buena; 28.9%(13) excelente; 6.7% (03) muy mala y regular y el 4.4% (02) mala, se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión percepción en usuarios y satisfacción es negativa con un Rho de 0.37 lo que indica que presenta una correlación positiva. Obstante a dicho resultado, se aprueba la hipótesis Nula que plantea que no existe relación estadísticamente significativa, presentando una significancia en cada variable de 0.908.

En el objetivo específico N°03 la relación de la dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en pacientes post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observó que la dimensión la dimensión velocidad e respuesta aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 53.3% (24) considera buena; 28.9%(13) excelente; 6.7% (03) muy mala y regular y el 4.4% (02) mala. También se puede observar que se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción es negativa con un Rho de 0.45 lo que indica que presenta una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Presentando una significancia en cada variable de 0.810.

En el estudio del objetivo específico N°04 relación entre la dimensión prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. De la dimensión velocidad e respuesta aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 40.0% (18) considera buena; 24.4%(11) excelente; 6.7% (03) muy mala, el 11.1% (05) mala y el 17.8%(08) considera regular. se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción es negativa con un Rho de 0.194 lo que indica que presenta una correlación positiva muy baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Presentando una significancia en cada variable de

0.202, lo cual ni existe una relación estadísticamente significativa.

En el objetivo específico N°05 relación entre empatía y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observó que la dimensión empatía aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 46.7% (21) considera buena; 24.4%(11) regular; 17.8% (08) excelente, e 106.7% (03) Muy mala y el 4.4%(02) considera regular. También se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y satisfacción es negativa con un Rho de -0.124 lo que indica que presenta una correlación negativa muy baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Presentando una significancia en cada variable de 0.418, no existe una relación estadísticamente significativa.

En el objetivo específico N°06 relación entre elementos tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. dimensión elementos tangibles aplicada a los usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Se observa que el 35.6% (16) considera buena; 24.4%(11) Excelente; 22.2% (10) regular, 11.1% (05) mala y el 6.7%(03) Muy mala. Por lo tanto, se puede observar que el nivel de significancia de Rho de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción es negativa con un Rho de 0.087 lo que indica que presenta una correlación negativa moderada. En tal sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula Presentando una significancia en cada variable de 0.569, cuyos valores dan a interpretar que no existe una relación estadísticamente significativa.

## VI. CONCLUSIONES

- En conclusión, se determinó que la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico, Guayaquil, 2020, lo cual, se conoció que no existe una relación estadísticamente significativa de Rho de Spearman entre las variable calidad de atención y satisfacción al usuarios siendo la misma negativa con un Rho de -0.37, lo que indica que presenta una correlación negativa baja, se aprobó la hipótesis Nula y se rechazó la hipótesis alterna, la significancia fue de 0.808.

- Se identificó que la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, el nivel de significancia de Rho de Spearman fue negativa con un Rho de -0.57, lo que indicó que presenta una correlación negativa moderada se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, la significancia fue de 0.908, no existió relación estadísticamente significativa.

- Se identificó la relación entre la dimensión percepción física y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, el nivel de significancia de Rho de Spearman fue de 0.37 lo que indica que presenta una correlación positiva baja, se aprueba la hipótesis nula y se rechaza acepta la hipótesis alterna, con una significancia de 0.808, no existió relación estadísticamente significativa.

- Se identificó la relación entre la dimensión de velocidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020; el nivel de significancia de Rho de Spearman fue un 0.45 lo que indica que presenta una correlación positiva moderada, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, la significancia fue de 0.810, no existió relación estadísticamente significativa

- Se identificó la relación entre la dimensión prestación de servicios y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, el nivel de significancia de Rho de Spearman fue de 0.194, lo que indica que presenta una correlación positiva muy baja, se rechaza la hipótesis alterna y se

acepta la hipótesis nula, la significancia fue de 0.202, no existió relación estadísticamente significativa.

- Se identificó la relación entre la dimensión empatía y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, el nivel de significancia de Rho de Spearman fue negativo con un  $-0.124$ , lo que indica que presenta una correlación negativa muy baja, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, la significancia fue de 0.418, existió relación estadísticamente significativa.

