



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención odontológica y satisfacción del el Centro
Médico de la 1ra Brigada de Caballería, provincia de Sullana 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Jara Lozada, Marilin Raquel (ORCID: 0000-0002-9989-1709)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres por ser el principal cimiento en mi vida profesional, por inculcarme valores como el amor, el respeto y el deseo constante de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y a mi novio por su apoyo incondicional y por su eterna paciencia en el proceso de elaboración de mi tesis, sin ellos no lo hubiera logrado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de graficos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	38
ANEXOS	4

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Identificación del nivel de la variable calidad de atención</i>	20
Tabla 2. <i>Identificación del nivel de la variable satisfacción del usuario</i>	21
Tabla 3. <i>Prueba de normalidad</i>	22
Tabla 4. <i>Prueba de normalidad dimensiones variable Calidad de Atención</i>	22
Tabla 5. <i>Método de correlación paramétrico de Chi Cuadrada</i>	23
Tabla 6. <i>Influencia de variable independiente calidad de atención en variable dependiente satisfacción del usuario</i>	24
Tabla 7. <i>Medidas simétricas sobre el valor de V de Cramer</i>	24
Tabla 8. <i>Influencia de dimensión elementos tangibles de variable independiente calidad de atención en variable dependiente satisfacción del usuario</i>	25
Tabla 9. <i>Medidas simétricas sobre el valor V de Cramer</i>	25
Tabla 10. <i>Influencia de dimensión fiabilidad de variable independiente calidad de atención en variable dependiente satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 11. <i>Medidas simétricas sobre el valor V de Cramer</i>	26
Tabla 12. <i>Influencia de dimensión capacidad de respuesta de variable independiente calidad de atención en variable dependiente satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 13. <i>Medidas simétricas sobre el valor V de Cramer</i>	27
Tabla 14. <i>Influencia de dimensión seguridad de variable independiente calidad de atención en variable dependiente satisfacción del usuario</i>	28
Tabla 15. <i>Medidas simétricas sobre el valor V de Cramer</i>	28
Tabla 16. <i>Influencia de dimensión empatía de variable independiente calidad de atención en variable dependiente satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 17. <i>Medidas simétricas sobre el valor V de Cramer</i>	29

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1. Gráfico Correlativo del estudio. Fuente: Adaptado de Hernández y Mendoza (2018). 15

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, correlacional transeccional y diseño no experimental. Tuvo una muestra poblacional de 135 usuarios del centro médico de la 1ra brigada de caballería. El instrumento empleado fue el cuestionario Servqual modificado para uso en establecimientos de salud. Los resultados indicaron que la variable independiente calidad de atención, influye en la variable dependiente satisfacción del usuario cuyo valor V de Cramer de 74% indica un fuerte nivel de influencia. Respecto a la influencia de la variable independiente calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía que según la prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo menor a 0.05 indica un fuerte nivel de influencia sobre la variable dependiente satisfacción del usuario. Como conclusión se determina que la Calidad de atención influye en la satisfacción del usuario del centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

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

ABSTRACT

The present research aimed to determine to what extent the quality of dental care affects user satisfaction in the medical center of the 1st Cavalry Brigade, Sullana 2021 province. The research was applied, with a quantitative, transectional correlational approach. and non-experimental design. It had a population sample of 135 users of the 1st Cavalry Brigade medical center. The instrument used was the Servqual questionnaire modified for use in health establishments. The results indicated that the independent variable, quality of care, influences the dependent variable user satisfaction, whose Cramer's V value of 74% indicates a strong level of influence. Regarding the influence of the independent variable quality of care in its dimensions, tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy, according to the Chi Square test of sig. = 0.0 being less than 0.05 indicates a strong level of influence on the dependent variable user satisfaction. As a conclusion, it is determined that the Quality of care influences the satisfaction of the user of the medical center of the 1st cavalry brigade, province of Sullana 2021.

Keywords: Dental care, quality, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Con la llegada del SARS-COVID 19 al mundo ha hecho notar que los servicios de salud necesitan una restauración de emergencia, puesto que hay muchos servicios de salud que no prestan una atención óptima a sus pacientes. A nivel mundial los sistemas de salud colapsaron con la llegada del del SARS-COVID 19 ya que era un virus desconocido, lo que nos puso en disyuntiva de cuáles son los servicios de salud que se deben priorizar. Partiendo de este punto podemos asegurar que la salud bucal no es de mayor importancia para estado, lo que se observa reflejada en la premisa que se designa a esta área de salud, proveniente del ministerio. Se puede considerar que todas las instituciones necesitan incluir programas de salud bucal en sus estrategias.

La calidad de servicio recibida por el personal militar en la atención médica odontológica enfrenta realidades muy lamentables, debido a la falta de equipos, personal especialista y de insumos, por lo cual fue de interés investigar el tema. Brindar salud con estándares de calidad altos es poner al servicio de los pacientes los mejores especialistas, adecuada infraestructuras, insumos e instrumentos, con el fin de ofrecer servicios al máximo de su capacidad y calidad posible a los pacientes.

Por otro lado, el COSALE (Comando de Salud del Ejército) ubicado en el Cuartel General, es la unidad orgánica técnico administrativa de más alto nivel del sector salud en el Ejército, la cual es responsable de direccionar, ejecutar, además de controlar y realizar la supervisión de los procedimientos y actividades que involucran al sistema de salud del Ejército donde atiende el centro médico militar, dependencia responsable de brindar atención médica al personal oficial, sub oficial, tropa, familia militar en actividad y en retiro.

En el Centro Médico de la 1era Brigada de Caballería del Ejército Peruano de Sullana; se realizan atenciones en medicina, psicología, laboratorio y odontología. En el servicio de odontología se realizan tratamientos como son periodoncia, cirugía dental simple, operatoria dental con materiales estéticos. El centro médico presento la carencia de en un equipo de rayos x, en el servicio de odontología así mismo se requería una infraestructura adecuada como es la

construcción de paredes de plomo y pozo a tierra. De acuerdo a las dimensiones para atender a los pacientes. se contó con un aforo de tres pacientes, sin embargo, la cantidad era superada permanentemente. Asimismo, se evidencio la carencia de personal que permitió atender las diversas especialidades odontológicas que son demandadas entre las que se tiene cirugía maxilofacial, endodoncia y rehabilitación oral. Y finalmente se apreció que existe la carencia de insumos dentales debido a la demora del abastecimiento.

Siguiendo la misma línea de investigación se planteó el siguiente problema general: ¿En qué medida influye la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?

Asimismo, se plantearon como problemas específicos: (1) ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022? (2) ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022? (3) ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022? (4) ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022? (5) ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión empatía en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?

En tal sentido, esta investigación se justificó teóricamente al aportar mediante el análisis de información sobre las variables establecidas, teorías e información pertinente e importantes respecto a la relación de las variables de investigación. Datos que permitieron solucionar carencias dentro del servicio de odontología y se reflejó en una óptima atención a sus usuarios del policlínico de la 1era brigada de caballería.

Asimismo, esta investigación se justifica de manera práctica, al aportar resultados que han de permitir la resolución de alguna necesidad en el contexto de la excelencia de servicio y bienestar del usuario, beneficiando con ello a los usuarios participantes. También gracias a esta investigación se pudo conocer y analizar estudios que nos van a permitir tener un mejor enfoque sobre la situación que se vive en el servicio de odontología así mismo la investigación nos permitió crear una nueva evidencia y recomendaciones para futuras investigaciones.

Metodológicamente, esta investigación aportó, tras la elaboración de instrumentos aplicados en su desarrollo sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, herramientas que servirán de base ya ayuda a otras investigaciones.

El objetivo general fue: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana, 2022.

Los objetivos específicos fueron los siguientes: (1) Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (2) Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (3) Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (4) Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (5) Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión empatía en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.

Respecto a las hipótesis se plantearon las siguientes: Hipótesis general: La calidad de atención odontológica influye significativamente en la satisfacción

del usuario en el centro médico de la 1ra Brigada de Caballería, provincia Sullana 2022.

Siendo las Hipótesis específicas: (1) La calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (2) La calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (3) La calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (4) La calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022. (5) La calidad de atención odontológica en su dimensión empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Flores (2018) realizó una investigación orientada a medir la captación de satisfacción de los pacientes referente a la calidad de servicio recepcionada dentro del área de Odontología, este trabajo se llevó a cabo en el Centro de Salud de Ica. La investigación fue de diseño no experimental, descriptiva y correlacional, se aplicó un cuestionario como instrumento a 81 usuarios. Al término del estudio se identificó que hay una relación significativa entre la calidad de servicio dada y la satisfacción de los pacientes.

Fuentesriversa (2019) realizó una investigación orientada a evaluar la calidad de servicio brindaba con respecto al servicio de atención odontológica y bienestar del usuario. La investigación fue de tipo experimental transaccional, descriptiva y correlacional, se aplica el cuestionario a 240 usuarios. Como conclusión se demostró que existe una relación significativa entre calidad de servicio del servicio odontología y el bienestar de los pacientes que reciben este servicio en la Posta ubicada en San Bartolomé.

Camacho (2018) realizó una investigación orientada a medir el nivel de bienestar de los usuarios referente a la calidad del servicio que recibieron en el departamento de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar perteneciente al Instituto Nacional de Salud del Niño. Metodología se se aplico fue la de estudio tipo descriptivo-correlacional transversal, el cuestionario se aplicó a 330 usuarios. Se aplicó el proceso estadístico de la Chi cuadrado Se concluyó que existe una satisfacción del 51.5% de los usuarios.

Cama (2018) realizó un estudio orientado a identificar la conexión que hay para la calidad de servicio y bienestar de los usuarios que recibieron atención en el centro de salud Molinos. Su metodología de estudio no experimental, descriptivo correlacional, el cuestionario se aplicó a 82 usuarios. Para comprobar la hipótesis se aplicó la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov. Concluyó que sí había una relación altamente significativa para el bienestar de los usuarios con la calidad de servicio que estos recibieron.

Preciado (2020) realizó un estudio orientado a evaluar Metodología no experimental, la cual tuvo un diseño descriptivo-correlacional y con corte

transversal, el cuestionario se aplicó a 108 usuarios. Se aplicó el programa SPS versión 23 para procesar sus resultados. Se concluyó que hay una relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención que recibieron, la cual es directa y significativa, osea un grado bueno de calidad de servicio.

Salazar (2018) realizó un estudio de investigación orientado a verificar la importancia de la incidencia de la calidad de atención hospitalaria con respecto a la percepción de bienestar del paciente referente al servicio brindado en el área de odontología. La metodología empleada fue cuantitativa con un enfoque de corte transversal y tuvo un alcance descriptivo, el cuestionario se realizó a 206 usuarios. Concluyó que hay muchos aspectos a perfeccionar, como, por ejemplo, al momento de esta en la sala espera, a la hora de realizar una reserva de citas de sus usuarios, entre otros.

