

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Odontología

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN  
EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL  
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE,  
TACNA – 2023

**TESIS**

Presentada por:

Bach. María de los Angeles Pilco Paria

Para optar por el Título Profesional de:

**CIRUJANO DENTISTA**

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Odontología

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN  
EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL  
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE,  
TACNA – 2023

**TESIS**

Presentada por:

Bach. Maria de los Angeles Pilco Paria

Para optar por el Título Profesional de:  
CIRUJANO DENTISTA

Aprobado por .....UNANIMIDAD....., ante el siguiente jurado.



Mtro. José Luis Pacheco Torre

Presidente



Mtro. Carol Johana Uberlinda

Lévano Villanueva

Miembro



Mtro. Guiselle Andrea

Verástegui Baldarrago

Miembro y Asesora

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Guiselle Andrea Verástegui Baldarrago, en mi condición de asesora acreditada por la Resolución de Facultad N°12133-2023-FACS-UNJBG, de la tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA – 2023".

Presentada por la Bachiller MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ, para optar por el TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8%. Por lo que, CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis enunciada líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención del Título Profesional de Cirujano Dentista, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESORA



Nombres y Apellidos:

*Guiselle A. Verástegui Baldarrago*

DNI:

*43558114*



Huella Digital

FIRMA TESISTA



Nombres y Apellidos:

*María de los Angeles Pilco Paria*

DNI:

*71513024*



Huella Digital

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fuerza suficiente para seguir adelante y no rendirme a lo largo de estos años.

A mis padres, Angel Pilco y Gloria Paria por su inmenso apoyo y paciencia conmigo, a mi hermana Pamela Gloria por su compañía y aliento.

A mis fieles compañeros que llenan de felicidad mis días y por ser la luz de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A la escuela de Odontología, a sus docentes por todos estos años de enseñanzas y de grandes aprendizajes.

A mi asesora, la Mgr. Guiselle Andrea Verástegui Baldárrago, por su respaldo, orientación y guía durante el desarrollo del presente trabajo.

Al Dr. José Antonio Arratia Torres y a todo el personal del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, que me abrieron las puertas para poder desarrollar la presente investigación, asimismo por sus conocimientos y apoyo.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.2.1.Problema general .....	5
1.1.2.2.Problemas específicos .....	5
1.2. OBJETIVOS .....	6
1.2.1. Objetivo general .....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
1.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	9
1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	11

2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes locales .....	15
2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS .....	16
2.2.1. Calidad.....	16
2.2.1.1. Calidad de servicio en salud.....	16
2.2.1.1.1. Calidad de atención en odontología.....	17
2.2.1.1.2. Factores de la calidad odontológica.....	18
2.2.1.1.3. Principios de calidad de atención .....	19
2.2.1.1.4. Dimensiones de calidad de atención.....	19
2.2.1.1.4.1. Dimensión 1: Elementos Tangibles .....	19
2.2.1.1.4.2. Dimensión 2: Fiabilidad.....	20
2.2.1.1.4.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta .....	20
2.2.1.1.4.4. Dimensión 4: Seguridad.....	21
2.2.1.1.4.5. Dimensión 5: Empatía.....	21
2.2.1.1.5. Metodología SERVQUAL .....	22
2.2.2. Satisfacción .....	22
2.2.2.1. Satisfacción del usuario externo en odontología.....	23
2.2.2.2. Niveles de satisfacción.....	23
2.2.2.3. Dimensiones de satisfacción .....	24
2.2.2.3.1. Confiabilidad .....	24
2.2.2.3.2. Validez.....	24
2.2.2.3.3. Lealtad .....	24

2.2.3. Relación entre calidad y satisfacción .....	25
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	26
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>27</b>
3.1. MATERIALES Y MÉTODOS .....	27
3.1.1. Nivel de investigación .....	27
3.1.2. Diseño de investigación .....	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
3.2.1. Población de estudio.....	27
3.2.2. Muestreo.....	27
3.2.3. Muestra.....	28
3.2.4. Criterios de selección .....	28
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	29
3.3.1. Técnicas de recolección.....	29
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.....	29
3.4. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	30
3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	30
<b>CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....	31
4.2. DISCUSIÓN .....	49
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>57</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO 1:</b> Atenciones del departamento de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, de los años 2021 y 2022.....	66
<b>ANEXO 2:</b> Resolución de ejecución .....	68
<b>ANEXO 3:</b> Consentimiento Informado .....	69
<b>ANEXO 4:</b> Instrumentos de medición .....	70
<b>ANEXO 5:</b> Solicitud de permiso para ejecución en el HHUT .....	73
<b>ANEXO 6:</b> Autorización de ejecución.....	74
<b>ANEXO 7:</b> Juicio de expertos.....	75
<b>ANEXO 8:</b> Análisis de validación (V de Aiken) .....	93
<b>ANEXO 9:</b> Confiabilidad del instrumento.....	98
<b>ANEXO 10:</b> Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov .....	100
<b>ANEXO 11:</b> Escala de valoración .....	103
<b>ANEXO 12:</b> Base de datos.....	104
<b>ANEXO 13:</b> Fichas técnicas de los instrumentos – Obtenidos del estudio del Mg. Jesús Herrera, Fidel Alfredo .....	116
<b>ANEXO 14:</b> Validez de los instrumentos – Obtenidos del estudio del Mg. Jesús Herrera, Fidel Alfredo .....	118
<b>ANEXO 15:</b> Confiabilidad de los instrumentos – Obtenidos del estudio del Mg. Jesús Herrera, Fidel Alfredo .....	124
<b>ANEXO 16:</b> Registro fotográfico .....	125
<b>ANEXO 17:</b> Matriz de consistencia.....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución según el sexo del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	31
<b>Tabla 2.</b> Distribución según la edad del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	32
<b>Tabla 3.</b> Niveles de calidad de atención en el servicio de odontología HHUT - 2023 .....	33
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones calidad de atención en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	34
<b>Tabla 5.</b> Niveles de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	37
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	38
<b>Tabla 7.</b> Comprobación de hipótesis general – Prueba estadística Rho de Spearman entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT – 2023 .....	40
<b>Tabla 8.</b> Comprobación de la primera hipótesis específica – Prueba estadística Rho de Spearman entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	42
<b>Tabla 9.</b> Comprobación de la segunda hipótesis específica – Prueba estadística Rho de Spearman entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	43
<b>Tabla 10.</b> Comprobación de la tercera hipótesis específica – Prueba estadística Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	45

<b>Tabla 11.</b> Comprobación de la cuarta hipótesis específica – Prueba estadística Rho de Spearman entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	46
<b>Tabla 12.</b> Comprobación de la quinta hipótesis específica – Prueba estadística Rho de Spearman entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	48
<b>Tabla 13.</b> Escala de Alfa de Cronbach.....	98
<b>Tabla 14.</b> Alfa de Cronbach de calidad de atención .....	98
<b>Tabla 15.</b> Alfa de Cronbach de satisfacción del usuario externo.....	99
<b>Tabla 16.</b> Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad de atención .....	100
<b>Tabla 17.</b> Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción del usuario externo.....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Distribución según el sexo del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT – 2023 .....	31
<b>Figura 2.</b> Distribución según la edad del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT – 2023 .....	32
<b>Figura 3.</b> Niveles de calidad de atención en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	33
<b>Figura 4.</b> Dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	36
<b>Figura 5.</b> Niveles de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	37
<b>Figura 6.</b> Dimensiones de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HHUT - 2023 .....	39

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**Metodología:** Investigación relacional, cuantitativa, de corte transversal, no experimental. Con un muestreo probabilístico aleatorio simple, la muestra fue de 342 usuarios externos los cuales cumplieron con los criterios de inclusión. Se usó la técnica encuesta y los instrumentos fueron 2 cuestionarios: la encuesta de calidad de atención basado en SERVQUAL y la encuesta de satisfacción. Se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para encontrar la relación entre ambas variables. **Resultados:** Alta calidad de atención en un 85,96% y regular calidad de atención en un 14,04% de pacientes, por otro lado, el 90,94% de pacientes indicaron una alta satisfacción y el 9,06% una regular satisfacción. **Conclusión:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023, con un  $p=0,000 < 0,05$  (nivel de significancia), determinándose que la correlación entre ambas variables es positiva directa de intensidad alta (0,721).