- Se identificó la relación entre la dimensión tangibles y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, el nivel de significancia de Rho de Spearman fue negativo con un Rho de  $-0.087$ , lo que indica que presenta una correlación negativa moderada, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, con una significancia de 0.569, existió relación estadísticamente significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda en ampliar conocimientos en consideración a más elementos de calidad de atención en usuarios con post-implantes dentales para alcanzar una mayor satisfacción a los mismos, con la intención de obtener una buena percepción.
2. Ejecutar un plan de capacitación para el personal de odontología en donde se imparta estrategias de seguridad, empatía, gestión de servicios, para dar una buena atención a los usuarios.
3. Mejorar los aspectos de elementos tangibles de un consultorio o laboratorio en atención a las necesidades del usuario externo, que permitan mejores satisfacciones en los pacientes.
4. Promover a los lectores de la presente investigación que el trabajo sea tomado como una fuente de información que impulse a investigar y a la vez convertirse a una investigación de tipo experimental que permita proponer un plan de mejora de los resultados.
5. Se recomienda a los centros de atención particular de odontología, en cumplir con los estándares de control y atención al usuario para que no exista una negativa a la influencia entre percepción física y satisfacción.

## REFERENCIAS

1. Brendan Day. Los efectos del COVID-19 en la industria dental. Dental Tribune. Edición Latin America, 13 de marzo del 2020, extraído de: <https://la.dentaltribune.com/news/los-efectos-del-covid-19-en-la-industriadental/>
2. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud. 2ª ed. La Habana: Ciencias Médicas; 2011.
3. Ibarra L. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y Administración, 2014; 60(1): 229-260
4. Isaza L., Granja G. Servicio al cliente: modelo de medición Servperf: caso Hospital público del distrito 3 en Guayaquil. Ecuador, 2017.
5. Mestre R., Sánchez M., Berini L. y Gay C. Estudio del grado de satisfacción en pacientes edéntulos totales tratados con implantes. Avances en periodoncia implantológica, 2001; 13(2): 93-99.
6. Villar L. La satisfacción con el tratamiento. Atención Primaria, 2009; 41(11): 637–645.
7. Badia Llach X, Lizán Tudela L. Reflexiones sobre la investigación de resultados en salud. Atención Primaria, 2002; 15; 30(6):388-391.
8. Alpizar A. y Hernández L. Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris mueblerías, 2015. México, 2015.
9. Ramírez-Velásquez M., Medina-Sotomayor P., Morocho-Macas A. Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) y su repercusión en la consulta odontológica: una revisión. Odontología Sanmarquina 2020; 23(2):139-146.
10. Lenín Moreno decreta el estado de excepción en Ecuador por el covid-19. El Comercio: 2020 marzo 16; sección Actualidad
11. Meng L. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine, Journal of Dental Research 2020, Vol. 99(5) 481–487; China, 2020. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0022034520914246>
12. Aquino C. , Ch. COVID-19 and its impact on dental care. Revista Cubana de Estomatología. Vol. 57, No. 1 (2020).

13. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018, Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
14. Bustamante Vargas J. "Rehabilitación implantosoportada mediante la técnica sin colgajo no invasiva en paciente desdentado parcial. Caso Varón de 40 años". La Paz, Bolivia, 2012.
15. Fidel J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
16. Mori M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, juniojulio 2017. [Tesis para optar el título profesional de obstetra]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017.
17. Arteaga L. 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 para optar el grado de maestro en Salud Pública]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2017.
18. Montalvo S, Estrada E, Mamani Helen. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y desarrollo, 2020; 23(2):21-26.
19. Villafuerte Herrera JP. "Caso Clínico: Colocación de Implantes en Sector Anterior de Maxila, Implicaciones Clínicas. Universidad San Francisco de Quito". Quito 2010.
20. Colocación de Implantes en Sector Anterior de Maxila. DocPlayer 2020 Disponible en: [http://docplayer.es/16237042-Actualmente-la-odontologiaintegral-ha-dado-un-giro-impresionante-en-cuanto-a-laconservacion-detejidos-y-estructuras-duras-en-elaparato.html#show\\_full\\_text](http://docplayer.es/16237042-Actualmente-la-odontologiaintegral-ha-dado-un-giro-impresionante-en-cuanto-a-laconservacion-detejidos-y-estructuras-duras-en-elaparato.html#show_full_text)
21. Protocolos efectivos de control de infecciones. Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Catalunya. 2020, disponible en: <http://www.coec.cat/wp-content/uploads/2020/03/ESTAT-ALARMA-NOMES-URGENCIAS.pdf>