Pérez et al. (2019) escribió un artículo orientado realizar un análisis de la tendencia que sufren los indicadores tanto opinión y satisfacción con respecto a nuestro sistema nacional del sector salud que tenemos hoy en día. Metodología utilizada fue el método de auto regresión de Prais-Winsten. Se concluyó que se observó una tendencia a la negatividad de la opinión de los clientes tomadores del servicio o usuarios objetivos.

Díaz et al. (2016) escribió un artículo orientado a realizar una vinculación de la satisfacción de servicios brindados en la salud con la calidad de vida enfocada en la Salud. Metodología descriptivo transversal, el cuestionario se aplicó 240 usuarios. Concluyó, con respecto a la escolaridad, presenta un grado alto de insatisfacción en lo concerniente a la comodidad y limpieza que se tiene en los servicios, así como, a la atención recibida por parte del personal administrativo generando un impacto negativo.

Maggi (2018) realizó una investigación orientada a medir los niveles de satisfacción de los pacientes en lo concerniente a la atención y calidad recibida. Metodología transversal analítico. Concluyó que la atención brindada es baja, deficiente en comparación con la calidez en el trato directo de los usuarios.

Maldonado (2014) realizó una investigación orientada a obtener y medir la percepción de la calidad del servicio de atención de los pacientes en el Seguro Social. La metodología que se utilizó fue cualitativa y cuantitativo

prospectivo, con un corte de tipo transversal descriptivo. Concluyó que los pacientes del servicio de consulta externa reciben una atención de calidad buena en las 5 dimensiones.

Respecto a las bases teóricas tomadas en cuenta por la investigadora se considera a las siguientes: En relación a la calidad Deming señala que las necesidades futuras del usuario están vinculadas con características medibles, por lo tanto podemos medir la calidad de un producto o servicio, por el valor que representa en el mercado y por la percepción emitida por un cliente (Deming, 2005).

Es decir, la calidad de atención va a ser valorada de acuerdo con el nivel que se ha logrado satisfacer al paciente, a través de esta apreciación intrínseca nos va a permitir lograr tener información la cual va a ser analizada por la alta dirección para poder proponer algunas líneas de acción para la mejora continua y así lograr los objetivos de la institución (Paredes, 2020).

Donabedian (1980) definió la calidad de atención a los cuidados que maximizan los beneficios del paciente, posteriormente de haber realizado una evaluación de sus ganancias y costos en todo el proceso de atención. Años más tarde, Lohr (1990) del Instituto de Medicina de USA, lo definió como el nivel donde la atención de salud para los ciudadanos crece su factibilidad de tener resultados significativos en su salud, así como que estos estén en línea con el conocimiento médico.

Otra definición es que establece el grado o nivel de puntuación que los usuarios asignan a la calidad, tomando como referencia las deficiencias y el logro de cumplir con las expectativas que uno tiene, este será un proceso dinámico relacionado entre brindar un buen servicio por parte de la entidad y que el paciente pueda sentirse satisfecho (Febres, 2016).

Por su parte, D'Empaire (2010) conceptuó la calidad de atención como el servicio que garantiza que los pacientes tengan los tratamientos correctos, dados en el tiempo oportuno, reduciendo al máximo los errores, en un medio donde se respete su dignidad y derechos, con garantía de un trato justo y equitativo. Por su parte, Romero-Chávez (2019) sustentó que la calidad de servicio en el sector salud abarca los cuidados de todo el personal de salud

complementándose con aspectos éticos, es decir, los fundamentos de la bioética deben estar alineados con la calidad en la atención.

Aunado a ello también se define como la calidad de la atención de salud será un enfoque o factor que gerencia impulsa al prestar los servicios de salud, donde esta se da inicio con la demanda del mercado, el cual es competitivo y que va a requerir cada vez más que la eficacia y calidad sea mejor (Cabello, 2001).

Además, la satisfacción de los usuarios va a depender de la relación existente de los pacientes y proveedores, de los proveedores de servicios en salud hacia los administradores, así como también, el equipo de salud en general y la sociedad. Estas buenas relaciones interpersonales van a contribuir hacia la eficacia de la asesoría en el área de salud, también a la implementación de una relación buena entre todos los pacientes. En tal sentido, estas relaciones van a producir credibilidad y confianza, gracias a ello la relación y la satisfacción aumenta, a esto contribuye la forma de como escuchan y se comunican entre ellos (Mori, 2017). Kotler (2001) definió la satisfacción como el grado del estado de ánimo del usuario tras cotejar el rendimiento que percibió de un bien o servicio de acuerdo a lo que esperaba.

Por ende, la satisfacción va estar valorada por el comprador o usuario al haber adquirido un bien o producto, toda vez que tiene que agrandar sus perspectivas, de lo contrario sino están hechas sus exigencias va a terminar causando una insatisfacción (Estrada, 2017). En el caso de Cantos (2001), mencionó que un usuario satisfecho es aquel que es recurrente además de dar comentarios positivos y recomendar el servicio a otros usuarios.

Vavra (2002) lo definió como el agrado experimentado por un usuario luego de consumir un producto o servicio, es decir, es el proceso experimentado por este para procesar y evaluar su experiencia. Mientras Cirspín et al. (2020) añadieron que el concepto de satisfacción se compone por procesos cognitivos y afectivos, los cuales son experimentados por el cliente mediante las transacciones realizadas en múltiples niveles del proceso, donde evalúa los beneficios percibidos con los costos.

Se tuvo que entender que la calidad y los servicios son conceptos que van de la mano cuando se trata de relacionar y analizar la relación que existe entre las entidades o empresas con sus usuarios, en algunos casos van a estar incluidos en el producto final, sin hacer distinción alguna con otras mercancías que puedan preferir los usuarios (Estrada, 2017).

Por lo tanto, la calidad de un servicio de prestación de salud estuvo hecho en base al enfoque por el cual será evaluado de acuerdo con los usuarios, en donde ellos podrán manifestar a potestad si el servicio es de buena o mala calidad o si cumple o no con sus necesidad, expectativas y satisfacciones, para lograr esto se definieran previamente una serie de criterios tales como, elementos tangibles, fiabilidad, la reacción rápida, estado de seguridad y mucha empatía (Casaño, 2017).

A partir de los anterior podemos señalar que la calidad es una cualidad o conjunto de cualidades que el usuario considera una condición de referencia mala, buena o excelente, que ha sido probada, dando seguridad de que es óptima. La calidad se fundamenta en el juicio y criterio del cliente o usuario, ya que es el destinatario del servicio y por tanto la organización tiene la responsabilidad directa con ellos, donde las funciones o tareas son realizadas por cada departamento en relación a todos los aspectos y tareas evaluadas, así como los procesos mediante los cuales las actividades de una empresa se combinan para brindar un determinado estándar de calidad en sus servicios para los usuarios (Mora, 2011).

También el concepto de calidad incluye dos enfoques principales, como la calidad objetiva que se define en una oferta y la medida de las características objetivas y verificables de un servicio, mientras que la calidad subjetiva o percibida forma parte del lado de las necesidades y la evaluación o satisfacción del cliente en sí. Además, se indica que estas características no necesariamente tienden a ser evaluadas y cuantificadas objetivamente. Las oficinas de supervisión como Susalud son las encargadas de verificar y monitorear la calidad de la atención brindada en los establecimientos médicos (Diz, 2014).

Por su parte, la satisfacción que tienen los usuarios está relacionado con la experiencia racional o en todo caso cognitiva la cual se deriva de una comparación entre el comportamiento y expectativas que se puedan tener del producto o servicio brindado. Depende de muchos elementos, como la expectativa, el valor ético y la cultura, las carencias individuales y la misma organización médica. Estos factores van a condicionar que el bienestar sea distinta para diferentes sujetos y al mismo tiempo el mismo sujeto puede percibir otro nivel de satisfacción que es resultado de otras circunstancias (Mora, 2011).

Para Gonzales y Fernández la calidad se conceptualiza como un estándar de gestión y un modelo de gestión el cual deben tener establecido todas las empresas líderes, así como, para de su cultura organizacional, es decir, una forma de ser y de vivir con ello. Por tanto, la calidad no es un conjunto de características fijas, es un factor que siempre se puede mejorar (González y Fernández, 2000).

En palabras de Álvarez la calidad dependerá de un juicio que realiza el usuario tomador del servicio, el juicio será realizado en base al producto o servicio recibido, teniendo en consideración las características de su empleo y la urgencia que tengan de poseerlo. En ese sentido, esta definición tiene mucho parentesco con la establecida por Gronroos, el cual establece, a la calidad desde el punto de vista del paciente, el cual va a emitir diferentes juicios acordes con la atención que recibe en los centros médicos (Álvarez, 2017).

El dentista o especialista en odontología debe cumplir con las expectativas del paciente, pero a menudo existe una especie de controversia entre lo que el usuario va a obtener en la atención y lo que el profesional cree o piensa que tiene que ofrecer al cliente, es decir, de la odontología, la integridad, los conocimientos y las habilidades adquiridas por el dentista determinaran la calidad, que incluye dentistas, los asistentes dentales y técnicos dentales. La orientación de la relación profesional-paciente pasa siempre por las manos del odontólogo, quien debe orientar sus esfuerzos hacia una participación cada vez más activa y dinámica con sus pacientes (Sáenz, 2009).

Satisfacción es definida como satisfacer un deseo, y la satisfacción derivada se entiende como el acto de satisfacer un deseo o necesidad de la persona, los significados de estos dos elementos definen lo que nos brinda nuestra naturaleza la herramienta permite evaluar de manera sistemática y efectiva una muestra o grupo de la población que queremos estudiar. Nuestro objetivo es ese, se busca satisfacer las necesidades de nuestros pacientes o usuarios del servicio. En tal sentido, las organizaciones son las interesadas en querer medir el grado de satisfacción de sus pacientes. Este comportamiento se ha convertido en el modelo que siempre se tiene que aplicar para fortalecer y buscar la mejora de un servicio que se ofrezca, además se fomenta proyectos de medición de la satisfacción, pero recopilar y entregar productos y servicios no es suficiente, es fundamental considerar los atributos que sustentan la satisfacción (Hernández, 2011).

Según el método SERVQUAL se plantearon respecto al servicio de atención dimensiones y atribuciones para conocer la satisfacción del usuario determinado por su brecha y expectativas respecto al servicio recibido. Y estas dimensiones e indicadores son los siguientes:

La dimensión Fiabilidad cuyos indicadores son: El servicio de atención responde a las necesidades del paciente, interés en la solución de problemas a pacientes, Capacidad del profesional para resolver las preguntas.