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, odontología.

## ABSTRACT

**Objective:** Establish a relationship between quality of care and external user satisfaction in the dental service of the Hipólito Unanue Hospital, Tacna – 2023.

**Methodology:** Relational, quantitative, cross-sectional, non-experimental research. With simple random probabilistic sampling, the sample was 342 external users who met the inclusion criteria. The survey technique was used and the instruments were 2 questionnaires: the quality of care survey based on SERVQUAL and the satisfaction survey. Spearman's non-parametric Rho test was used to find the relationship between both variables. **Results:** High quality of care in 85.96% and regular quality of care in 14.04% of patients; on the other hand, 90.94% of patients indicated high satisfaction and 9.06% reported regular satisfaction. **Conclusion:** There is a relationship between quality of care and external user satisfaction in the dental service of the Hipólito Unanue Hospital, Tacna – 2023, with a  $p=0,000 < 0,05$  (level of significance), determining that the correlation between both variables is high intensity direct positive (0,721).

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, dentistry.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, uno de los mayores retos respecto al régimen de salud es desarrollar, mejorar y alcanzar un servicio sanitario de alta calidad. El llegar a conseguir este objetivo sería tan beneficioso a tal punto que se plantea que el sector salud sería capaz de salvar a más de 8 millones de personas a nivel anual en países en desarrollo. (1) También, a partir de la formación de servicios sanitarios públicos hasta la actualidad, se observa un aumento de demandas de servicios básicos en salud, asimismo los pacientes solicitan una calidad superior en las distintas áreas del sector salud. Debido a esto, es que una constante evaluación de calidad de servicio en salud es de gran importancia. (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), conceptúa que la calidad de los servicios de salud tiene que considerar profesionales excelentes, competente empleo de recursos, ínfimo riesgo y un alto nivel de satisfacción del usuario externo. (3) (4) El punto de vista del paciente es de gran importancia, debido a que aquellos que sientan satisfacción respecto a la calidad se encontrarán motivados y seguirán usando los servicios. Asimismo, la calidad de atención debe ser considerada como un derecho, buscando siempre la máxima satisfacción del usuario externo. (5) (6)

Los pacientes desean satisfacer sus perspectivas y para ello, es necesario reconocerlas, tener claro lo que el usuario externo espera de la atención. La satisfacción es un componente indispensable para la valoración de servicios sanitarios, contribuyendo a hallar sectores donde hay deficiencia e interceder de manera oportuna. (5) (6)

En la actualidad, SERVQUAL es la metodología más empleada para cuantificar la calidad de servicio. Esta se divide en 5 dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Dicha

metodología no solo ayuda a dar una valoración, sino a guiar a la mejora de la calidad de servicio. (7)

Por ende, el fin de este estudio fue establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

La estructura del presente trabajo de investigación es de 4 capítulos:

Dentro del capítulo I, se encuentra el planteamiento del problema, la descripción del problema y la formulación, objetivos, hipótesis y justificación del presente estudio.

Dentro del capítulo II, se ubica el marco teórico, dentro del mismo los antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales que se encontraron respecto al tema de estudio, asimismo la base teórica donde se ubican los conceptos pertinentes del tema de investigación y su definición de términos.

Dentro del capítulo III, tenemos al marco metodológico, nivel y diseño de la investigación, población, muestra, técnica e instrumentos empleados y la forma en cómo se efectuó el procesamiento de datos.

Dentro del capítulo IV, se encuentran los resultados correspondientes al estudio, discusión, conclusiones y recomendaciones, además de la referencia bibliográfica en estilo Vancouver y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1. Descripción del problema**

La calidad de atención, en la actualidad, es un tema muy importante tanto en el sector de salud público como privado, tener la medida de la calidad de atención en el área de odontología, así como en otras áreas, va a ser fundamental debido a que a través de ella podemos conocer las percepciones y expectativas del paciente, una vez teniendo esto en cuenta se podrá mejorar el servicio brindado. (8)

Según la OMS, la calidad de atención es el grado en que los servicios sanitarios dirigidos a personas y comunidades incrementan la posibilidad de éxito que se desea obtener, con la finalidad de lograr un resultado con bajos riesgos de daños y gran satisfacción del usuario externo. (8) Según la OPS, la calidad de servicio va orientada a la atención de personas, familias y comunidades con altos niveles de seguridad, eficiencia y acceso equitativo. La obtención de estas características se logrará con la disposición de los servicios, una correcta organización y gestión. (9)

La satisfacción del paciente dentro del área de odontología se mide después de haberse realizados los tratamientos, esto resulta importante ya que permitirá obtener información acerca de las percepciones de los pacientes sobre la atención dada. (10) La evaluación del grado de satisfacción de los pacientes tiene que ser una estrategia constante, cuyo fin es llegar a la excelencia en la atención brindada por los servicios de salud. (11)

Según la OMS, la satisfacción del usuario externo es una valoración de la entrega de servicios de calidad que complazcan a los pacientes. Considerándose a

las expectativas del paciente a cómo este desea ser atendido y qué es lo que aprecia en la atención. (12)

En América Latina, se da la problemática de calidad de atención, en donde sale a relucir la falta de eficacia, de equidad, la infraestructura y limitación al acceso de servicio. Es por ello que se sugieren sistemas de análisis de calidad y desempeño de los establecimientos de salud. (13)

El MINSA, tras la emergencia sanitaria del COVID-19, da medidas de bioseguridad para disminuir el riesgo de infección e incluso pese a ello el odontólogo tiene una alta exposición al contagio, tras este evento de la pandemia se ha tenido mucha repercusión en varios aspectos, estando dentro de este contexto, como servicio del área de odontología se debe estar en constante evaluación para así realizar mejoras en la calidad de atención y poder elevar el nivel de satisfacción de los pacientes. (14)

La mayoría de odontólogos proporciona un trato despersonalizado e indiferente a sus pacientes, convirtiéndose ellos en el nombre de alguna patología o tratamiento (por ejemplo: el paciente de la endodoncia, el señor de la incrustación, etc.). Es común que en las instituciones públicas acudan en su mayoría pacientes de bajos recursos económicos y por ello se someten ante el trato o la atención que es brindada en el servicio, el odontólogo puede implicar sentimientos personales llevándolas al ámbito laboral influyendo en su carácter y estado de ánimo, por consiguiente, provocando un trato indiferente a los pacientes, llevando así una pésima calidad de atención. (15)

La satisfacción del paciente se conseguirá perfeccionando la calidad de atención, de otro modo si el paciente no logra quedar satisfecho tendrá una experiencia negativa y evitará regresar, buscando otro servicio aunque sea privado, ya que en este sector existe mayor empeño en complacer necesidades y expectativas. (15) (16)

En virtud a todas estas premisas, el presente trabajo está dirigido a determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2023 y su relación entre ellas, para así poder mantener, mejorar o subsanar algunas deficiencias dentro de la calidad de servicio o atención que se brinda al paciente.