22. Protocolo transicional para la aplicación de medidas preventivas y uso del Equipo de Protección Personal (EPP) para la prestación del servicio odontológico en Colombia en el marco de la pandemia COVID-19. Mayo 2020.
23. COVID-19 y su repercusión en la Odontología. Revista Cubana de Estomatología. 2020, disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75072020000100020&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75072020000100020&script=sci_arttext&tIng=en)
24. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Elsevier 2015.  
<https://www.elsevier.es/en-revista-contaduria-administracion-87-articuloaplicacion-del-modelo-servperf-losS0186104215721534?redirectNew=true>
25. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 6ª ed. México: McGraw-Hill Education; 2018.
26. Maggi, et al en su artículo científico Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Publicado en Dialyd. Org.
27. Mutre, Gonzales (2019) En su artículo científico: La satisfacción del usuario externo en el tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General. IESS. Del Milagro – Ecuador. Publicada en la revista de ciencias de la salud del Ecuador.
28. Altamirano, N., & Chávez, J. (2011). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- Diciembre 2011. Recuperado de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/299>
29. Avila , A., Benítez, B., Rangel, L., Acurero, E., & Ferrer, A. (2012). Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta1204/v12n4a3.htm>
30. Ayala, G. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf)

31. Real Academia Española (2016), Diccionario de la lengua española, Recuperado de <https://www.rae.es/>
32. Beattie, M., & et. al. (2014). Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review protocol. Systematic Reviews 2014.
33. Castro, E., & Contreras, E. (2014). Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del departamento de Gineco - Obstetricia de Hospital José Carrasco Arteaga. 2014. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21039/1/TESIS.pdf>
34. Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. MilBank Mem Fund Q. Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Recuperado de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
35. Lirazabal, M. (2014). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el. Recuperado de [www.gerenciasalud.com/art489.html](http://www.gerenciasalud.com/art489.html)
36. Merino, B., & Reyes, M. (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino\\_sb.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf)
- MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf)
37. MINSA. (2013). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL 2013. Recuperado de [http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)
38. MINSAL. (2013). Programa para evaluar servicios de obstetricia, ginecología y neonatología. Recuperado de [http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/SERVICIOOOGYN\(2\)FINAL.pdf](http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/SERVICIOOOGYN(2)FINAL.pdf).
39. Montiel, V., & Sánchez, G. (2014). Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de

Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. Recuperado de [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel\\_cubillo\\_vanessa\\_ca\\_2014.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_2014.pdf)

40. Pezoa, M. (2012). Propuesta metodológica para medir satisfacción en usuarios de Consultorios Públicos. Chile.
41. Redhead, R. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf)
42. Sampieri, H., & et. al. (2012). Metodología de la Investigación. Obtenido de [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-etalmetodologiade-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-etalmetodologiade-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
43. López, W., & Rodríguez, K. (2012). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo Junio - Julio 2012. Obtenido de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/513>.
44. Zeithaml Valerie A, & Berry, Leonard. L. (1988), SERVQUAL, A Multiple of Service Quality, Journal of retailing 64, pp 12-40.
45. Prieto & Delgado (2010) En su artículo científico Fiabilidad y Validez. 2010, PP 67-74.
46. De la Torre E, López Pardo C, Márquez M, Gutiérrez Muñoz JA, Rojas Ochoa F. Modelo de lucha anti epidémica. En: Salud para todos sí es posible. La Habana: Sociedad Cubana de Salud Pública; 2005:95–161. Disponible en: [http://www.paho.org/cub/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=antecedentes&alias=816-de-latorre-salud-para-todos-indice&Itemid=226](http://www.paho.org/cub/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=antecedentes&alias=816-de-latorre-salud-para-todos-indice&Itemid=226) Acceso el 2 de setiembre de 2017.»  
[http://www.paho.org/cub/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=antecedentes&alias=816-de-latorre-salud-paratodosindice&Itemid=226](http://www.paho.org/cub/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=antecedentes&alias=816-de-latorre-salud-paratodosindice&Itemid=226).
47. Aliaga Tovar, Jaime. [«Psicometría: Tests psicométricos, confiabilidad y validez»](#) 2011, pp 37-46.