La dimensión Seguridad tiene los siguientes indicadores: Opción de responder a inconformidad y denuncias, idoneidad del personal, confianza, acatamiento de normas de protección y capacidades requeridas.

La dimensión Elementos Tangibles posee elementos indicadores tales como: Estado físico de establecimientos, aseo de establecimientos, presentación de trabajadores, medios de comunicación e indicaciones y ámbito exclusivo.

La dimensión Capacidad de Respuesta posee los siguientes indicadores: Facilidad del protocolo para el servicio, disponibilidad para responder a interrogantes y viabilidad del servicio para rápido servicio.

La dimensión Empatía presenta los siguientes indicadores: Cortesía en la atención, entendimiento de las carencias de los pacientes, horarios apropiados y claridad en las indicaciones ofrecidas a los usuarios. (Donabedian, 1946).

Otra variable a investigar es el bienestar del usuario que está definido por el diccionario de la Real Academia Española, como el sentimiento o sensación de bienestar que se genera al momento de haber cubierto el deseo de una necesidad, puede ser una respuesta para una duda o consulta o también una queja (Corella, 1999).

La satisfacción también es una evaluación personal del servicio o producto que nos brindan, en base a lineamientos o factores que son subjetivos tanto de orden afectivo como cognitivo, además están determinados para la comparación entre los criterios que un usuario puede tener de forma subjetiva y las experiencias que estos puedan vivir (Pascue, 1983).

Aunado a ello, los criterios también incluyen algunos elementos ya pre definidos, tales como, un servicio ideal, una idea sobre un merecido servicio y una medición con respecto a experiencias basadas en situación de algún servicio similar dentro del rango de un nivel subjetivo y con estándares mínimos de calidad para estos. Esto también depende aparte de la calidad con la que se brindan los servicios, también de las expectativas de satisfacción luego de que sus necesidades o deseos han sido cubiertos (Velandia et al., 2007).

La calidad como excelencia, según las corporaciones de servicios debe obtener el mejor resultado, en sentido total. Sin embargo, por su subjetividad, no es fácil que se entienda qué se tiene en cuenta como óptimo, ya fue útil marcar unas guías pertinentes para obtener ese grado requerido (Morales y Hernández, 2004).

También la calidad va a depender de otros factores como el conocimiento que tengan los usuarios y las impresiones que puedan darse, ya que, uno mismo puede darse cuenta y evaluar que servicios le están brindando una atención óptima, buena o mala, pese a que ellos puedan tener algunas nociones del estado o contenido de su comunicación entre el medio y las personas prestadoras del bien en el sector salud.

Este concepto también incluye la percepción que pueda establecerse con respecto al lapso de tiempo que es necesario para realizar algún diagnóstico, la administración de algún tratamiento y poder tener un resultado a favor, logrando influenciar en el aspecto cultural, también el grado de escolaridad, entre otros. Por ende la calidad de la atención se constituye al punto de vista del paciente como un componente muy necesario, aunque este no es suficiente por sí solo, ya que el usuario puede estar completamente satisfecho pese a que este recibiendo un mal servicio de mala calidad en base a su diagnóstico o tratamientos a realizarse (Llinas, 2010).

Según Velandia et al. (2007) la satisfacción generada cumple 3 funciones: En primer lugar, la función de aspecto social: para los usuarios, el tema de salud pública, considera que es una institución que debe priorizar y responsabilizarse con el mantenimiento, la conversación y el mejoramiento de los aspectos relacionados de salud y las experiencias que se hayan tenido en las instituciones van a influenciar de manera decisiva en su opinión el sistema social (Velandia et al., 2007).

En segundo lugar, la función de tipo profiláctica y dinamizadora propia de las conductas que generan salud: en este caso el usuario o paciente tiene muchas experiencias positivas y de grado alto de satisfacción, además con la atención recibida mantiene una actitud de forma positiva y en cuanto a solicitar alguna ayuda o transformar su modo de vivir para poder incrementar su estado de salud (Velandia et al., 2007).

En tercer lugar, la función terapéutica: En este caso el paciente que está satisfecho con alguna atención recibida en el centro de salud va tener mayor predisposición para el cumplimiento de las indicaciones dadas por el médico, es decir esto genera un impacto positivo y tiende al paciente a ser más efectivo en su tratamiento, además se genera un lazo de confianza con respecto al ámbito profesional del médico. Varias veces el usuario tiene a realizar juicios sobre las competencias técnicas de su médico a razón del grado o nivel de apoyo socio psicológico o emocional que pueda recibir de esta. En ese sentido, si un profesional se gana la confianza de su atendido va a generar directamente una respuesta socio emotiva que beneficiaría el resultado de su atención (Velandia et al., 2007).

Oliver (1980) presenta las siguientes dimensiones de la variable satisfacción del usuario: Dimensión Confiabilidad, posee los siguientes indicadores: Acatamiento de la atención prometida, protección, acierto del diagnóstico, contexto seguro. La dimensión Validez tiene los siguientes indicadores: Atención correcta, eficiencia y calidez Satisfacción. La dimensión Lealtad presenta los siguientes indicadores: Compromiso del paciente, intervención dinámica, respeto, límites y promoción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada ya que se conocía las realidades con evidencia científica Vargas (2009), fue un estudio correlacional causal (causa y efecto) según Valderrama (2015)

Fue un estudio no experimental porque no existió manipulación de las variables por el examinador Risco (2020), el método aplicado fue el método hipotético deductivo ya que parte de examinar un fenómeno para explicar una hipótesis formulada, (Jiménez y Pérez, 2017).

El estudio fue con enfoque cuantitativo puesto que se utilizó un estudio de tipo matemático y estadístico para así poder describir, explicar y predecir acontecimientos mediante números (Monje, 2011) y de corte transversal, ya que se recogieron resultados en un solo tiempo y en un solo tiempo. Fue de nivel correlacional causal porque tuvo como fin describir las variables y su influencia en un tiempo dado (Hernández et al., 2018).

El esquema de un estudio correlacional causal es tal como se grafica a continuación:



Figura 1. Gráfico Correlativo del estudio. Fuente: Adaptado de Hernández y Mendoza (2018).

Donde:

X: Variable independiente: Calidad de Atención

Y: Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

—————> Influencia de X en Y

El gráfico indica que la variable X tiene influencia en la variable Y

3.2. Variables y Operalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Calidad de atención

La calidad de la atención consiste en la que se desea ser otorgada al paciente al mejor y máximo bienestar posible, así consiguiendo mejores beneficios y menos riesgo en la atención en función a sus recursos disponibles (Donabedian, 1946).

Definición operacional:

Se determinó el nivel de influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en el centro médico militar de la 1° brigada de caballería en Sullana tras la aplicación de un cuestionario con preguntas cerrados y este proceso se dio mediante el estudio de las dimensiones Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. (Guerra et al., 2012). El cuestionario fue elaborado por la misma autora y consta con una escala de medición de Likert de cinco opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Satisfacción del usuario

Sera la respuesta positiva resultante de que el paciente sea atendido de forma positiva con la adquisición o consumir un servicio brindado (Oliver, 1980).

Definición operacional

Se determinó el nivel de influencia por la satisfacción del usuario de la calidad de atención en el centro médico militar de la 1° brigada de caballería en Sullana tras la aplicarse un cuestionario con preguntas cerradas, a este proceso se midió la variable, mediante el análisis de sus dimensiones: Dimensión 1: Confiabilidad, Dimensión 2: Validez y Dimensión 3: Lealtad Definición operacional. El cuestionario fue elaborado por la misma autora y consta con una escala de medición de Likert de cinco opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango.

3.3. Población, muestra y muestreo

Estuvo constituida por 130 oficiales y 270 sub oficiales que acudieron a consulta en el centro médico militar de la 1era brigada de caballería.

La muestra se obtuvo a través de la fórmula de muestreo.

La población estuvo determinada por 400 individuos y la muestra fue el resultado de la fórmula siguiente:

Fórmula para calcular el tamaño proporcional de la muestra para una población conocida.

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + z^2p(1-p)}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Z = Distribución normal

P = Proporción verdadera

e = Error de muestreo aceptable, precisión.

Cálculo muestral de la investigación:

Datos:

N = 400

Z = 1.96

P = 0.05, con un 95% de seguridad.

e = 0.03 de precisión.

$$n = \frac{400(1.96)^2(0.05)(1-0.05)}{(400-1)0.03^2 + (1.96)^2(0.05)(1-0.05)}$$

$$n = 134.8 \approx 135$$

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple con 95% de grado de confianza y con un margen al error del 5%.

La Muestra fue aleatoria simple, es decir fue el conjunto de variables aleatorias las cuales son independientes y también se pudieron distribuir de manera que sea idénticas, las cuales se obtuvieron a raíz de la variable aleatoria X y fueron distribuidas igual la misma (López, 2018). Del total de 400

usuarios que acudieron al centro médico de la 1era brigada de caballería, después de haber aplicado la fórmula se obtuvo una muestra de 135 individuos de la 1era brigada de caballería- provincia de Sullana 2021, a los cuales se les aplicó la encuesta como técnica con el cuestionario como instrumento. En términos estadísticos fue constituida por cierto número de observaciones los cuales representaron adecuadamente el total de los datos, mientras que el muestreo tuvo como fin determinar que parte de toda la población fue examinada con el objetivo de hacer relevancia en ese subgrupo (López, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se recolectó los datos de las dos variables de estudio, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario que consistió en diferentes preguntas de las cuales sus respuestas fueron procesadas para llegar a una conclusión. La encuesta es un conjunto de procedimientos ya establecidos de la investigación por la cual se recogió y analizó una cantidad de datos de una muestra ya definida de una población objetivo (Casas y Donado, 2003).

El instrumento aplicado fue un cuestionario de Servqual modificado para uso en establecimientos de salud, el cuestionario para medir la calidad de atención constó de 22 ítems y para medir la satisfacción del usuario constó de 20 ítems. Las preguntas estuvieron en orden y fueron formuladas con precisión y de manera objetiva. El usuario tuvo un promedio de tiempo considerable para resolver el cuestionario según lo establecido (Guerra et al., 2012).

Los instrumentos antes de su aplicación fueron pasados por la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach cuyos resultados dieron los siguientes resultados: El instrumento que corresponde a la variable calidad de atención obtuvo un valor de 0.98 de Alfa de Cronbach y el instrumento que corresponde a la variable satisfacción del usuario obtuvo un valor 0.97. Valores que indican que ambos instrumentos fueron altamente confiables para su aplicación. Igualmente, estos instrumentos que fueron cuestionarios de preguntas cerradas fueron validados por el juicio de tres expertos en materia de investigación, quienes dieron su respaldo de suficiencia para la aplicación a dichos instrumentos (Ver Anexo 4).