### **1.1.2. Formulación del problema**

#### **1.1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023?

#### **1.1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?
- b. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?
- c. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?
- d. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?
- e. ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- b. Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- c. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- d. Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- e. Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

### **1.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

- H1: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- H0: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito, Tacna – 2023

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- a. H1: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- b. H1: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
H0: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.
- c. H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

d. H1: Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

e. H1: Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es **parcialmente original**, debido a que las variables fueron previamente estudiadas durante los últimos años, incluso teniendo antecedentes en la localidad y uno en el mismo establecimiento, sin embargo, este estudio obtendrá datos actualizados, pudiendo contrastar la información acerca del tema de relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023.

Por lo cual adquiere esta presente investigación las siguientes relevancias:

**Relevancia práctica**, porque logrando identificar los puntos claves o debilidades en la atención de los pacientes, se puede realizar un plan y mejorar la calidad de atención de los usuarios externos en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, y en cuanto a sus fortalezas, mantenerlas.

**Relevancia social**, los principales beneficiados serán los usuarios externos ya que, a través de este estudio, en el establecimiento se podrá planificar programas para incrementar mejoras en el servicio de odontología y tener un buen manejo de los pacientes, aumentando la calidad de atención y logrando una alta satisfacción.

**Relevancia académica**, porque servirá de antecedente para futuras investigaciones y contribuirá al conocimiento de profesionales interesados en el tema.

**Interés personal**, por tener la inquietud y desear investigar el tema en cuestión y contribuir a la mejora de calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos. Además, el interés por la obtención del título de cirujano dentista.

## 1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	CATEGORÍA	ESCALA
V.I. CALIDAD DE ATENCIÓN	Es la agrupación de prestaciones de salud a los usuarios externos de manera asequible y equitativa, mediante un nivel profesional óptimo, con el objetivo de lograr la satisfacción de dichos usuarios externos. (15)	Aplicación de un cuestionario de 30 preguntas, que debe ser llenado por el paciente.	Elementos tangibles	Estado físico del establecimiento. Aseo de las instalaciones. Presencia de los empleados. Materiales de información. Señalizaciones y áreas de uso exclusivo.	Bajo (30-70) Regular (71-110) Alto (111-150)	Cualitativa	Ordinal
			Fiabilidad	Realización de servicios programados. Pertinencia de la atención de urgencias. Solución de problemas. Cuidado en el registro de atención.			
			Capacidad de respuesta	Simplicidad de los trámites para la atención. Capacidad para atender preguntas. Destreza para una atención inmediata.			
			Seguridad	Pertinencia ante reclamaciones. Confianza. Ejecución del protocolo de bioseguridad.			
			Empatía	Cortesía en la atención. Entendimiento de las necesidades de los pacientes. Horas de atención oportunas. Competencia necesaria.			
V.D. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Juicio de valorado de acuerdo a la percepción del paciente en relación con la calidad de las áreas físicas y de las características del servicio recibido. (15)	Aplicación de un cuestionario de 20 preguntas, que debe ser llenado por el paciente.	Confiabilidad	Realización del servicio prometido. Seguridad. Exactitud del diagnóstico. Entorno confiable.	Bajo (20-46) Regular (47-73) Alto (74- 100)	Cualitativa	Ordinal
			Validez	Atención apropiada. Eficiencia. Calidez. Satisfacción.			
			Lealtad	Compromiso del paciente. Participación diligente. Respeto. Limitaciones. Pacientes motivados.			

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Silva D. (Chile-2019).** En su estudio de “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en las Clínicas Dentales UVM - 2019”, tuvo como **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción de pacientes tratados en las clínicas odontológicas de la Universidad de Viña del Mar en los meses de marzo, abril y mayo, año 2019. **Metodología:** Estudio no probabilístico por conveniencia, datos obtenidos mediante la aplicación de 320 encuestas. La encuesta que fue aplicada mide el nivel de satisfacción a través de un cuestionario SERVPERF. El instrumento estuvo constituido de 22 preguntas divididas en 5 ítems: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con cada respuesta asociada a un valor del 1 al 7 con escala Likert. **Resultados:** El promedio de los 5 ítems fue de 6,76, que indica un nivel alto de satisfacción por parte de los pacientes. Teniendo como el peor calificado a elementos tangibles con un 6,66, se sugiere mejorar la instalación y apariencia de la clínica. Y seguridad tuvo el más alto promedio con un 6,83. **Conclusión:** Los pacientes se encuentran satisfechos con el trato dado por parte de los estudiantes de odontología de la UVM. (17)

**Ligña J. (Ecuador-2019).** En su estudio “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica - 2019”, tuvo como **Objetivo:** Determinar la calidad de atención del usuario externo para realizar un proyecto y aumentar la satisfacción. **Metodología:** Estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. Cuya muestra fueron 379 usuarios externos y técnica cuestionario.

**Resultados:** Sus expectativas resultaron superiores a sus percepciones, dando la diferencia de -0,27, teniendo como diferencia superior a fiabilidad (-0,68) y sensibilidad (-0,58), debido a la falta de cumplimiento del establecimiento y de sus trabajadores en relación a lo que indican los pacientes, la ausencia de interés de resolver los problemas, poca tendencia a cooperar y resolver dubitaciones.

**Conclusión:** Se presenta una insatisfacción de servicio. (18)

**Espino R. (Bolivia-2019).** Su investigación “**Nivel de Satisfacción de los pacientes con relación a la calidad de servicio odontológico, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur, gestión 2019**”, cuyo **Objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a calidad odontológica en el centro de salud. **Metodología:** Corte transversal y descriptivo, se empleó una muestra de 327 pacientes, selectos de acuerdo a criterios de inclusión, se evaluó a través de un cuestionario SERVQUAL sintetizado, empleada la escala Likert con valores del 1 al 3 y su análisis hecho en SPSS versión 25. **Resultados:** Las mayores puntuaciones fueron para fiabilidad 2,26, empatía 2,25 y capacidad de respuesta 2,2. Y elementos tangibles con 1,99 fue identificada como aquella que debe mejorar. **Conclusión:** Los usuarios externos sí encuentran satisfacción en el trato, resolución de problemas y capacidad del odontólogo; por otro lado, se encuentran insatisfechos con la infraestructura y tiempo de espera. (19)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Alvarado C. (Loreto-2022).** Su investigación “**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos del área dental de un Centro de Salud, Loreto, 2022**”, tuvo el **objetivo** de establecer relación entre calidad y satisfacción de pacientes en el área dental del establecimiento de salud. **Metodología:** Relacional, no experimental, cuantitativo y corte transversal. Muestra de 133 usuarios externos, se emplearon dos encuestas, una de calidad de servicio acorde a SERVPERF y otra de satisfacción creado por Ramírez Saavedra, validadas por

juicio de expertos. **Resultados:** Existe una correlación significativa positiva muy alta entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos, con un  $Rho=0,904$ . **Conclusión:** Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. (20)

**Puza M. (Lima-2022).** En su estudio “**Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud del Faucett, Callao - 2022**”, cuyo **Objetivo:** Determinar la relación entre satisfacción y calidad de servicio en el área dental del establecimiento. **Metodología:** Tipo básica, cuantitativa, no experimental con corte transversal. Su muestra fueron 90 pacientes, los instrumentos constituidos por dos encuestas con validez y confiabilidad, que se laboraron con la escala Likert. **Resultados:** Existe una correlación moderada entre las variables de estudio con un  $Rho= 0,575$ . Además, se encontró una alta satisfacción 28.9%, regular 54.4% y baja 16.7%. También, una alta calidad de atención 30%, regular 50% y baja 20%. **Conclusión:** Existe una moderada relación entre la satisfacción de los pacientes y calidad de servicio. (21)