48. Ministerio de Salud Pública. Lineamientos operativos de respuesta frente a coronavirus covid-19. Febrero, 2020.
49. OMS. Consejos sobre la utilización de mascarillas en el entorno comunitario, en la atención domiciliaria y en centros de salud en el contexto del brote de nuevo coronavirus (2019-nCoV). Enero, 2020.
50. Ministerio del Trabajo. Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio. Setiembre, 2019.
51. Arpi A, Guerra M. Percepción del paciente sobre la atención médica en el primer nivel de atención en el período 2019-2020. [Tesis para optar el título de Médico]. Cuenca: Universidad del Azuay; 2020.
52. Manzini JL. Declaración De Helsinki: Principios Éticos Para La Investigación Médica Sobre Sujetos Humanos. Acta Bioeth. 2000;6(2):321-34.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES Y/O INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad de atención es la percepción del servicio que se brinda para hacer prescindir la manera cómo se atienden a los usuarios externos garantizando todas las bondades y beneficios satisfaciendo sus necesidades de cada usuario externo.	Para determinar la calidad de atención se usó un cuestionario validado. Consta de 5 dimensiones: El valor final de calidad de vida se evalúa en: Bueno: 43-86 Regular: 87-146 Mala: 147-215	<b>Elementos tangibles</b> Estados físicos de instalaciones, Limpieza de las instalaciones, Presentación personal de empleados, Materiales de comunicación y Señalización y área exclusiva	Ordinal
			<b>Fiabilidad</b> Cumplimiento de servicios programados, Oportunidad de la atención de urgencias, Resolución de problemas y Cuidado en el registro de atención	
			<b>Capacidad de Respuesta</b> Sencillez de los trámites para la atención, Disposición para atender preguntas, Agilidad del trabajo para la atención inmediata y Tiempo de espera	
			<b>Seguridad</b> Confianza, Privacidad, Idoneidad del personal y Cumplimiento de medidas de seguridad	
			<b>Empatía</b> Amabilidad en el trato, Comprensión de las necesidades de los usuarios, Horarios adecuados y Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	
Satisfacción	Es el estado anímico que un paciente tiene al llenar sus ideales de la atención en relación a lo que se percibió de la atención recibida.	Para determinar la satisfacción se usó un cuestionario validado. Consta de 3 dimensiones:	<b>Confiabilidad</b> Cumplimiento de servicio prometido, Seguridad, Precisión de diagnóstico y Ambiente confiable	
			<b>Validez</b> Atención correcta, Eficiencia, Calidez y Satisfacción	

	El valor final de calidad de vida se evalúa en: Satisfecho: 75-100 Insatisfecho: 20-74	<b>Lealtad</b> Compromiso del usuario, Participación activa, Respeto, Limitaciones y Motivación	
--	--	---	--



## ANEXO N° 02

### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

#### INSTRUCCIONES:

Estimados usuarios: estamos realizando un estudio con la finalidad de conocer como usted se siente respecto a su enfermedad en los diferentes aspectos de su vida, esto con el propósito de implementar programas para mejorar su estado de salud y por ende su calidad de vida. Le solicitamos su participación respondiendo con sinceridad las preguntas de este cuestionario. Por favor responda con sinceridad todas las preguntas.

Recalcarle que el llenado del cuestionario es anónimo

#### SESION I: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. ¿Cuál es su sexo?

Masculino

Femenino

2. ¿Cuántos años tiene

Usted?: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Primaria

Técnica

Secundaria

Universidad



4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero

Conviviente

Casado

Viudo

A continuación, se realizará unas preguntas acerca de su salud, las cuales usted responderá marcando con una X la respuesta según crea conveniente.

PERCEPCIÓN FÍSICA	Definitivamente sin acuerdo 1	Sin acuerdo 2	Ni en acuerdo ni desacuerdo 3	Conforme 4	Totalmente conforme 5
P1. El consultorio odontológico cuenta equipamiento moderno.					
P2. Las instalaciones físicas del consultorio odontológico son visualmente atractivas.					

P3. El personal del consultorio odontológico tiene apariencia limpia y prolija.					
P4. Los materiales relacionados con el consultorio odontológico son visualmente atractivos.					
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Definitivamente sin acuerdo 1</b>	<b>Sin acuerdo 2</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo 3</b>	<b>Conforme 4</b>	<b>Totalmente conforme 5</b>
P5. Cuando el consultorio odontológico promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.					
P6. El personal del consultorio odontológico muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pacientes.					
P7. El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez.					
P8. El servicio concluye la atención en el tiempo prometido.					



**FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS ANEXO Nº 03**  
**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Modelo de Medición SERVPERF”, que consta de 22 ítems

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa **Gestión en los Servicios de la Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. DATOS GENERALES DEL JUEZ**

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Edwin Antonio Torres Loor / C.I. 0920808250
<b>CONTACTO:</b>	<a href="mailto:odontedwintorresloor@hotmail.com">odontedwintorresloor@hotmail.com</a> / 5930994728170
<b>Grado profesional:</b>	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> ( x ) Doctor <input type="checkbox"/> ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica <input checked="" type="checkbox"/> ( x ) Educativa <input type="checkbox"/> ( ) Social <input type="checkbox"/> ( ) Organizacional <input type="checkbox"/> ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Clínica Ortodóntica - Institución Incafoe Regional 2 Clínica Privada
<b>Institución donde labora:</b>	Torres Loor Consultorio Dental
<b>Tiempo de experiencia en el área :</b>	2 a 4 años <input type="checkbox"/> ( ) profesional en Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> ( x )