3.5. Procedimientos

Como primer paso se solicitó permiso al señor General de Brigada del ejército y al director del centro médico militar para poder recoger información de sus usuarios, segundo paso fue establecer la muestra apropiada de sus usuarios; como tercer paso se aplicó el instrumento a los pacientes del servicio de odontología y como último paso se realizó una base de datos con información de las respuestas recibidas de los usuarios para así ser analizados estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se estableció según la base de resultados de las dos variables y sus dimensiones, los datos recolectados pasaron a los programas Microsoft Excel y al programa SPSS versión 26 para su análisis, el análisis descriptivo dará valores de forma cuantitativa en porcentajes y frecuencias, se aplicó análisis inferencial y para el contraste de hipótesis se hizo según la significancia y se seleccionó la prueba estadística adecuada.

El Análisis descriptivo describió los datos existentes y observo las situaciones que nos llevan a nuevos hechos (Sánchez et al., 2010). Análisis inferencial es aquel que provee las herramientas que permitirán la evaluación sistemática y eficiente de una parte de la población que se busca estudiar y analizar (Acosta et al., 2021).

3.7. Aspectos éticos

Se respetó todos los criterios acordados en la guía de la Universidad César Vallejo, Por ello, el estudio se enmarcó bajo los dos principios fundamentales la veracidad y la confidencialidad. Asimismo, se respetó la autoría mediante las citas bibliográficas correspondientes y la referencia de autores. Se garantizo que la información recolectada no sea manipulada o sufra alguna alteración de los resultados, por ende, los resultados son confiables. De la misma manera, se respetó las normas que rigen a la Universidad en materia de investigación mediante el uso de normas APA séptima edición, se respetó las citas y sobre todo la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados estadísticos descriptivos

Tabla 1

Identificación del nivel de la variable calidad de atención y dimensiones

Variables y Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Calidad de Atención	29	1.25	61	51.25	45	33.33
Elementos Tangibles	46	34.07	54	40.00	35	25.93
Fiabilidad	33	24.44	57	42.22	45	33.33
Capacidad de Respuesta	34	25.19	56	41.48	45	33.33
Seguridad	26	19.26	57	42.22	52	38.52
Empatía	26	19.26	57	42.22	52	38.52

Fuente: Cuestionario de calidad de atención aplicado a muestra de estudio.

Después de ser analizadas las respuestas de la Tabla 1 dadas por los 135 participantes de investigación se comprobó que el nivel de calidad de atención fue de promedio deficiente en un porcentaje de 1.25% y de promedio regular en un 51.25% de porcentaje y de promedio eficiente un 47.50%. La dimensión elementos tangibles obtuvo 34.07% de nivel deficiente, 40.0% de nivel regular y 25.93% de nivel eficiente. La dimensión fiabilidad obtuvo un promedio de 24.44% de nivel deficiente, el 42.22% fue de nivel regular y 33.33% de nivel eficiente. La dimensión capacidad de respuesta obtuvo el 25.19% de nivel deficiente, un 41.48% nivel regular y un 33.33% de nivel eficiente. La dimensión seguridad obtuvo un 19.26% de grado deficiente, un 42.22% de nivel regular y 38.52% de nivel eficiente. Igualmente, a la dimensión anterior, la dimensión empatía obtuvo un 19.26% de nivel deficiente, el 42.22% de nivel regular y 38.52% de nivel eficiente. Se observa los mayores promedios entre el nivel regular y eficiente.

Nivel de variable satisfacción del usuario

Tabla 2

Identificación del nivel de la variable satisfacción del usuario

Variables y Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Satisfacción del Usuario	17	12.59	71	52.59	47	34.81
Confiabilidad	39	28.89	59	43.70	37	27.41
Validez	25	18.52	64	47.41	46	34.07
Lealtad	4	2.96	46	34.07	85	62.97

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario aplicado a muestra de estudio.

Después de ser analizadas las respuestas de la Tabla 2 dadas por los 135 participantes de investigación se comprobó que el nivel de calidad de atención fue de promedio bajo en un porcentaje de 12.59% y de promedio medio en un 52.59% de porcentaje y de promedio en 34.81%. La dimensión confiabilidad obtuvo 28.89% de nivel bajo, un 43.70% de nivel medio y 27.41% de nivel alto. La dimensión validez obtuvo un promedio de 18.52% de nivel bajo, el 47.41% fue de nivel medio y 34.07% de nivel alto. La dimensión lealtad obtuvo el 2.96% de nivel bajo, un 34.07% nivel medio y un 62.97% de nivel eficiente. Se observa los mayores promedios entre el nivel medio y alto.

Análisis de resultados de estadística inferencial

Debido a que la muestra de estudio es mayor a 50 se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos de las variables son normales o no normales.

Tabla 3

Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
VI	,055	135	,200*
VD	,057	135	,200*

Fuente: SPSS versión 27

Prueba de hipótesis:

H0: La distribución de los datos de la variable... es normal

H1: La distribución de los datos de la variable... es no normal

Criterio de decisión:

Se rechaza H0 si sig. < 0.05, caso contrario aceptar H0

Variable Calidad de Atención (V.I): Dado que sig. = 0.20 > 0.05, entonces se acepta H0, los datos son normales

Variable Satisfacción del Usuario (V.D): Dado que sig. = 0.20 > 0.05, entonces se acepta H0, los datos son normales.

Tabla 4

Prueba de Normalidad de Dimensiones de la Variable I. Calidad de Atención

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
DIM 1: Elementos Tangibles – VI	,097	135	,004
DIM 2: Fiabilidad – VI	,094	135	,005
DIM 3: Cap. de Respuesta – VI	,118	135	,000
DIM 4: Seguridad – VI	,110	135	,000
DIM 5: Empatía – VI	,113	135	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a muestra de estudio.

Los datos de significancia resultantes de las dimensiones 1, 3, 4 y 5 de la variable independiente Calidad de Atención, muestran que los datos no son normales, ya que son inferiores a 0.05 a excepción de la dimensión 2 de la variable independiente (DIM2VI) que muestra un valor igual a 0.05, es decir sus datos son normales.

Resumen de selección: Al obtener los resultados de las pruebas de normalidad, se observó que tanto la variable independiente y dependiente tienen datos normales, de esta manera se tomó la decisión de realizar la prueba paramétrica de Chi Cuadrada.

Tabla 5

Método de correlación paramétrica de Chi Cuadrada

		VD: Satisfacción del Usuario			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
VI: Calidad de Atención	Alto	Recuento	41	0	4	45
	Alto	Recuento esperado	15,7	5,7	23,7	45,0
		% del total	30,4%	0,0%	3,0%	33,3%
		Recuento	0	16	13	29
	Bajo	Recuento esperado	10,1	3,7	15,3	29,0
		% del total	0,0%	11,9%	9,6%	21,5%
		Recuento	6	1	54	61
	Medio	Recuento esperado	21,2	7,7	32,1	61,0
		% del total	4,4%	0,7%	40,0%	45,2%
Recuento		47	17	71	135	
Total	Recuento esperado	47,0	17,0	71,0	135,0	
	% del total	34,8%	12,6%	52,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

De 135 personas encuestadas, 29 calificaron la Calidad de Atención como baja, 61 calificaron la calidad del servicio como media y 45 calificaron la calidad del servicio como alta. Asimismo, 17 calificaron la Satisfacción del Usuario como baja, 71 calificaron la satisfacción como media y 47 calificaron la satisfacción como alta

Interpretación del Valor de V de Cramer

-30% = Baja o Débil

30% - 70% = Moderado

+ 70% = Fuerte

Objetivo General: Determinar la relación de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

Prueba de Hipótesis:

H0: No existe influencia de calidad de atención en la satisfacción del usuario.

H1: Existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario.

Se rechaza H0 si el valor de p resultante de la prueba es menor de 0.05.

Tabla 6

Influencia de la variable independiente calidad de atención en la variable dependiente satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	146,875 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitud	144,777	4	,000	,000
Prueba exacta de Fisher	135,010			,000
N de casos válidos	135			

1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,65.

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario aplicado a muestra de estudio.

La prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo menor a 0.05, y aceptando la hipótesis alterna, indica que existe influencia de la variable independiente calidad de atención en la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

Tabla 7

Medidas Simétricas sobre el valor de V de Cramer

Medidas simétricas				
		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por	Phi	1,043	,000	,000
Nominal	V de Cramer	,738	,000	,000
	Coeficiente de contingencia	,722	,000	,000
N de casos válidos		135		

Fuente: Cuestionario aplicado a muestra de estudio.

El valor del V de Cramer de 0.738 corresponde al 74% lo cual indica un fuerte nivel de influencia de la variable independiente Calidad de Atención en la Variable dependiente Satisfacción del Usuario.

Objetivo Específico Primero: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

Tabla 8

Influencia de la dimensión elementos tangibles de la variable independiente calidad de atención en la variable dependiente satisfacción del usuario.

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	218,748 ^a	9	,000	,000
Razón de verosimilitud	124,109	9	,000	,000
Prueba exacta de Fisher	107,393			,000
N de casos válidos	138			
8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.				

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

La prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo menor a 0.05, indica que existe influencia de la dimensión Elementos Tangibles de la variable independiente sobre la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

Tabla 9

Medidas Simétricas sobre el valor de V de Cramer

Medidas Simétricas				
		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por Nominal	Phi	1,259	,000	,000
	V de Cramer	,727	,000	,000
	Coefficiente de contingencia	,783	,000	,000
N de casos válidos		138		

Fuente: Cuestionario aplicado a muestra de estudio.

El valor del V de Cramer de 0.727 corresponde al 73%, lo cual indica un nivel de fuerte influencia de la dimensión Elementos Tangibles sobre la Variable dependiente Satisfacción del Usuario.

Objetivo Específico Segundo: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad sobre la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

Tabla 10

Influencia de la dimensión fiabilidad de la variable independiente en la variable dependiente satisfacción del usuario.

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	287,089 ^a	9	,000	,000
Razón de verosimilitud	178,712	9	,000	,000
Prueba exacta de Fisher	160,593			,000
N de casos válidos	138			

8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

La prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo menor a 0.05, indica que existe influencia de la dimensión Fiabilidad de la variable independiente sobre la variable dependiente Satisfacción del Usuario.