**Quispe V. (Puno-2021).** En su estudio “**Relación del nivel de satisfacción y la calidad de atención odontológica en pacientes del Centro de Salud Santa Rosa, Puno – 2021**”, cuyo **Objetivo:** Establecer la relación entre satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes del establecimiento de salud. **Metodología:** Tipo básica, no experimental y correlacional. Cuya muestra fue de 202 pacientes, para la medición se empleó el instrumento SERVQUAL modificado, que fue adaptado por Fidel J. para ambas variables. **Resultados:** Se evidenció una relación positiva media de  $Rho= 0,475$ , con una alta calidad de atención en un 35%, regular 61% y baja 14%. Además, una alta satisfacción en un 29% de pacientes, regular 63% y baja 8%. **Conclusión:** Sí existe una relación entre satisfacción de los pacientes y calidad de atención odontológica. (22)

**Cisneros J. (Piura-2021).** En su estudio “**Nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en el Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco, Piura 2021**”, cuyo **objetivo** fue establecer el nivel de satisfacción y calidad de servicio en el área odontológica del Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco, Piura 2021. **Materiales y métodos:** Relacional, cuantitativa, no experimental y corte transversal. Cuya muestra fueron 100 pacientes y se efectuaron dos cuestionarios SERVQUAL modificada para las variables. **Resultados:** Existe una alta correlación entre las variables de estudio con un  $Rho = 0,840$ . Respecto a la calidad de servicio se encontró alta en un 61% de pacientes, regular en un 31% y baja en un 8%. Por otro lado, se halló una alta satisfacción en un 73% de pacientes, regular en un 19% y baja en un 8%. **Conclusión:** Se presenta una relación sólida y muy significativa entre la satisfacción y la calidad de atención. (23)

**Martínez M. (Piura-2021).** En su estudio “**Calidad de Servicio Odontológico y Satisfacción de los pacientes en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021**”, cuyo **objetivo** fue determinar en qué medida la calidad de servicio odontológico repercutió en la satisfacción de los pacientes en el Establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021. **Materiales y métodos:** Correlacional, corte transversal, la muestra fueron 140 pacientes por muestreo no probabilístico, aplicándose dos encuestas, una para cada variable. **Resultados:** Relación altamente significativa entre las variables, y la calidad de servicio repercutió de modo positiva en la satisfacción del paciente. Se encontró una alta calidad de atención 43,6%, regular 32,9% y baja 23,6%. Una alta satisfacción 47,1%, regular 35% y baja 17,9%. **Conclusión:** Fuerte relación entre calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología. (24)

### 2.1.3. Antecedentes Locales

**Lupaca R, Pandia W. (Tacna-2022).** En su estudio “Satisfacción y calidad en atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud, Tacna - 2022”, cuyo **objetivo** fue establecer la relación entre satisfacción y calidad de atención de pacientes de dos establecimientos de salud en Tacna. **Metodología:** Relacional, no experimental y transversal; la muestra fue de 138 pacientes, a los que les fue aplicado dos cuestionarios para evaluar la satisfacción y calidad de atención usando SERVQUAL, estos con escala de valor del 1 al 7. **Resultados:** La calidad de servicio fue alta en un 50,7%, regular 38,4% y baja 10,9%. La satisfacción fue alta en un 60,9%, regular 33,3% y baja 5,8%. **Conclusión:** Existe una relación de alta intensidad  $Rho=0,802$  entre satisfacción y calidad de servicio en odontología en pacientes del Centro de Salud San Francisco y Centro de Salud La Esperanza de Tacna. (25)

**Coaquira C. (Tacna-2018).** En su estudio “Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018”, su **objetivo** fue establecer relación existente entre calidad y satisfacción de usuarios externos en el área odontológica del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2018. **Materiales y métodos:** Tipo descriptivo relacional y transversal. Cuya muestra fueron 40 pacientes, no probabilística y por conveniencia, se empleó la técnica encuesta y el instrumento fue una encuesta SERVQUAL y una encuesta de satisfacción del usuario externo. **Resultados:** Correlación muy buena entre las variables según el coeficiente de Pearson 0,887. Alta calidad de atención en un 18% de pacientes y regular 82%. Alta satisfacción en un 70% y regular 30%. **Conclusión:** A buen nivel de la calidad de atención es correspondido un buen nivel de satisfacción del usuario externo en el área dental del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. (15)

## **2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. CALIDAD:**

La Real Academia Española (2020) la conceptualiza como “la propiedad o conjunto de propiedades pertenecientes a algo, que permiten juzgar su valor” y el concepto de “algo” se refiere a productos o servicios. (26)

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 1994) en su valoración del desempeño del personal de salud, definen a la calidad según Deming “como el resultado integral relacionado a determinados procesos de trabajo, en el marco del rendimiento de servicios sociales” entonces, se refiere a que calidad es de naturaleza compleja, en la cual distintos componentes de servicio de salud dan su aporte teniendo un resultado el cual puede ser perfeccionado, dando así una mayor satisfacción a los pacientes que requieren el servicio. (15)

Todas las definiciones sin duda son amplias, pero debemos entenderla como: calidad es realizar las cosas de manera correcta e ir perfeccionándolas, significa desempeñar las obligaciones y lograr la satisfacción de los clientes o de los pacientes. (27) (28)

#### **2.2.1.1.CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD:**

La calidad de servicio en salud se define como el suministro de servicios de salud brindado a los pacientes de manera individual y colectiva de forma asequible y equitativa, mediante un buen nivel profesional, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos. Con el fin de lograr satisfacción a los usuarios externos. (15) (29)

La calidad de servicio en salud es brindar al paciente un servicio el cual supere constantemente sus expectativas y exigencias. (30) También se refiere a los servicios que satisfacen con estándares establecidos, lo que involucra excelencia y

satisfacen las necesidades de los pacientes y de los profesionales de salud de un modo que añade un significado valioso para ambas partes. (19)

Hay diversos puntos que el usuario externo estima cuando se interroga acerca de calidad de servicio en los centros o áreas de odontología. Gran número de los pacientes que obtienen servicios de salud de centros públicos o privados advierten con gran énfasis los resultados que se consiguen, los cuales pueden visibilizarse a través de valores, habilidades, comportamiento, comunicación y desenvolvimiento desarrollados por parte del profesional de salud. (18)

Los propósitos que se logran en relación a la calidad de servicio o atención:

- La satisfacción del paciente.
- Mejoramiento constante del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio. (30)

La calidad en salud, Donabedian la define como una propiedad de atención que intenta tener mayores beneficios posibles de la atención con menores amenazas para el paciente. (31)

Evaluar la calidad de servicio de salud desde el punto de vista del paciente es frecuentemente realizado hoy en día. Existen muchos estudios en base a las percepciones de los pacientes sobre la calidad de servicio de salud emplean encuestas de satisfacción como método usual. Uno de los instrumentos más popular y elegido es el cuestionario SERVQUAL. (32) (33)

#### **2.2.1.1.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA:**

Se caracteriza por el nivel de servicio cuya función es solucionar problemas de salud bucal en los pacientes, no obstante, esta atención suele evaluarse a juicio del mismo odontólogo, lo cual resulta un problema ya que este no tiene una visión general de la atención. (18)

Según Sosa, calidad de servicio en odontología, es analizada en tres áreas: ambiente físico, interacción personal y aspectos técnicos. El ambiente físico se refiere al entorno donde se realiza, la velocidad, eficiencia y discreción. El aspecto interpersonal es la manifestación de peculiaridades cualitativas, como las relaciones entre los usuarios externos, grupo de trabajo y el dentista, este último debe trabajar con ética, con el fin de dejar satisfechos a los pacientes y lograr un papel activo del mismo. Y, en el área técnica se sujeta la tecnología y la ciencia odontológica para solucionar una enfermedad intentando minimizar los riesgos. (18)

Todos deseamos tener un estado de salud bucal en buenas condiciones, llegando así a requerir de un odontólogo y se espera con ello tener una mejor calidad de vida y una bella apariencia. Teniendo así las instituciones tanto públicas como privadas un mayor interés en la calidad de servicio que brinda el área de odontología. (34) Se debe ver a la calidad de atención odontológica como un derecho de la salud, y esta debe ser satisfecha por los pacientes. (19)