Si

**Experiencia en Investigación:** Campos de investigación en manejo de pacientes en consulta pública y privada.

**2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN**

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Instrumento de evaluación: “Modelo de Medición SERVPERF”, de 22 ítems
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación en español	Cronin y Taylor
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 5 minutos a 100 minutos.
Ámbito de aplicación:	Jóvenes y adultos.
Significación:	Modelo original diseñado en Estados Unidos. Consta de 22 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir la calidad de vida y satisfacción.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Calidad de vida y satisfacción	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
	Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
	Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento el Modelo de Medición SERVPERF”, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 no cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**VARIABLE 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

**Dimensiones:** Tangibilidad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Percepción física	P1. El consultorio odontológico cuenta equipamiento moderno.	4	4	4	4	4	
	P2. Las instalaciones físicas del consultorio odontológico son visualmente atractivas.	4	4	4	4	4	
	P3. El personal del consultorio odontológico tiene apariencia limpia y prolija.	4	4	4	4	4	
	P4. Los materiales relacionados con el consultorio odontológico son visualmente atractivos.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

### Objetivo de la dimensión

: Confiabilidad

: Evaluar la capacidad para ofrecer el servicio prometido

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prestación del servicio	P5. Cuando el consultorio odontológico promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.	4	4	4	4	4	
	P6. El personal del consultorio odontológico muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P7. El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez.	4	4	4	4	4	
	P8. El servicio concluye la atención en el tiempo prometido.	4	4	4	4	4	
	P9. El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos, anotaciones.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

### Objetivo de la dimensión

: Responsabilidad y capacidad de respuesta

: Determinar el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Velocidad de respuesta	P11. El servicio brindado es rápido.	4	4	4	4	4	
	P12. El personal del consultorio odontológico está siempre dispuesto a ayudar a los pacientes.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

### Objetivo de la dimensión

: Seguridad

: Evaluar la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Seguridad	P13. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del consultorio odontológico siempre está disponible (no ocupado) para atender.	4	4	4	4	4	
	P14. El comportamiento de los empleados del consultorio odontológico infunde confianza.	4	4	4	4	4	
	P15. Los pacientes se sienten seguros en sus trámites con el consultorio odontológico.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

### Objetivo de la dimensión

P16. Los empleados del consultorio odontológico se comportan de manera cortés y amable.	4	4	4	4	4	
P17. Los empleados del consultorio odontológico tienen conocimiento para responder a las preguntas a sus pacientes.	4	4	4	4	4	

Dimensiones: **Empatía**

**Objetivo de la dimensión:** Determina el respeto y la consideración personalizada hacia el cliente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Empatía	P18. El consultorio odontológico brindará a sus pacientes una atención individualizada.	4	4	4	4	4	
	P19. Los horarios de atención del consultorio odontológico resultan convenientes para todos los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P20. Los empleados del consultorio odontológico brindan atención personal (asesoramiento) a sus pacientes.	4	4	4	4	4	
	P21. El consultorio odontológico tiene su principal interés en los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P22. Los empleados del consultorio odontológico comprenden las necesidades específicas de los pacientes.	4	4	4	4	4	

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

### Dimensiones: Confiabilidad

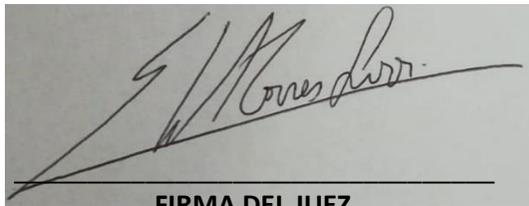
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confiabilidad	P1. Considera usted que el medico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	4	4	4	4	4	
	P2. El médico le brindo seguridad al momento de la atención.	4	4	4	4	4	
	P3. El medico fue claro con el diagnostico.	4	4	4	4	4	
	P4. El consultorio de medicina tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	4	4	4	4	4	
	P5. Se siente cómodo cuando le atiende el médico.	4	4	4	4	4	
	P6. El medico muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	4	4	4	4	4	
	P7. El medico es carismático y usted se siente acogido en la atención.	4	4	4	4	4	
	P8. El medico toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones:** Validez