Tabla 11

Medidas Simétricas sobre el valor de V de Cramer

Medidas simétricas				
		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal	Phi	1,442	,000	,000
por	V de Cramer	,833	,000	,000
Nominal	Coeficiente de contingencia	,822	,000	,000
N de casos válidos		138		

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

El valor del V de Cramer de 0.833 corresponde al 83% lo cual indica un nivel de influencia fuerte de la dimensión Fiabilidad de la variable independiente en la Variable dependiente Satisfacción del Cliente

Objetivo Específico Tercero: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta sobre la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

Tabla 12

Influencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable independiente en la variable dependiente satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	284,553 ^a	9	,000	,000
Razón de verosimilitud	177,520	9	,000	,000
Prueba exacta de Fisher	159,393			,000
N de casos válidos	138			

8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

Los resultados de la prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo este menor a 0.05, indican que existe influencia de la dimensión Capacidad de Respuesta sobre la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

Tabla 13

Medidas Simétricas sobre el valor de V de Cramer

Medidas simétricas				
		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal	Phi	1,436	,000	,000
por	V de Cramer	,829	,000	,000
Nominal	Coficiente de contingencia	,821	,000	,000
N de casos válidos		138		

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

El valor del V de Cramer de 0.829 corresponde al 83% lo cual indica un nivel de influencia fuerte de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable independiente en la Variable dependiente Satisfacción del Cliente

Objetivo Específico Cuarto: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

Tabla 14

Influencia de la dimensión seguridad de la variable independiente en la variable dependiente satisfacción del usuario.

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	269,742 ^a	9	,000	,000
Razón de verosimilitud	152,609	9	,000	,000
Prueba exacta de Fisher	137,703			,000
N de casos válidos	138			

8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

Los resultados de la prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo este menor a 0.05, indican que existe influencia de la dimensión Seguridad sobre la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

Tabla 15

Medidas Simétricas sobre el valor de V de Cramer

Medidas simétricas				
		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal	Phi	1,398	,000	,000
por	V de Cramer	,807	,000	,000
Nominal	Coefficiente de contingencia	,813	,000	,000
N de casos válidos		138		

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

El tamaño de la asociación según el valor del V de Cramer de 0.807 corresponde al 81% lo cual indica una fuerte influencia de la dimensión Seguridad de la variable independiente en la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

Objetivo Específico Quinto: Determinar la relación de la calidad de atención odontológica en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021.

Tabla 16

Influencia de la dimensión empatía de la variable independiente en la variable dependiente satisfacción del usuario.

	Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	247,897 ^a	9	,000	,000
Razón de verosimilitud	136,829	9	,000	,000
Prueba exacta de Fisher	122,481			,000
N de casos válidos	138			

8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

Los resultados de la prueba de Chi Cuadrada de sig. = 0.0 siendo este menor a 0.05, indican que existe influencia de la dimensión Empatía sobre la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

Tabla 17

Medidas Simétricas sobre el valor de V de Cramer

Medidas simétricas				
		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por	Phi	1,340	,000	,000
	V de Cramer	,774	,000	,000
Nominal	Coficiente de contingencia	,801	,000	,000
N de casos válidos		138		

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

El tamaño de la asociación según el valor del V de Cramer de 0.774 corresponde al 75% lo cual indica un nivel de influencia fuerte de la dimensión Empatía de la variable independiente en la Variable dependiente Satisfacción del Cliente.

V. DISCUSIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario en el centro médico en Sullana. Considerando que con la llegada del COVID-19 se mostró que muchos de los servicios de salud de la Provincia de Sullana, no están prestando una debida atención a sus pacientes por diversos factores y que por tanto necesitan una restauración de emergencia. Además, debido al rápido contagio del COVID-19 y las complicaciones que sufrían ciertos pacientes con comorbilidades, es que los sistemas de salud a nivel mundial colapsaron.

En este sentido, los servicios de salud bucal fueron dejados de lado, además en años previos, se observó que la salud bucal no es de mayor importancia para el estado peruano, lo que se ve reflejado en el presupuesto que se designa a esta área de salud proveniente del ministerio. Este aspecto va aunado a que la calidad de atención en militares es deficiente debido precisamente a la falta de equipos y personal.

Específicamente, en el Centro Médico de la 1era Brigada de Caballería del Ejército Peruano de Sullana, donde se realiza el presente estudio, se halló que en el servicio de odontología se realizan limitados tratamientos. El centro médico presentó la carencia de equipos necesarios para el servicio, así mismo tampoco contó con una infraestructura adecuada, y tampoco cuenta con personal para atender las diversas especialidades odontológicas, así como carecen de insumos médicos.

Es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida la calidad de atención odontológica tiene influencia en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2021?

En este sentido, y definiendo las variables a emplear, Deming (2005) señaló que se puede medir la calidad de un producto o servicio por el valor que representa en el mercado, así como por la percepción que emite un cliente; esto es que la calidad de atención va a ser valorada de acuerdo con el nivel

que se ha logrado satisfacer al paciente (Paredes, 2020), así se pueden lograr mejoras continuas y llegar a las metas establecidas por la institución.

En el caso de calidad de la atención de salud, Cabello (2001) mencionó que es un factor que impulsa a prestar los servicios de salud, donde esta se da inicio con la demanda del mercado, el cual es competitivo y que va a requerir cada vez más que la eficacia y sea de mejor calidad. En este caso, la satisfacción de los usuarios va a depender de la influencia existente en los pacientes de odontología por los proveedores de servicios en salud hacia los administradores, así como también, el equipo de salud en general y la sociedad como señala Mori (2017).

Además, como menciona Estrada (2017), la satisfacción va estar valorada por el comprador o usuario al haber adquirido un bien o producto, toda vez que tiene que agrandar sus perspectivas, en cambio, de no satisfacer sus expectativas se va a producir una insatisfacción.

Del mismo modo, la calidad va a depender de otros factores como el conocimiento que tengan los usuarios y las impresiones que puedan darse. Además, para Llinas (2010) la calidad de la atención se constituye al punto de vista del paciente como un componente muy necesario, aunque este no es suficiente por sí solo.

La teoría de Diz (2014) mencionó que el concepto de calidad incluye dos enfoques principales, como la calidad objetiva que se define en una oferta y la medida de las características objetivas y verificables de un servicio, mientras que la calidad subjetiva o percibida forma parte del lado de las necesidades y la evaluación o satisfacción del cliente en sí.

En el caso de calidad de servicios médicos, el especialista en odontología debe cumplir con las expectativas del paciente, pues usualmente se encuentra que existen diferencias entre lo que el paciente espera recibir en la atención y lo que el profesional cree o piensa que tiene que ofrecer al cliente, por lo que el especialista debe orientar sus esfuerzos hacia una participación cada vez más activa, dinámica y efectiva con sus pacientes (Álvarez, 2017; Sáenz, 2009).

Por otro lado, la satisfacción que tienen los usuarios está relacionado con la experiencia racional o en todo caso cognitiva la cual se deriva de una comparación entre el comportamiento y expectativas que se puedan tener del producto o servicio brindado (Mora, 2011). En tanto, para Gonzales y Fernández (2000) la calidad son un conjunto de características variables, por lo que siempre se puede mejorar. Del mismo modo, Corella (1999) añadió que es el sentimiento o sensación de bienestar que se genera al momento de haber cubierto el deseo de una necesidad.

En esta misma línea, para Pascue (1983) la satisfacción se refiere a una evaluación personal del servicio o producto que se brindan, en base a lineamientos o factores que son subjetivos, esto también depende de las expectativas de satisfacción luego de que sus necesidades o deseos han sido cubiertos (Velandia et al. 2007).

Las instituciones deben priorizar y responsabilizarse con el mantenimiento, la conversación y el mejoramiento de los aspectos relacionados de salud y las experiencias que se hayan tenido, pues esto afecta directamente en la opinión de los receptores del servicio sobre el sistema social (Velandia et al., 2007).

Por ello, los resultados de este trabajo indican que las variables calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario tienen influencia puesto que según la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó que dicha influencia según el valor V de Cramer de 0.738 que corresponde al 74% es una influencia de nivel fuerte. Estos resultados están en línea con los hallados por Flores (2018), quien tras aplicar un cuestionario halló que existió una influencia significativa de la calidad de atención dada en la satisfacción de los pacientes.

Del mismo modo, Fuentesrivera (2019) halló resultados que se encuentran en línea con los de esta tesis, pues el autor tras aplicar un cuestionario a 240 usuarios, concluyó que hay una influencia de la calidad de atención del servicio odontología en la satisfacción de los pacientes que reciben este servicio. En este sentido, Camacho (2018), estudio tipo descriptivo-correlacional transversal, también encontró que existe una satisfacción del 51.5% de los usuarios.

Estos resultados también concuerdan con los hallados por Cama (2018), el autor realizó un estudio orientado a determinar la influencia que existe de la calidad de atención para la satisfacción de los pacientes que recibieron atención en el centro de salud, tras aplicar una encuesta y probar su hipótesis concluyó que existió una influencia altamente significativa para la satisfacción de los pacientes por la calidad de atención que estos recibieron.

En cuanto al objetivo específico uno, se buscó determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario. La dimensión elementos tangibles se compone por los espacios físicos de las instalaciones, la limpieza, presentación personal de los empleados, etc. En este caso, se encontró como resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario. Dicha influencia según el valor V de Cramer de 0.727 que corresponde al 73% indica que es de nivel fuerte.

Estos resultados no son compatibles a los hallados por Diaz et al. (2016) quien realizó una investigación orientada a realizar una vinculación de la satisfacción de servicios brindados en la salud con la calidad de vida enfocada en la salud. El autor llegó a la conclusión que, con respecto a la escolaridad, presenta un grado alto de insatisfacción en lo concerniente a la comodidad y limpieza que se tiene en los servicios, así como, a la atención recibida por parte del personal administrativo generando un impacto negativo.

En el caso del objetivo específico dos, que buscó determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario, se comprobó que la dimensión Fiabilidad de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.833 que corresponde al 83% indica una influencia de nivel fuerte. Esta dimensión se compone por: la atención responde a las necesidades del paciente, interés en la solución de problemas, resolución de preguntas., y brindándole seguridad y confianza

En este caso se encontraron resultados similares a los hallados por Salazar (2018), quien realizó un estudio de investigación orientado a verificar el impacto de la incidencia de la calidad del servicio de atención hospitalaria con respecto a la percepción de satisfacción del usuario y con respecto a la atención brindada en el área de odontología. Tras aplicar un cuestionario a 206 usuarios, concluyó que hay muchos aspectos a perfeccionar, como, por ejemplo, al momento de estar en la sala espera, a la hora de realizar una reserva de citas de sus usuarios, entre otros.