#### **2.2.1.1.2. FACTORES DE LA CALIDAD ODONTOLÓGICA:**

De acuerdo a Carrasco, Landauro y Orejuela (2015) los modelos más empleados que explican el uso de los servicios de salud en odontología incluyen variables como sexo, edad, número de dientes existentes, dolor, precio, acceso, educación, ocupación, aspectos culturales, estilos de vida, disposición de servicios, valores, actitudes ante la salud, experiencias previas, etc. (18)

Según Lara, López y Morales (2000) la satisfacción que da la calidad de los servicios de odontología dependerá de cada paciente, influyendo el nivel socioeconómico, la edad y el cambio de su estado de salud, estos determinarán el tratamiento que sugiere el dentista y en consecuencia afectará la satisfacción del paciente. Se debe tomar en cuenta tres aspectos para conocer el nivel de calidad de atención: el desempeño de sus conocimientos, el comportamiento y la competencia. El desempeño de conocimientos es donde el odontólogo reduce

el dolor, la ansiedad y el miedo del paciente a través sus habilidades profesionales. El comportamiento es la capacidad para mantener una buen relación paciente-dentista. Y, la competencia se refiere a que el odontólogo facilite información sobre la recuperación y prevención al paciente. (18)

#### **2.2.1.1.3. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN:**

1. El paciente es el que valora la calidad de atención.
2. El paciente ordena el nivel de perfección al cual tiene que llegar la atención.
3. La institución tiene que proyectarse objetivos para alcanzarlos, lograr rendimiento y así diferenciarse.
4. La institución debe considerar las expectativas de los pacientes.
5. La institución es capaz de establecer normas para alcanzar la calidad en la atención.
6. Ser excelente es no tener defectos y esto exige orden y esfuerzo firme. (15)

#### **2.2.1.1.4. DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN:**

##### **2.2.1.1.4.1. DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES**

Se refiere a instalaciones físicas, equipo, recursos humanos, recursos materiales e insumos, y material de información. En esta dimensión se mide la calidad respecto al aspecto de los elementos físicos. (15)

Zeithman y Bitner, conceptualizan a elementos tangibles: Lo que transmite o simboliza de manera física o por imagen del servicio. (30)

Esto va a influir en la apreciación del paciente sobre la calidad, es ideal que el lugar posea una buena infraestructura, que sea confortable y luzca atractivo, también deben verse así los equipos y los elementos que estén en el lugar de atención. (21) La tangibilidad es la parte física, se puede tocar, ver, sentir y es todo a lo cual se puede acceder, comprenden productos físicos y palpables. (35)

#### **2.2.1.1.4.2. DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD**

Es la capacidad de ejercer de forma segura y precisa, además incluye que la institución realice sus roles que son ofrecer un buen servicio, solucionar problemas, precios accesibles y acatar con todo aquello que se garantiza y obteniendo una alta satisfacción por parte del paciente. (15)

Un concepto que se relacione a fiabilidad va a partir de un producto elaborado de manera anticipada, otra definición es que fiabilidad va en relación a la expectativa que el producto desempeñe su función sin problemas. (35)

Es la ejecución de lo prometido como un servicio eficiente, el realizar los tratamientos a la hora indicada, empleando materiales, medicamentos o insumos correctos. Ejecución fiel y concisa. Destreza de brindar un servicio de manera conveniente, diligente y como se predice. (27)

#### **2.2.1.1.4.3.DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Habilidad del empleado de responder cualquier problema que suceda antes, durante o luego de la atención. Se relaciona con la voluntad del personal, significando soporte indispensable para los pacientes, brindando un servicio de forma eficaz, adecuada y rápida. Es responder a las necesidades del paciente en un tiempo récord. (15) (19)

Es la capacidad de respaldar a los pacientes y ofrecerles un servicio raudo. (36) Siempre en los servicios de salud los pacientes esperan que su atención o servicio sea eficiente y veloz, de igual forma al esperar la entrega de resultados o exámenes que se les fueron realizados, siendo la capacidad de respuesta la disposición del personal para apoyar a los pacientes y resolver sus problemas. (37)

#### **2.2.1.1.4.4. DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD**

Se define al conocimiento de los trabajadores, incluye las habilidades sociales para generar confianza y vibras positivas, la cortesía que se ofrece. Entonces, es aquella habilidad que parte desde el conocimiento para poder transmitir la información de los servicios de forma fácil, clara y práctica. También ofrece confianza a los pacientes logrando satisfacer sus expectativas. La Organización Mundial de la Salud define a la seguridad como principio fundamental en la calidad de atención ya que hay un nivel elevado de peligro en cada uno de los procedimientos o tratamientos dentro del sector salud. (15) (38)

Es la forma en la que el personal de salud brinda confianza a los pacientes, la seguridad que transfiere cada empleado que trabaja en el hospital, tomándose en cuenta el trato así como el profesionalismo. (33) (39)

#### **2.2.1.1.4.5. DIMENSIÓN 5: EMPATÍA**

Preparación interna que poseen personas ante otras de forma social, generando una emoción que no depende del todo de la persona, sino que se inclina a la situación de forma integral. (15)

Se refiere a la comprensión que debe haber del personal al paciente, aunque no compartan los mismos intereses o la misma visión de las cosas. Es decir, el personal debe estar identificado con el paciente y poder comprender sus sentimientos. (37)

Esta dimensión es fundamental por sus acciones de motivación e información, porque disminuye posibles necesidades de los pacientes, también permite tener información de su bienestar. Entonces, el personal es empático cuando posee la habilidad de entender emocionalmente al paciente, esto lleva al éxito, tanto en las relaciones laborales como en la relación intrapersonal. (35)

#### **2.2.1.1.5. METODOLOGÍA SERVQUAL**

Surgió del desarrollo investigativo de Zeithaml, Parasumaram y Berry, patrocinada por Marketing Science Institute de Cambridge, Massachusetts EEUU, cuyo principal objetivo fue hacer un análisis preliminar sobre calidad de atención. Se concluye que este modelo de SERVQUAL es el mayor empleado con el objetivo de realizar la valoración de calidad en servicios públicos. Se establecieron las siguientes dimensiones:

- A. Tangibles: El aspecto y pulcritud de las instalaciones, personales, equipos y materiales de comunicaciones.
- B. Confiables: Habilidad de realizar el servicio ofrecido de manera adecuada y de manera dicha.
- C. Respuesta del personal: Rápida y deseada, interés por ayudar.
- D. Seguridad y amabilidad del personal.
- E. Empatía y atenciones individualizadas que se da a los pacientes, el afán de entender sus necesidades y hallar la contestación correcta. (15) (40)

#### **2.2.2. SATISFACCIÓN:**

Según la Real Academia Española, la satisfacción es aquel sentimiento que se alcanza cuando se ha cubierto una necesidad, siendo la resolución oportuna a un descontento, consulta o incertidumbre. Además, la satisfacción del receptor dependerá no solo de la calidad brindada, sino también de sus expectativas, el receptor o paciente va a estar completamente satisfecho si los servicios prestados cubren o sobrepasan sus expectativas. (30) (20)

La satisfacción es fundamental ya que proporcionará servicios de buena calidad, y es probable que esta interfiera en la conducta del paciente, que resulta ser valiosa en todos los aspectos. (34)

### **2.2.2.1.SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ODONTOLOGÍA:**

Es la relación entre proveedor, paciente, equipo de servicio y la comunidad. Una afable relación va a asegurar una mayor confianza, resultando de importancia la forma de escuchar y la comunicación con ellos. (41) Es el deleite de los pacientes respecto a los servicios de salud, con la atención y los resultados que se brinda, la satisfacción por parte del paciente es empleado como un indicativo de valoración de los servicios sanitarios, ya que proporciona información sobre la calidad percibida en infraestructura, procedimientos y resultados. La satisfacción del paciente es la consecuencia de la diferencia entre la apreciación del paciente y las expectativas que tenía antes del servicio brindado. (15) (24)

No es una tarea fácil llegar a satisfacer enteramente al paciente, debido a que con el paso del tiempo estos tienen exigencias mayores, incluso presentando miedo o temor por los tratamientos a causa de malas experiencias. Sin embargo, tampoco es imposible conseguir su satisfacción por el servicio brindado. (39) La satisfacción de los pacientes puede mejorar con la ejecución de estrategias que sinteticen y aligeren los procesos de atención en los establecimientos de salud. (42)

### **2.2.2.2.NIVELES DE SATISFACCIÓN:**

- A. Insatisfacción: Cuando el desempeño que se ha percibido no llega a alcanzar las expectativas del usuario externo.
- B. Satisfacción: Cuando el desempeño que se ha percibido alcanza las expectativas del usuario externo.
- C. Complacencia: Cuando se sobrepasa las expectativas de los usuarios externos.