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Validez	P1. Cree usted que el medico realiza una atención adecuada.	4	4	4	4	4	
	P2. Cree usted que el consultorio del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	4	4	4	4	4	
	P3. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	P4. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el medico	4	4	4	4	4	
	P5. El medico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	4	4	4	4	4	
	P6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	4	4	4	4	4	
	P7. El medico es eficiente con su trabajo.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones: Lealtad**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Lealtad	P1. Usted cumple con acudir a sus citas	4	4	4	4	4	
	P2. Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el hospital.	4	4	4	4	4	
	P3. Usted trata con respeto al medico	4	4	4	4	4	
	P4. Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	4	4	4	4	
	P5. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	4	4	4	4	4	



FIRMA DEL JUEZ

## FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Modelo de Medición SERVPERF”, que consta de 22 ítems

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa **Gestión en los Servicios de la Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Daniela Del Pozo Peñafiel / C.I. 0917293409		
<b>CONTACTO:</b>	<a href="mailto:danielladelpozo@hotmail.com">danielladelpozo@hotmail.com</a> / 593998274017		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( x )	
	Doctor	( )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa ( )
	Social	( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Psicólogo Organizacional		
<b>Institución donde labora:</b>	Academia Naval Guayaquil		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años	( )	Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Si Satisfacción del Personal con Proveedores Externos de Salud.		

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Instrumento de evaluación: “Modelo de Medición SERVPERF”, de 22 ítems
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación en español	Cronin y Taylor
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 5 minutos a 100 minutos.
Ámbito de aplicación:	Jóvenes y adultos.
Significación:	Modelo original diseñado en Estados Unidos. Consta de 22 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir la calidad de vida y satisfacción.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Calidad de vida y satisfacción	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
	Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
	Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento el Modelo de Medición SERVPERF”, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 no cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**VARIABLE 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

**Dimensiones:** Tangibilidad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Percepción física	P1. El consultorio odontológico cuenta equipamiento moderno.	4	4	4	4	4	
	P2. Las instalaciones físicas del consultorio odontológico son visualmente atractivas.	4	4	4	4	4	
	P3. El personal del consultorio odontológico tiene apariencia limpia y prolija.	4	4	4	4	4	
	P4. Los materiales relacionados con el consultorio odontológico son visualmente atractivos.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones:**

: Confiabilidad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la capacidad para ofrecer el servicio prometido

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prestación del servicio	P5. Cuando el consultorio odontológico promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.	4	4	4	4	4	
	P6. El personal del consultorio odontológico muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P7. El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez.	4	4	4	4	4	
	P8. El servicio concluye la atención en el tiempo prometido.	4	4	4	4	4	
	P9. El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos, anotaciones.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

### Responsabilidad y capacidad de respuesta

**Objetivo de la dimensión:** Determinar el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Velocidad de respuesta	P11. El servicio brindado es rápido.	4	4	4	4	4	
	P12. El personal del consultorio odontológico está siempre dispuesto a ayudar a los pacientes.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones:**

: Seguridad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Seguridad	P13. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del consultorio odontológico siempre está disponible (no ocupado) para atender.	4	4	4	4	4	
	P14. El comportamiento de los empleados del consultorio odontológico infunde confianza.	4	4	4	4	4	
	P15. Los pacientes se sienten seguros en sus trámites con el consultorio odontológico.	4	4	4	4	4	
	P16. Los empleados del consultorio odontológico se comportan de manera cortés y amable.	4	4	4	4	4	
	P17. Los empleados del consultorio odontológico tienen conocimiento para responder a las preguntas a sus pacientes.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

### Empatía

**Objetivo de la dimensión:** Determina el respeto y la consideración personalizada hacia el cliente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Empatía	P18. El consultorio odontológico brindará a sus pacientes una atención individualizada.	4	4	4	4	4	
	P19. Los horarios de atención del consultorio odontológico resultan convenientes para todos los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P20. Los empleados del consultorio odontológico brindan atención personal (asesoramiento) a sus pacientes.	4	4	4	4	4	
	P21. El consultorio odontológico tiene su principal interés en los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P22. Los empleados del consultorio odontológico comprenden las necesidades específicas de los pacientes.	4	4	4	4	4	

**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

**Dimensiones: Confiabilidad**

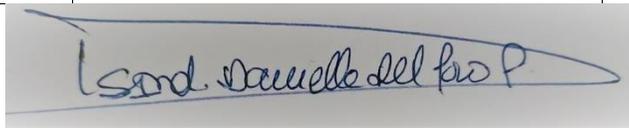
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confiabilidad	P1. Considera usted que el medico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	4	4	4	4	4	
	P2. El médico le brindo seguridad al momento de la atención.	4	4	4	4	4	
	P3. El medico fue claro con el diagnostico.	4	4	4	4	4	
	P4. El consultorio de medicina tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	4	4	4	4	4	
	P5. Se siente cómodo cuando le atiende el médico.	4	4	4	4	4	
	P6. El medico muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	4	4	4	4	4	
	P7. El medico es carismático y usted se siente acogido en la atención.	4	4	4	4	4	
	P8. El medico toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones:** Validez