Seguidamente, en el caso del objetivo específico tres, se tuvo por finalidad determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario. La finalidad de esta dimensión es brindar con sencillez los trámites requeridos para la atención, disposición para resolver preguntas, y buena agilidad en la atención. Esta dimensión que se refiere a la Capacidad de Respuesta de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. $=0.0 < \alpha 0,05$ determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.829 que corresponde al 83% indica una influencia de nivel fuerte.

Esta investigación está alineado al trabajo de Preciado (2020), y coincide con ella puesto que en su estudio descriptivo-correlacional y con corte transversal, concluyó que existe un impacto de la satisfacción de los pacientes por la calidad de la atención que recibieron, la cual es directa y significativa, por lo que esto es un buen nivel en la calidad de atención.

El objetivo específico cuatro buscó determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad en la satisfacción del usuario. Esta dimensión se compone por oportuna respuesta a reclamos, idoneidad del personal, confianza y capacidades necesarias. Esta cuarta dimensión Seguridad de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que se determinó según el valor V de Cramer de 0.807 que corresponde al 81% indicando una influencia de nivel fuerte por parte de la dimensión sobre la variable.

Estos resultados se encuentran en línea con los hallados por el autor Maldonado (2014), quien en su trabajo buscó obtener y medir la percepción de la calidad del servicio de atención de los pacientes en el seguro social. Tras utilizar una metodología cualitativa y cuantitativa prospectiva, con un corte de tipo transversal descriptivo, encontró que los pacientes del servicio de consulta externa reciben una atención de calidad buena en las 5 dimensiones.

Finalmente, en el objetivo específico cinco se planteó determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión empatía en la satisfacción del usuario. Esta dimensión se compone por la amabilidad en el trato, comprensión de necesidades de usuarios, horarios adecuados y claridad en orientaciones. Los resultados con este respecto a este objetivo determinaron que la dimensión Empatía de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, dicha influencia se comprueba según el valor V de Cramer de 0.774 que corresponde al 75% indicando una influencia de nivel fuerte.

Estos resultados no están alineados con los hallados por Maggi (2018), este autor realizó un trabajo de investigación con el fin de medir los niveles de satisfacción de los pacientes en lo concerniente a la atención y calidad recibida, el cual concluyó que la atención brindada es baja, deficiente en comparación con la calidez en el trato directo de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se comprobó que la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.738 que corresponde al 74% indica una influencia de nivel fuerte.

2. Con relación al primer objetivo específico, se comprobó que la dimensión Elementos Tangibles de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.727 que corresponde al 73% indica una influencia de nivel fuerte.
3. Con relación al segundo objetivo específico, se comprobó que la dimensión Fiabilidad de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.833 que corresponde al 83% indica una influencia de nivel fuerte.
4. La dimensión Capacidad de Respuesta de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.829 que corresponde al 83% indica una influencia de nivel fuerte.
5. Se determinó que la dimensión Seguridad de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.807 que corresponde al 81% indica una influencia de nivel fuerte.
6. Se determinó que la dimensión Empatía de la variable independiente Calidad de Atención tiene influencia en la variable dependiente Satisfacción del Usuario, resultado que siendo la prueba de Chi Cuadrada de sig. =0.0 < a 0,05 determinó dicha influencia. Esta influencia según el valor V de Cramer de 0.774 que corresponde al 75% indica una influencia de nivel fuerte.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal del servicio de odontología de Sullana, a continuar incentivando buenas prácticas profesionales respecto a la calidad de atención.
2. Se recomienda al mando superior correspondiente, como el General de Brigada del ejército y al director del centro médico militar a supervisar los espacios de atención con el fin de proporcionar los recursos necesarios para cubrir o subsanar cualquier carencia que haya en el centro odontológico con el fin de seguir garantizando un buen servicio al usuario.

3. Se sugiere al personal que brinda el servicio de atención odontológico a evaluar frecuentemente la calidad de atención respecto al término fiabilidad, con el objetivo de tomar acciones para no dejar de lado tan importante cualidad en un servicio como este.
4. Se sugiere al personal de servicio de odontología a mejorar sus procesos de respuesta respecto a las necesidades que se puedan presentar con el finde optimizar la calidad del servicio.
5. Se recomienda al personal de atención del servicio de odontología a seguir observando y accionando para continuar con el trabajo brindado.
6. Se le recomienda al personal del servicio odontológico a valorar la importancia de la empatía respecto a la satisfacción del personal atendido, mencionando que esta capacidad es relevante en toda atención al usuario.

REFERENCIAS

- Acosta, Salomón- Laines, Blanca- Piña, G. (2021). Estadística Inferencial (CE29), ciclo 2014-1. Estadística Inferencial, 1–112. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/316022/ma148_manual_2014_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, R. (2017). satisfaccion de los usuarios del servicio de hospitalizacion privada, sobre la calidad de atencion recibida en el hopsital militar" escuela dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua, febrero- marazo 2017. 63. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7928>

- Bernal, Enrique- Garcia, S.-O. J. (2018). Informe del sistema sanitario de España. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 20(9), 198. https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/re_sp/pdf/revision_sistema_sanitario_espanol_2018.pdf
- Cabello, M. (2001). Calidad de la Atención Médica Paciente o Cliente. *Revista Médica Heredia- Universidad Peruana Cayetano Heredia.*, 12.
- Cama, D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29451>
- Camacho, J. (2018). Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de odontopediatría, insn durante diciembre 2016 a mayo 2017. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2477>
- Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 233-235. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550006>
- Casas, J - Repulllo , J - Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación . Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria - Encuesta Como Tecnica de Investigaciión*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Casaño, Q. B. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau*,. Lima: Posgrado UCV.
- Carrera juarez, A. C. (2017). satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de lambayeque – 2017. Tesis Maestría , Lambayeque. Recuperado el 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22098/carrera_ja.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corella, J. (1999). Introducción a la gestión de marketing en los servicios de Salud. In *ANALES del Sistema Sanitario de Navarra*. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/B31A650F-3952-4E42-A4C2-1439ED42F72D/147806/marketing1.pdf>

- Coronado, Roberto - Cruz , Eva-Salavador, Israel -Hernández , macías-Arellano- Nova, T. (2018). Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación Recibido para publicación: mayo. Rev Mex Med Fis Rehab, 25(1), 26–33.
www.medigraphic.org.mx<http://www.medigraphic.com/medicinafisica>
- Crispín, J., Martel, C. y Torero, N. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. Desafíos, 11(2), 147-55.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- d'Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. Acta bioethica, 16(2), 124-132. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
- Díaz, Shyrley- Buelvas, Luis - De La Valle, Monica -Bustillo, J. (2016). satisfacción de servicios de salud e impacto sobre Calidad de vida en Pacientes adultos Shyrley.
<https://doi.org/10.30554/archmed.16.2.1737.2016>
- Diz, maria-R. N. (2014). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. In Industrial Data (Vol. 13, Issue 2).
<https://doi.org/10.15381/idata.v13i2.6185>
- Donabedian, A. (1946). la calidad de la atención a la salud. *Calidad de Atención En Salud*. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22721/Capitulo3.pdf>
- Donabedian A (1980). Exploration in quality assessment and monitoring. En: Harbor A. The definition of quality and approaches to its assessment. Mich: Health administration Press.
- Duque, E. (2005). Innovar. Revista de Ciencias. *Revista de Ciencias*, 15, 64–80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Estrada, M. E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017”. Perú: Posgrado UCV.
- Febres, R. R. (2016). satisfacción del usuario del servicio de medicina sobre la calidad de atención. huancayo: universidad peruana los andes.
- Flores, K. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio

- de odontología del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29811>
- Fuentesrivera, E. (2019). calidad de atención odontologica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolome en el año 2017. 90.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>
- Garcia, R. (2016). “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA–ESSALUD, Chongoyape -Perú.” Chiclayo. *Chongoyape -Perú. Rev. Tzhoecoen Edición,* 8(02), 1997–3985.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- González, Aleida-Fernández, E. (2000). La cultura de la Orgnzación en la Gestión total de la Calidad. *Ensaíos e Ciência: Ciências Biológicas,* 4(3).
<https://www.redalyc.org/pdf/260/26040307.pdf>
- Guerra , Rosa- Cabello, E. (2012). Guia tecnica pata la evaluación de la satisfacción del usuario. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Hernández, sampieri- Fernández, C- Baptista, L. (2018). *Metodología de la investigación* (2018th ed.).
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf
- Jiménez, Jacinto- Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Métodos Científicos,* 82, 1–26.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Kotler, P. (2001). Dirección de mercadotecnia (Octava edición ed.). EE. UU.: Pearson Educación. Recuperado:
<https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Llinas, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud , un primer paso para la Reforma del Sistema Assessment in quality in Health Care , a first step to reforming the System. 26(1), 143.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
- Lohr, K. (1990). Medicare: a strategy for quality assurance, volume I.

Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zjn3Okf6kesC&oi=fnd&pg=PP10&dq=Medicare:+A+strategy+for+Quality+Assurance&ots=Q5d9AC1CgA&sig=aZlJzD5YbhZwegsqa1nO80krXc&redir_esc=y#v=onepage&q=Medicare%3A%20A%20strategy%20for%20Quality%20Assurance&f=false

Maggi, W. (2018). evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia autora: magíster en gerencia en servicios de la salud tutor: 109. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/t-ucsg-pos-mgss-115.pdf>

Maldonado, A. (2014). calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1167099>

Monje, C. (2011). *Guía didáctica de estudio cuantitativo y calitativo*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Morales Sánchez, V.; Hernández Mendo, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Revista digital - Vol. 10, Núm. 73. Buenos Aires. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Mori, T. M. (2017). “calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puerperas atendidas en servicio de obstetricia del hospital regional de loreto, junio-julio 2017. . Iquitos: Universidad Científica Del Peru.

Pérez, Cantó, V., Maciá, Soler, L., & González-Chordá, V. . (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saude Publica*, 53, 87. <https://doi.org/10.11606/S1518->

8787.2019053001506

- Paredes, L. C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 2020;Vol. 9 / N° 1, 5.
- Preciado, J. (2020). *Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49002>
- Ramírez, S. (2010). calidad de atención en salud. *Calidad de Atención Ops*, 235. https://www.paho.org/bol/dmdocuments/Calidad_Atencion_Salud.pdf
- Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota_Academica_2_2818.04.2021%29_-_Clasificacion_de_Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Romero-Chávez, E., Contreras-Estrada, D., y Cantú-Quintanilla, G. (2019). Calidad de la atención médica desde un punto de vista bioético en un hospital oftalmológico de Ciudad de México. *Acta bioethica*, 25(2), 235-242. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000200235>
- Sáenz, I. (2009). Odontología, la última profesión liberal. *E-Universitas UNR Journal*, 1(3), 435–550. <file:///C:/Users/TOSHI/Downloads/Dialnet-OdontologiaLaUltimaProfesionLiberal-5010874.pdf>
- Salazar, E. (2018). *Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11921>
- Sánchez, María - Blas , Héctor - Tujague, M. (2010). El Análisis Descriptivo metodología. *Análisis Descriptivo Como Recurso Necesario En Ciencias Sociales y Humanas*, XI, 103–116.
<https://www.redalyc.org/pdf/184/18419812007.pdf>
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Revista de ciencias sociales. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Calidad En La Prestación de Servicios de Salud: Parámetros de

Medición,

XIX(4),

663–671.