De acuerdo a los niveles de satisfacción de los usuarios externos, podremos identificar su nivel de lealtad frente a un establecimiento, a modo de ejemplo: un

usuario externo que se encuentre insatisfecho va a buscar otro servicio rápidamente (deslealtad hacia la institución), un usuario externo satisfecho va a permanecer leal con la institución, solo hasta hallar un mejor servicio (lealtad condicional), sin embargo, un usuario externo complacido va a ser leal debido a que tiene una simpatía emocional que es mayor a la preferencia razonable. Y es por ello que las empresas desean satisfacer a los pacientes. (15) (43)

### **2.2.2.3. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN:**

#### **2.2.2.3.1. CONFIABILIDAD:**

Capacidad de desempeñar el servicio de forma segura y precisa. La confiabilidad implica que la institución cumpla con sus promesas sobre la entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precios, es decir que entregue lo que se compromete. (15)

Es la probabilidad del eficaz funcionamiento de algo, la credibilidad y honestidad del servicio. Capacidad de que algo se ejecute de forma prevista, sin incidentes y en condiciones correctas. (15)

#### **2.2.2.3.2. VALIDEZ:**

Característica fundamental que da el personal de manera adecuada, capacidad de generar efecto de acuerdo a las expectativas que tiene el paciente. (15)

#### **2.2.2.3.3. LEALTAD:**

Sello de grandes líderes cuando estos construyen relaciones fuertes con los pacientes, creando un valor tan consistente que regresan. (15)

También es la identificación que siente un trabajador por una institución y quiere permanecer por propia voluntad. La lealtad es algo fundamental, es el compromiso que se realiza, porque apreciamos y valoramos algo. (15)

### **2.2.3. RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN**

La satisfacción está relacionada a la eficacia en la atención odontológica; es decir, si la satisfacción disminuye el paciente irá acudiendo con menor frecuencia al centro de salud y reduciendo su interés por el tratamiento, que posteriormente será perjudicial para su salud y demostrando un pobre valor en la calidad de servicio. (44)

La diferencia entre la calidad de un producto y la calidad de un servicio es importante de conocer, debido a que la calidad de un producto va a corresponder a sus características externas y la efectividad que presente para un objetivo claro. Y respecto a la calidad de un servicio, engloba una cantidad numerosa de factores o elementos que no pueden separarse; es decir, predomina la impresión de conjunto y no solo del éxito de una u otra acción determinada. (44)

Un importante aspecto que se debe considerar al evaluar la calidad es la satisfacción de los pacientes y de los propios proveedores de la atención, ya que solamente cuando se devuelva al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas, y además tomando en consideración sus opiniones sobre mencionados aspectos, es que el paciente se sentirá completamente satisfecho con el trabajo. (44)

La satisfacción dada por la calidad de servicios odontológicos que son brindados va a depender de la particularidad de cada paciente, como la edad, el sexo, su nivel educativo y socioeconómico. El conjunto de estas características va a influir en la decisión del tratamiento que sugerirá el profesional tratante, que finalmente repercutirá en la satisfacción del paciente. (44)

### 2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 2.3.1. Calidad:** Propiedad de la atención que trata de tener los mayores beneficios posibles en la atención de salud con menores riesgos para el paciente. (31)
- 2.3.2. Satisfacción:** Sentimiento que se alcanza cuando se ha cubierto una necesidad, siendo la resolución oportuna a un descontento, consulta o incertidumbre, dependiendo también de la calidad brindada. (30)
- 2.3.3. Elementos tangibles:** Instalaciones físicas, equipo, recursos humanos, recursos materiales y material de información. (15)
- 2.3.4. Fiabilidad:** Capacidad de ejercer de forma segura y precisa, incluye que la institución realice sus roles y ofrecer un buen servicio. (15)
- 2.3.5. Capacidad de respuesta:** Es la disponibilidad del profesional frente a un problema que suceda antes, durante o después a la atención. (15)
- 2.3.6. Seguridad:** Habilidad que parte desde el conocimiento para transmitir la información de los servicios de forma fácil, clara y práctica. (15)
- 2.3.7. Empatía:** Preparación interna que poseen personas ante otras de forma social, generando una emoción que no depende del todo de la persona, sino que se inclina a la situación de forma integral. (15)
- 2.3.8. Confiabilidad:** Capacidad de desempeñar el servicio de forma segura y precisa. Implica que la institución entregue lo que se compromete. (15)
- 2.3.9. Validez:** Característica fundamental que da el personal de manera adecuada, capacidad de generar efecto de acuerdo a las expectativas que tiene el paciente. (35)
- 2.3.10. Lealtad:** Sello de grandes líderes que construyen relaciones fuertes con los pacientes, tanto que estos regresan. (35)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. MATERIALES Y MÉTODOS**

##### **3.1.1. Nivel de Investigación**

- De nivel de investigación relacional, ya que no se manipulan las variables, siendo estudiadas sin ser alteradas y en su comportamiento natural, buscando saber si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos y conocer qué tan fuerte es dicha relación. (45)
- De enfoque cuantitativo.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación**

- De diseño no experimental, no se manipulan deliberadamente las variables y solamente los fenómenos son observados para ser analizados. (45)
- De corte transversal, los datos son recolectados en un solo momento.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.2.1. Población de estudio**

La población fue conformada por los usuarios externos adultos que acudieron al servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue en el año 2023. En el año 2022, según la oficina estadística del Hospital Hipólito Unanue, fue una población total de 2990 usuarios externos. (ANEXO 1)

##### **3.2.2. Muestreo**

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, tomándose en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

### 3.2.3. Muestra de estudio

La muestra fue determinada con un coeficiente de confianza al 95% y con un error del 5%, según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 (p * q)}$$

N= tamaño de la población (2990)

Z = nivel de confianza (1,96) con seguridad al 95%

p = probabilidad esperada (50%)

q = probabilidad de fracaso (50%)

e =Error (5%)

$$n = \frac{2990 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(2990 - 1) + 1,96^2(0,5 * 0,5)} = 342$$

La muestra del estudio fue de 342 usuarios externos del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2023.

### 3.2.4. Criterios de selección

#### 3.2.4.1. Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de edad, de 18 años a más.
- Pacientes que desearon participar en la investigación y firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes que fueron atendidos en el servicio de Odontología.

#### 3.2.4.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que realizaron el cuestionario de manera incompleta.
- Pacientes que presentaron un impedimento físico y/o mental que evitó su participación en la investigación.