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Validez	P1. Cree usted que el medico realiza una atención adecuada.	4	4	4	4	4	
	P2. Cree usted que el consultorio del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	4	4	4	4	4	
	P3. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	P4. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el medico	4	4	4	4	4	
	P5. El medico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	4	4	4	4	4	
	P6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	4	4	4	4	4	
	P7. El medico es eficiente con su trabajo.	4	4	4	4	4	

Dimensiones: Lealtad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Lealtad	P1. Usted cumple con acudir a sus citas	4	4	4	4	4	
	P2. Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el hospital.	4	4	4	4	4	
	P3. Usted trata con respeto al medico	4	4	4	4	4	
	P4. Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	4	4	4	4	
	P5. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	4	4	4	4	4	



FIRMA DEL JUEZ

## FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento

“Modelo de Medición SERVPERF”, que consta de 22 ítems

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean

utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa

**Gestión en los Servicios de la Salud**, como a sus aplicaciones.

Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Cynthia Paola Cevallos García / C.I 0922591698
<b>CONTACTO:</b>	<a href="mailto:cynthiapaola42@hotmail.com">cynthiapaola42@hotmail.com</a> / 593991963630
<b>Grado profesional:</b>	Maestría      ( x ) Doctor          (   )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica          (   )    Educativa          (   ) Social            (   )    Organizacional    ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Analista de prestación de servicios
<b>Institución donde labora:</b>	Agente de Aduana en WCA Vladimir Coca Asociados
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años      (   ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en</b>	Si
<b>Investigación:</b>	Control en procesos de calidad.

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## Dimensiones

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Instrumento de evaluación: "Modelo de Medición SERVPERF", de 22 ítems
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación en español	Cronin y Taylor
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 5 minutos a 100 minutos.
Ámbito de aplicación:	Jóvenes y adultos.
Significación:	Modelo original diseñado en Estados Unidos. Consta de 22 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir la calidad de vida y satisfacción.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Calidad de vida y satisfacción	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
	Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
	Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento el Modelo de Medición SERVPERF", elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

## Dimensiones

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 no cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**VARIABLE 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

**Dimensiones:** Tangibilidad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Percepción física	P1. El consultorio odontológico cuenta equipamiento moderno.	4	4	4	4	4	
	P2. Las instalaciones físicas del consultorio odontológico son visualmente atractivas.	4	4	4	4	4	
	P3. El personal del consultorio odontológico tiene apariencia limpia y prolija.	4	4	4	4	4	
	P4. Los materiales relacionados con el consultorio odontológico son visualmente atractivos.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones**

: Confiabilidad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la capacidad para ofrecer el servicio prometido

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prestación del servicio	P5. Cuando el consultorio odontológico promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.	4	4	4	4	4	
	P6. El personal del consultorio odontológico muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P7. El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez.	4	4	4	4	4	
	P8. El servicio concluye la atención en el tiempo prometido.	4	4	4	4	4	
	P9. El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos, anotaciones.	4	4	4	4	4	

### Dimensiones

: Responsabilidad y capacidad de respuesta

**Objetivo de la dimensión:** Determinar el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Velocidad de respuesta	P11. El servicio brindado es rápido.	4	4	4	4	4	
	P12. El personal del consultorio odontológico está siempre dispuesto a ayudar a los pacientes.	4	4	4	4	4	

## Dimensiones

: Seguridad

**Objetivo de la dimensión:** Evaluar la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Seguridad	P13. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del consultorio odontológico siempre está disponible (no ocupado) para atender.	4	4	4	4	4	
	P14. El comportamiento de los empleados del consultorio odontológico infunde confianza.	4	4	4	4	4	
	P15. Los pacientes se sienten seguros en sus trámites con el consultorio odontológico.	4	4	4	4	4	
	P16. Los empleados del consultorio odontológico se comportan de manera cortés y amable.	4	4	4	4	4	
	P17. Los empleados del consultorio odontológico tienen conocimiento para responder a las preguntas a sus pacientes.	4	4	4	4	4	