<https://www.redalyc.org/html/280/28029474005/>

Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Vavra, T. G. (2002). Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000. FC editorial. Recuperado de: <https://bit.ly/3msUQxA>

Velandia, Freddy - Ardón, Nelson -Jara, I. (2007). Satisfacción y calidad : Análisis de la Equivalencia o no de los terminos. 168.

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>

ANEXOS 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN									
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES			
CALIDAD DE ATENCIÓN	<p>La calidad de la atención es la que se espera ser otorgada al usuario al máximo y más completo bienestar, así consiguiendo mejores beneficios y menos riesgo en la atención en función a sus recursos disponibles</p> <p>Donabedian (1984).</p>	Elementos tangibles	Estados físicos de las instalaciones	1-7	ESCALA DE LIKERT	BAJO 30 - 70			
			Limpieza de las instalaciones						
			Presentación del personal de empleados						
			Materiales de comunicación						
			Señalización y área exclusiva						
		Fiabilidad	El servicio de atención responde a las necesidades del paciente	8 - 13			NUNCA = 1		
			Interés en la solución de problemas a pacientes						
			Capacidad del profesional para resolver las preguntas						
			Sencillez de los trámites para la atención						
			Disposición para atender preguntas						
		Seguridad	Agilidad del trabajo para la atención inmediata	19 - 23				CASI NUNCA = 2	
			Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos						
			Idoneidad del personal						
			Confianza						
		Empatía	Cumplimiento de medidas de seguridad	24-30					A VECES = 3
			Capacidades necesarias						
			Amabilidad en el trato						
Comprensión de las necesidades de los usuarios									
	Horarios adecuados	24-30	CASI SIEMPRE = 4						
	Claridad en las orientaciones brindadas a los usuarios								
				SIEMPRE = 5					

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un servicio brindado Oliver (1980).	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1 – 8	ESCALA DE LIKERT NUNCA = 1	BAJO 20 - 46		
			Seguridad					
			Precisión del diagnostico					
			Ambiente confiable					
		Validez	Atención correcta	9-15	CASI NUNCA = 2		MEDIO 47 – 73	
			Eficiencia					
			Calidez					
			Satisfacción		A VECES = 3			
		Lealtad	Compromiso del usuario.	16 – 20				CASI SIEMPRE = 4
			Participación activa					
			Respeto					
			Limitaciones					
			Motivación		SIEMPRE = 5			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO MÉDICO DE 1ERA BRIGADA DE CABALLERÍA, PROVINCIA DE SULLANA 2022.

AUTOR: JARA LOZADA MARILIN RAQUEL

		VARIABLES					
		Variable 1: Calidad de Atención					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
<p>Problema general: ¿En qué medida influye la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario en el</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la</p>	<p>Hipótesis general La calidad de atención odontológica influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1ra Brigada de Caballería, provincia Sullana 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: La calidad de atención odontológica en su dimensión elementos tangibles influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estados físicos de las instalaciones • Limpieza de las instalaciones • Presentación de trabajadores • Material de comunicación • Señalización y área exclusiva 	1-7	Escala de Likert Nunca = 1	Bajo 30 - 70
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención • Solución a problemas • Resolver preguntas • Sencillez de trámites para la atención • Disposición para atender preguntas • Agilidad de atención 	8-13	Casi Nunca = 2 A Veces = 3	Medio 71 - 111

<p>centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión empatía en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada</p>	<p>calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en su dimensión empatía en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p>	<p>La calidad de atención odontológica en su dimensión fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>La calidad de atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>La calidad de atención odontológica en su dimensión seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada</p>	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades • Respuesta a quejas • Idoneidad personal • Confianza • Medidas de seguridad 	19-23	Casi Siempre = 4	Alto 112 - 150
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato • Comprensión de las necesidades de usuarios • Horarios adecuados • Claridad en las orientaciones 	24-30	Siempre = 5	
Variable 2: Satisfacción del Usuario							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Seguridad • Precisión del diagnóstico • Ambiente confiable 	1-8	Nunca = 1 Casi Nunca = 2	Bajo 20 - 46	
		Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Atención correcta • Eficiencia • Calidez • Satisfacción 	9-15	A Veces = 3	Medio 47 – 73	

de caballería, provincia de Sullana 2022?		<p>de caballería, provincia de Sullana 2022.</p> <p>La calidad de atención odontológica en su dimensión empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería, provincia de Sullana 2022.</p>	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del usuario • Participación activa • Respeto • Limitaciones • Motivación 	16-20	<p>Casi Siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>	<p>Alto 74 - 100</p>
---	--	--	---------	---	-------	--	--------------------------

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------	--------------------

<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional causal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p>	<p>Población: Se conformó por 130 oficiales y 270 sub oficiales que acudieron a consulta en el centro médico militar de la 1era brigada de caballería.</p> <p>El muestreo fue probabilístico aleatorio simple con 95% de grado de confianza y con un margen al error del 5%. Que del total de quedo como muestra 135 sujetos.</p>	<p>Variable: Calidad de Atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas sobre la calidad de atención</p> <p>Variable: Satisfacción del Usuario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Instrumento sobre la satisfacción del usuario</p>	<p>Descriptiva: Con resultados de tablas de frecuencia y figuras estadísticas.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de Hipótesis se realizaron los cálculos estadísticos necesarios mediante las pruebas Chi cuadrada y V de Cramer.</p>
--	---	--	--

ANEXO N° 03
CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. **MARILIN RAQUEL JARA LOZADA** de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “**Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Centro Médico de la 1era Brigada De Caballería, Provincia de Sullana 2022**”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable: Calidad de Atención

Variable: Satisfacción del usuario

Escala valorativa

Escala de medida	Valor
Nunca (N)	1
Casi Nunca (CN)	2
A Veces (AV)	3
Casi Siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Ítems o Preguntas		Escala				
		N	CN	AV	CS	S
Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN		1	2	3	4	5
N°	Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	El consultorio odontológico del centro de salud tiene equipos modernos para la atención de los pacientes.					

2	Los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.					
3	Existen equipos suficientes (sillones dentales) para la prestación del servicio de atención odontológica en el centro médico.					
4	Las instalaciones físicas son adecuadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.					
Dimensión: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.					
6	Cuando el odontólogo promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?					
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.					
8	El odontólogo realizó bien el servicio a la primera vez.					
9	El odontólogo que lo atiende demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.					
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
10	El tiempo que aguardó para obtener el servicio odontológico fue satisfactorio.					
11	El odontólogo nunca está demasiado ocupado para atenderle.					
12	Si necesitó resolver alguna duda ¿Se le atendió en un tiempo adecuado?					
13	El odontólogo demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio odontológico.					
14	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudar a los pacientes.					
Dimensión: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
15	El comportamiento del odontólogo le inspira confianza y seguridad.					
16	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
17	El odontólogo demuestra igualdad para todos los pacientes.					
18	El odontólogo demuestra capacidad de organización del servicio odontológico.					

Dimensión: EMPATÍA		1	2	3	4	5
19	El odontólogo se preocupa por los intereses de los pacientes.					
20	Se ofrecen horarios convenientes para todos los pacientes.					
21	El odontólogo entiende las necesidades específicas de cada paciente.					
22	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. **MARILIN RAQUEL JARA LOZADA** de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “**Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Centro Médico de la 1era Brigada De Caballería, Provincia de Sullana 2022**”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable: Calidad de Atención

Variable: Satisfacción del usuario

Escala valorativa

Escala de medida	Valor
Nunca (N)	1
Casi Nunca (CN)	2
A Veces (AV)	3
Casi Siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Ítems o Preguntas		Escala				
N°	Dimensión: CONFIABILIDAD	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el odontólogo es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El odontólogo le brindo seguridad al momento de la atención.					
3	El odontólogo es claro con el diagnostico.					
4	El consultorio odontológico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					

5	Se siente cómodo cuando le atiende el odontólogo.					
6	El odontólogo muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.					
7	El odontólogo es carismático y usted se siente acogido al momento de la atención.					
8	El odontólogo toma su tiempo para explicar el procedimiento que va seguir en el tratamiento.					
Dimensión: VALIDEZ		1	2	3	4	5
9	Cree usted que el odontólogo realiza una atención adecuada.					
10	Cree usted que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento odontológico.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en sala de espera.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el odontólogo.					
13	El odontólogo suele explicarle en qué consistirá su tratamiento.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.					
15	El odontólogo es eficiente con su trabajo					
LEALTAD		1	2	3	4	5
16	Usted cumple con acudir a sus citas.					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro médico.					
18	Usted trata con respeto al odontólogo.					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención odontológica.					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					

Fichas técnicas

FICHA TÉCNICA – CALIDAD DE ATENCIÓN

NOMBRE: CUESTIONARIO SERVQUAL

AUTORES: Zeithaml, Parasuraman y Berry

APARICIÓN: 1985

SIGNIFICACIÓN: Cuestionario para medir la calidad de atención.

ASPECTOS QUE EVALÚA: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

APLICACIÓN: Pacientes que acuden a atención odontológica.

DURACIÓN: 05 a 10 minutos.

TIPO DE ÍTEM: Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert.

FICHA TÉCNICA – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

AUTORES: Ramírez y Álvarez

APARICIÓN: 2015

SIGNIFICACIÓN: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

ASPECTOS QUE EVALÚA: Confiabilidad, validez y lealtad.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

APLICACIÓN: Pacientes que acuden al servicio de odontología.

DURACIÓN: 05 a 10 minutos.

TIPO DE ÍTEM: Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert.