### **3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. Técnica de recolección de datos**

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, destinado a los usuarios externos que cumplieron los criterios de inclusión. Realizándose las encuestas de calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

#### **3.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se emplearon dos encuestas, la primera para medir la calidad de atención que se basó en SERVQUAL de 30 preguntas y la segunda encuesta para medir la satisfacción del usuario externo de 20 preguntas. (ANEXO 4). Ambas encuestas fueron realizadas, obtenidas y validadas en el estudio del Mg. Fidel Alfredo Jesús Herrera, titulado: “Satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Delicias” en Chorrillos, Lima - 2017” (35), para la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Las fichas técnicas de los instrumentos se encuentran en el ANEXO 13, la validez de los instrumentos en el ANEXO 14 y la confiabilidad de los instrumentos en el ANEXO 15.

Asimismo, en la presente investigación, se efectuó lo siguiente:

**Validez del Instrumento:** Se realizó la validación por juicio de expertos, conformado por 3 especialistas (ANEXO 7). Y se empleó el coeficiente V de Aiken para ambos cuestionarios, dando para el cuestionario de calidad de atención un resultado de 0,988 y para el cuestionario de satisfacción del usuario externo un resultado 0,996 (ANEXO 8). El coeficiente V de Aiken puede obtener valores entre 0 y 1, y mientras más elevado sea el valor, el ítem tendrá una mayor validez de contenido.

**Confiabilidad del instrumento:** Se realizó una prueba piloto con 30 pacientes de semejantes características. Y se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, para el cuestionario de calidad de atención se obtuvo un valor de

$\alpha=0,934$ , el cual es excelente y para el cuestionario de satisfacción del usuario externo se obtuvo un valor de  $\alpha=0,888$ , el cual es bueno. (ANEXO 9)

### **3.4. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

1. Se solicitó el permiso de ejecución al Hospital Hipólito Unanue de Tacna (ANEXO 5) con los requisitos que se instaron: Proyecto de Investigación, copia de la Resolución del permiso de ejecución de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (ANEXO 2) y Turniting con plagio menor al 10%.
2. Una vez obtenido el permiso de ejecución por parte del Hospital Hipólito Unanue de Tacna (ANEXO 6), se realizó la presentación y coordinación con el personal del servicio de odontología, a cargo del Dr. José Antonio Arratia Torres.
3. Se aplicaron los instrumentos los días lunes a viernes en los turnos mañana y tarde, durante los meses de agosto, setiembre y octubre del año 2023, previa explicación de los objetivos y propósito del estudio, el tiempo de duración del llenado de las encuestas por paciente fue de 10 minutos aproximadamente y aplicado luego de su atención odontológica.
4. Se llenó primero el consentimiento informado a cada sujeto de estudio (ANEXO 3) y posteriormente se realizó el llenado de las encuestas en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2023. (ANEXO 4).

### **3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Después de aplicar los cuestionarios, los datos fueron llevados a una matriz de Excel para ser recolectados y posteriormente, procesados en el software SPSS versión 27. Para la presentación de sus resultados fueron empleadas tablas y figuras, en relación a los objetivos planteados y a las hipótesis.

Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se determinó usar la prueba de hipótesis no paramétrica de Rho de Spearman, debido a que las variables de estudio no pertenecen a una distribución normal. (ANEXO 10)

## CAPÍTULO IV DE LOS RESULTADOS

### 4.1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

**Tabla 1.** Distribución según sexo del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

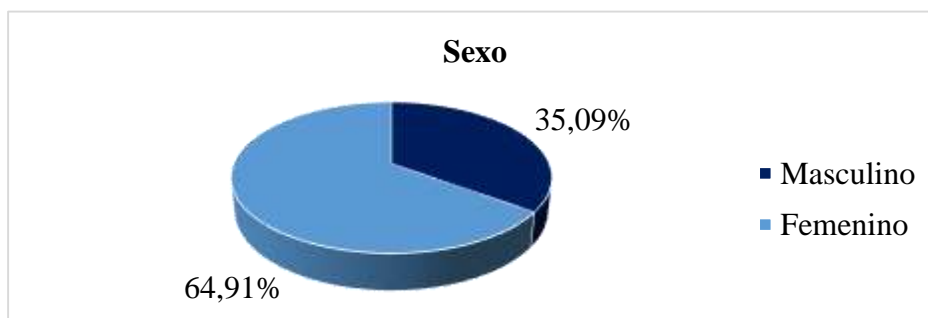
Sexo	n	%
Masculino	120	35,09
Femenino	222	64,91
Total	342	100,00

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

#### Interpretación

En la tabla 1 se observa que, del total de encuestados que participaron en la investigación, en su mayoría el 64,91% (222) son de sexo femenino, mientras que el 35,09% (120) de pacientes que acudieron al servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, son de sexo masculino.

**Figura 1.** Distribución según sexo del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023



Fuente: Tabla 1

**Tabla 2.** Distribución según edad del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

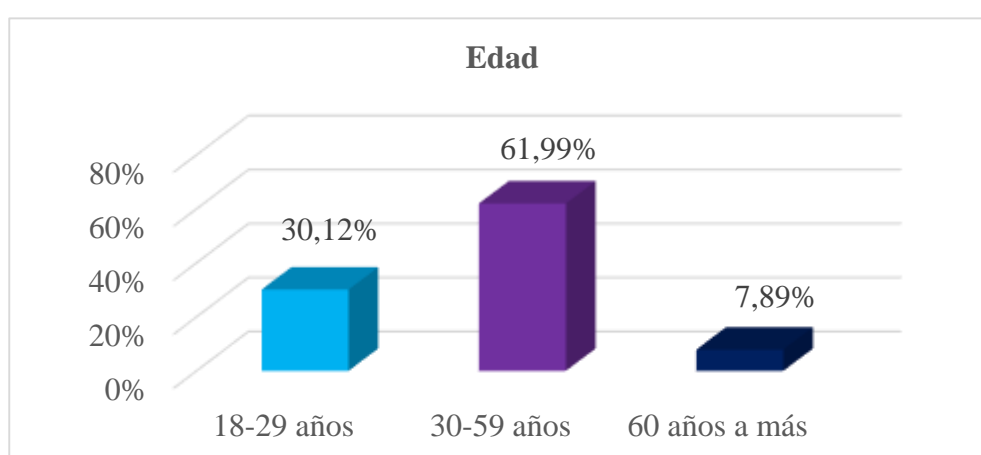
<b>Edad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
18-29 años	103	30,12
30-59 años	212	61,99
60 años a más	27	7,89
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

### **Interpretación**

En la tabla 2 se visualiza los resultados de la distribución de usuarios externos según edad. Es así que, del total de encuestados que participaron en la investigación, en su mayoría el 61,99% (212) mantienen una edad que oscila de 30-59 años. Por otro lado, el 30,12% (103) de pacientes presentan una edad entre 18-29 años y finalmente la edad del 7,89% (27) de los encuestados es de 60 años a más.

**Figura 2 .** Distribución según edad del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023



Fuente: Tabla 2

## 4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 3.** Niveles de calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

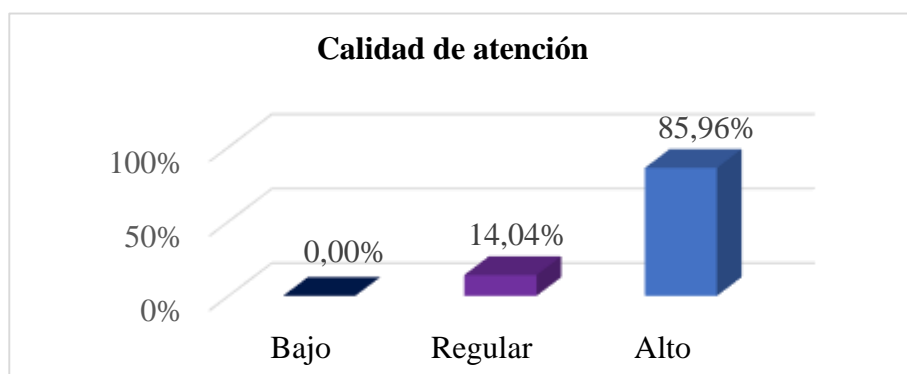
Calidad de atención	n	%
Bajo	0	0,00
Regular	48	14,04
Alto	294	85,96
Total	342	100,00

Fuente: Resultados de la matriz datos.