Dimensiones: **Empatía**

**Objetivo de la dimensión:** Determina el respeto y la consideración personalizada hacia el cliente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Empatía	P18. El consultorio odontológico brindará a sus pacientes una atención individualizada.	4	4	4	4	4	
	P19. Los horarios de atención del consultorio odontológico resultan convenientes para todos los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P20. Los empleados del consultorio odontológico brindan atención personal (asesoramiento) a sus pacientes.	4	4	4	4	4	
	P21. El consultorio odontológico tiene su principal interés en los pacientes.	4	4	4	4	4	
	P22. Los empleados del consultorio odontológico comprenden las necesidades específicas de los pacientes.	4	4	4	4	4	

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

### Dimensiones: Confiabilidad

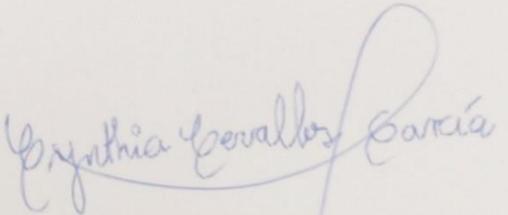
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confiabilidad	P1. Considera usted que el medico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	4	4	4	4	4	
	P2. El médico le brindo seguridad al momento de la atención.	4	4	4	4	4	
	P3. El medico fue claro con el diagnostico.	4	4	4	4	4	
	P4. El consultorio de medicina tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	4	4	4	4	4	
	P5. Se siente cómodo cuando le atiende el médico.	4	4	4	4	4	
	P6. El medico muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	4	4	4	4	4	
	P7. El medico es carismático y usted se siente acogido en la atención.	4	4	4	4	4	
	P8. El medico toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones:** Validez

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Validez	P1. Cree usted que el medico realiza una atención adecuada.	4	4	4	4	4	
	P2. Cree usted que el consultorio del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	4	4	4	4	4	
	P3. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	P4. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el medico	4	4	4	4	4	
	P5. El medico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	4	4	4	4	4	
	P6. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	4	4	4	4	4	
	P7. El medico es eficiente con su trabajo.	4	4	4	4	4	

**Dimensiones: Lealtad**

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Lealtad	P1. Usted cumple con acudir a sus citas	4	4	4	4	4	
	P2. Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el hospital.	4	4	4	4	4	
	P3. Usted trata con respeto al medico	4	4	4	4	4	
	P4. Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	4	4	4	4	
	P5. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	4	4	4	4	4	

  
**FIRMA DEL JUEZ**



**ANEXO N° 04**

**Cálculo del tamaño de la muestra**

$$n = \frac{(N.Z^2.p.q)}{((N-1).e^2+Z^2.p.q)}$$

N	Población	385		
n	Tamaño de la muestra	X	44.59	45
Z	nivel de confianza	0.8	1.28	
p	probabilidad a favor	0.5	0.5	
q	probabilidad en contra	1-p	0.5	
e	error de estimación	0.09	0.09	

ITEMS																						CALIDAD DE ATENCIÓN																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	P_total																						
3	4	5	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	5	3	5	3	4	4	3	5	79																						
4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	80																						
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	83																						
5	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	3	1	4	74																						
2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	49																						
3	2	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	5	60																						
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	104																						
2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	1	3	56																						
5	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	5	4	66																						
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	5	3	94																						
4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4	67																						
5	1	1	3	1	3	3	3	1	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	63																						
4	4	4	4	2	4	5	4	2	5	5	5	5	5	3	2	1	3	5	4	5	5	86																						
5	2	2	2	2	2	2	4	2	3	1	4	3	1	1	5	5	5	4	4	5	4	68																						
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	2	82																						
4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	4	1	5	3	4	4	4	3	3	55																						
4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	97																						
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	78																						
5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	89																						
1	4	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	79																						
																						<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup> :</b>	<b>219.94</b>																					
<b>1.36</b>	<b>1.19</b>	<b>1.62</b>	<b>1.21</b>	<b>1.50</b>	<b>1.10</b>	<b>1.11</b>	<b>1.14</b>	<b>1.63</b>	<b>1.10</b>	<b>1.69</b>	<b>1.42</b>	<b>1.46</b>	<b>1.21</b>	<b>1.64</b>	<b>1.71</b>	<b>1.59</b>	<b>1.04</b>	<b>1.19</b>	<b>0.88</b>	<b>1.63</b>	<b>0.87</b>																							
																						<b>S Si<sup>2</sup>:</b>	<b>29.30</b>																					

<b>K:</b>	El número de ítems	22
<b>Σ Si<sup>2</sup>:</b>	Sumatoria de las Varianzas de los Items	29.30
<b>S<sub>T</sub><sup>2</sup> :</b>	La Varianza de la suma de los Items	219.944737
<b>α :</b>	Coeficiente de Alfa de Cronbach	<b>0.9081</b>