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensiones / Ítems o Preguntas		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
N°	Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El consultorio odontológico del centro de salud tiene equipos modernos para la atención de los pacientes.	X		X		X		
2	Los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Existen equipos suficientes (sillones dentales) para la prestación del servicio de atención odontológica en el centro médico.	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son adecuadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.	X		X		X		
Dimensión: FIABILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
6	Cuando el odontólogo promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	X		X		X		
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	El odontólogo realizó bien el servicio a la primera vez.	X		X		X		
9	El odontólogo que lo atiende demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.	X		X		X		
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El tiempo que aguardó para obtener el servicio odontológico fue satisfactorio.	X		X		X		
11	El odontólogo nunca está demasiado ocupado para atenderle.	X		X		X		
12	Si necesitó resolver alguna duda ¿Se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		

13	El odontólogo demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio odontológico.	X		X		X		
14	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudar a los pacientes.							
Dimensión: SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El comportamiento del odontólogo le inspira confianza y seguridad.	X		X		X		
16	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	X		X		X		
17	El odontólogo demuestra igualdad para todos los pacientes.	X		X		X		
18	El odontólogo demuestra capacidad de organización del servicio odontológico.	X		X		X		
Dimensión: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	El odontólogo se preocupa por los intereses de los pacientes.	X		X		X		
20	Se ofrecen horarios convenientes para todos los pacientes.	X		X		X		
21	El odontólogo entiende las necesidades específicas de cada paciente.	X		X		X		
22	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Pantoja Alcántara Isabel del Rocío. DNI: 17888351

Especialidad del validador: Doctora en Ciencias de la Educación.

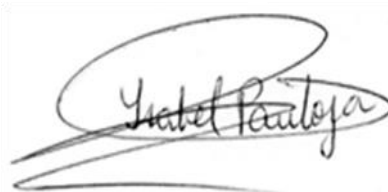
15 de Noviembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems



FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN QUE MIDE VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones / Ítems o Preguntas		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
N°	Dimensión: CONFIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted que el odontólogo es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El odontólogo le brindo seguridad al momento de la atención.	X		X		X		
3	El odontólogo es claro con el diagnostico.	X		X		X		
4	El consultorio odontológico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el odontólogo.	X		X		X		
6	El odontólogo muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El odontólogo es carismático y usted se siente acogido al momento de la atención.	X		X		X		
8	El odontólogo toma su tiempo para explicar el procedimiento que va seguir en el tratamiento.	X		X		X		
Dimensión: VALIDEZ		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Cree usted que el odontólogo realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento odontológico.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en sala de espera.	X		X		X		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el odontólogo.	X		X		X		
13	El odontólogo suele explicarle en qué consistirá su tratamiento.	X		X		X		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	X		X		X		
15	El odontólogo es eficiente con su trabajo	X		X		X		

Dimensión: LEALTAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Usted cumple con acudir a sus citas.	X		X		X		
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro médico.	X		X		X		
18	Usted trata con respeto al odontólogo.	X		X		X		
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención odontológica.	X		X		X		
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Pantoja Alcántara Isabel del Rocío. DNI: 17888351

Especialidad del validador: Doctora en Ciencias de la Educación.

15 de Noviembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems



FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensiones / Ítems o Preguntas		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio odontológico del centro de salud tiene equipos modernos para la atención de los pacientes.	X		X		X		
2	Los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Existen equipos suficientes (sillones dentales) para la prestación del servicio de atención odontológica en el centro médico.	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son adecuadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.	X		X		X		
Dimensión: FIABILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
6	Cuando el odontólogo promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	X		X		X		
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	El odontólogo realizó bien el servicio a la primera vez.	X		X		X		
9	El odontólogo que lo atiende demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.	X		X		X		
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El tiempo que aguardó para obtener el servicio odontológico fue satisfactorio.	X		X		X		
11	El odontólogo nunca está demasiado ocupado para atenderle.	X		X		X		
12	Si necesitó resolver alguna duda ¿Se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
13	El odontólogo demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio odontológico.	X		X		X		
14	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudar a los pacientes.							

Dimensión: SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El comportamiento del odontólogo le inspira confianza y seguridad.	X		X		X		
16	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	X		X		X		
17	El odontólogo demuestra igualdad para todos los pacientes.	X		X		X		
18	El odontólogo demuestra capacidad de organización del servicio odontológico.	X		X		X		
Dimensión: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	El odontólogo se preocupa por los intereses de los pacientes.	X		X		X		
20	Se ofrecen horarios convenientes para todos los pacientes.	X		X		X		
21	El odontólogo entiende las necesidades específicas de cada paciente.	X		X		X		
22	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Alván López Roger Victor Moises. DNI: 05594232

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

15 de Noviembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems



FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN QUE MIDE VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones / Ítems o Preguntas		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
N°	Dimensión: CONFIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera usted que el odontólogo es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El odontólogo le brindo seguridad al momento de la atención.	X		X		X		
3	El odontólogo es claro con el diagnostico.	X		X		X		
4	El consultorio odontológico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el odontólogo.	X		X		X		
6	El odontólogo muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El odontólogo es carismático y usted se siente acogido al momento de la atención.	X		X		X		
8	El odontólogo toma su tiempo para explicar el procedimiento que va seguir en el tratamiento.	X		X		X		
Dimensión: VALIDEZ		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Cree usted que el odontólogo realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento odontológico.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en sala de espera.	X		X		X		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el odontólogo.	X		X		X		
13	El odontólogo suele explicarle en qué consistirá su tratamiento.	X		X		X		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	X		X		X		
15	El odontólogo es eficiente con su trabajo	X		X		X		

Dimensión: LEALTAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Usted cumple con acudir a sus citas.	X		X		X		
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro médico.	X		X		X		
18	Usted trata con respeto al odontólogo.	X		X		X		
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención odontológica.	X		X		X		
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Alván López Roger Victor Moises. DNI: 05594232

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

15 de Noviembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems



FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

ANEXO 05



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha explicado correctamente el objetivo Del estudio que es determinar la relación que existe entre la Calidad de atención odontológica y satisfacción Del usuario en el centro médico de la 1era brigada de caballería de la provincia de Sullana, 2021, que las respuestas que brinde en los cuestionarios serán confidenciales y para fines propios de la investigación. Y entiendo que mi participación es totalmente voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento y que el rechazo a participar no implicará penalización alguna o pérdida de beneficios para mí.

Otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto.

CIP Y FIRMA

Sullana 15 de octubre del 2021

24	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	57
25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
26	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	61
27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	78
28	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	56
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	90
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	69
31	1	1	2	5	1	1	1	1	2	1	5	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	45
32	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	85
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	70
35	3	3	5	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	72
36	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	63
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
38	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	94
39	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	64
40	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	92
41	1	1	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
42	1	1	5	3	3	2	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
44	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	3	41
45	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	63
46	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
48	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	39
49	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	1	1	4	3	4	5	2	3	2	2	3	3	50
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	82

105	3	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	
106	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	46
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
108	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
110	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
111	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	57
112	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
113	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	68
114	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	26
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
116	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	65
117	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	35
118	3	2	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86
119	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	87
120	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	78
121	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
123	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	52
124	3	1	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	83
125	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97
126	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	5	2	3	3	71
127	5	3	2	3	2	5	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	71
128	4	3	3	2	3	5	3	4	4	5	4	2	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	75
129	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	2	5	3	2	4	4	80
130	4	4	5	5	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	82
131	3	3	5	5	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	4	5	80

132	4	3	5	4	3	4	3	2	4	2	4	5	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	75
133	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	2	3	3	3	5	3	3	4	3	3	76
134	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	77
135	4	3	4	5	3	3	3	2	4	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	5	81
PROMEDIO columna (i)	2.78	2.67	3.06	3.21	2.85	2.99	3.05	3.13	3.24	3.02	3.09	3.11	3.27	3.26	3.33	3.41	3.29	3.42	3.38	3.14	3.32	3.40	Varianza Total
DESV EST columna Si	1.32	1.29	1.24	1.19	1.22	1.24	1.23	1.25	1.15	1.30	1.20	1.19	1.17	1.21	1.21	1.19	1.29	1.22	1.18	1.22	1.19	1.21	Columnas
VARIANZA por íte	1.74	1.67	1.55	1.42	1.49	1.54	1.51	1.56	1.32	1.68	1.44	1.43	1.36	1.46	1.46	1.41	1.65	1.48	1.40	1.48	1.41	1.47	Varianza total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ²	32.94																						528.66

Numero de
Ítems: 22
Reemplazando:

$\alpha = 10476$ 0.9377

$\alpha = 0.98$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

PRUEBA DE ALFA DE FDRONBACH – VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N° Encuestas Piloto	Preguntas																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	80
2	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	5	1	5	5	2	66
3	5	5	5	2	5	5	5	5	3	1	2	3	3	3	4	5	1	5	5	1	73
4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	86
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	2	5	5	5	78
7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	92
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	62
9	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	71
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	32
11	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	5	3	4	2	58
12	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4	2	57
13	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	23
14	1	1	1	5	1	3	1	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5	1	52
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	1	5	5	3	66
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	1	5	5	4	82
17	2	2	3	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	5	3	5	5	2	59
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
19	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	90
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	1	55
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	98
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	3	5	5	1	38
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	4	1	34
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	61

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
26	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	72
27	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	72
28	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	63
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
30	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	63
31	5	2	1	5	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	5	4	5	5	5	56
32	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	86
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	96
34	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	60
35	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	5	3	3	3	65
36	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	63
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	88
38	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	3	4	4	84
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	3	2	2	47
42	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	77
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	5	4	49
44	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	1	5	4	3	3	50
45	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	73
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	94
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	98
48	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	65
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	69
50	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	87
51	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	84

52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	40
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	69
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	62
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
56	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	80
57	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	91
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
59	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	45
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	64
61	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	87
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	92
63	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	85
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	61
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
66	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	3	5	4	4	84
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	61
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	3	67
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	70
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	73
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	82
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	5	3	65
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	59
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	4	5	1	1	35
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	76
78	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	86

79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	90	
80	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	67
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	2	46
82	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	1	54
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	43
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	38
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
86	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	98
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	43
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
91	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	5	5	59
92	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	1	5	4	4	82
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	23
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	62
95	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	81
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	2	3	2	4	5	4	4	68
97	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	3	4	5	5	90
98	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	4	5	5	4	2	62
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	51
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	4	5	4	2	63
101	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	3	5	5	4	2	49
102	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	75
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	62
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	98

106	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	5	2	3	2	54
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	58
110	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	44
111	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	64
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	33
113	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	75
114	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	1	1	34
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	5	1	1	31
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	3	2	65
117	3	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	5	3	5	5	1	43
118	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	80
119	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	87
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	77
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	97
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	61
123	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	2	64
124	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	88
125	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	93
126	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	4	70
127	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	71
128	4	2	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	4	5	4	4	4	71
129	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	5	4	3	4	70
130	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	66
131	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	64
132	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	5	4	3	67