### Interpretación

A través de los resultados de la tabla 3 se muestra que, la mayoría de los pacientes encuestados, es decir el 85,96% (294) percibe que el nivel de calidad de atención del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue es alto. Por su parte, el 14,04% (48) considera que el nivel de calidad de atención es regular y finalmente ninguno de los encuestados (0,00%) mantiene una percepción de nivel bajo en relación a esta variable.

**Figura 3.** Niveles de calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023



Fuente: Tabla 3

**Tabla 4.** Dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

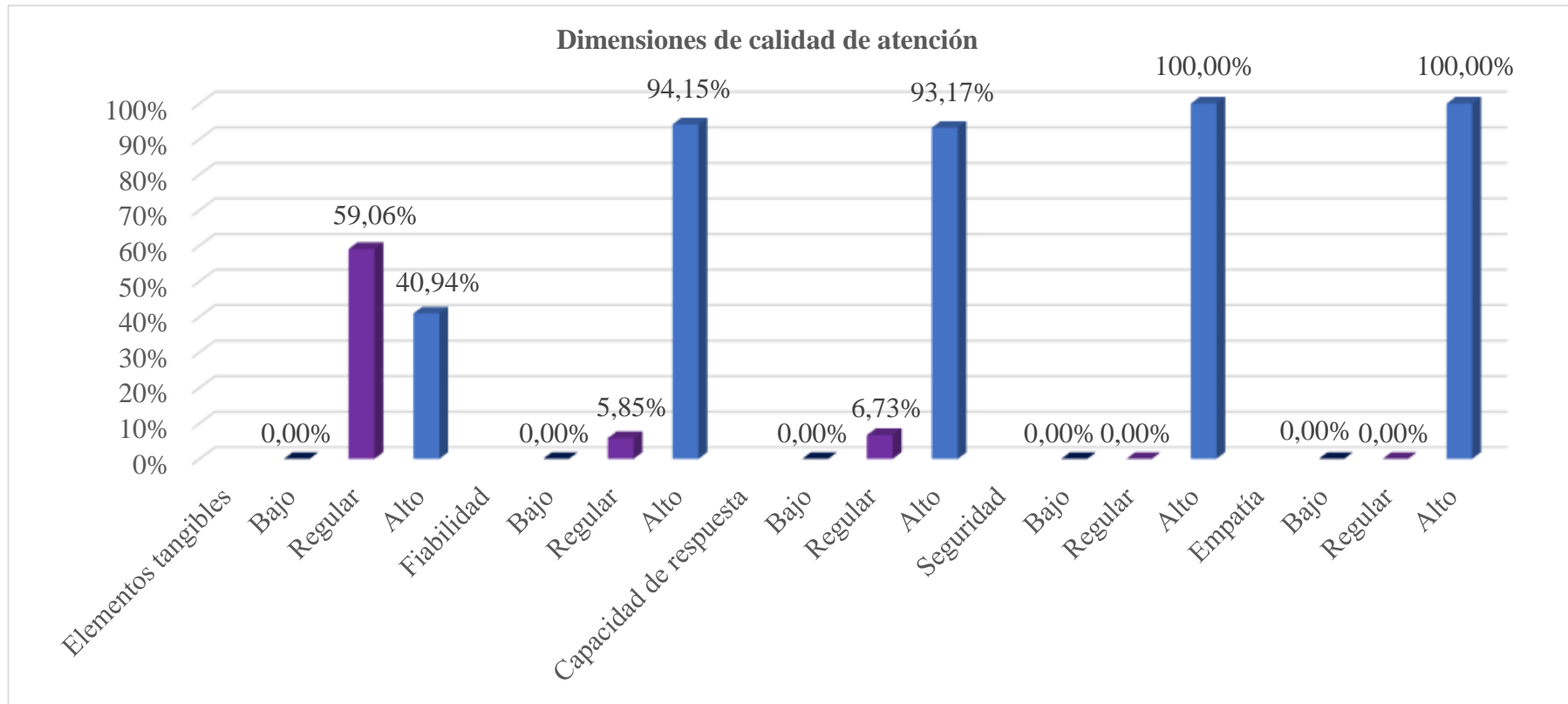
<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Elementos tangibles	Bajo	0	0,00
	Regular	202	59,06
	Alto	140	40,94
	Total	342	100,00
Fiabilidad	Bajo	0	0,00
	Regular	20	5,85
	Alto	322	94,15
	Total	342	100,00
Capacidad de respuesta	Bajo	0	0,00
	Regular	23	6,73
	Alto	319	93,27
	Total	342	100,00
Seguridad	Bajo	0	0,00
	Regular	0	0,00
	Alto	342	100,00
	Total	342	100,00
Empatía	Bajo	0	0,00
	Regular	0	0,00
	Alto	342	100,00
	Total	342	100,00

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

## **Interpretación**

A través de los resultados de la tabla 4 se observa que, en el caso de las dimensiones de la variable calidad de atención una mayor proporción de los encuestados, es decir el 59,06% (202) pacientes perciben un nivel regular de calidad en cuanto a la dimensión elementos tangibles, en tanto que el 40,94% (140) de los encuestados, manifiestan que el nivel es alto y el 0,00%, un nivel bajo. Por otro lado, con respecto a la dimensión fiabilidad, los pacientes mantienen en su mayoría un nivel de percepción alto, es decir el 94,15% (322), mientras que el 5,85% (20) presentan un nivel de percepción regular y ninguno (0,00%) de los encuestados un nivel bajo. Igualmente, en relación a la dimensión capacidad de respuesta, una mayor proporción de los encuestados, siendo esta el 93,27% (319), mantiene un nivel de percepción alto, en tanto que el 6,73% (23), un nivel regular y el 0,00%, un nivel bajo. Por su parte, con respecto a la dimensión seguridad, la totalidad de pacientes mantiene un nivel de percepción alto, es decir el 100,00% (342), mientras que ninguno (0,00%) de los encuestados presenta un nivel regular ni bajo. De igual forma, en relación a la dimensión empatía, la totalidad de pacientes mantiene un nivel de percepción alto, es decir el 100,00% (342), en tanto que ninguno (0,00%) de los encuestados mantiene un nivel de percepción regular ni bajo.

**Figura 4.** Dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023



Fuente: Resultados de la matriz de datos.

### 4.3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

**Tabla 5.** Niveles de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

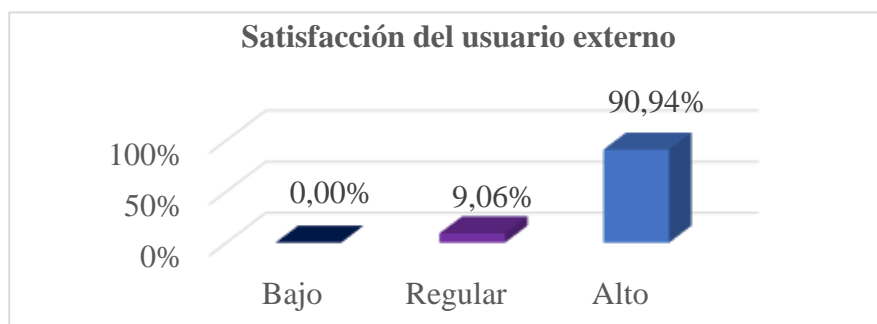
Satisfacción del usuario externo	n	%
Bajo	0	0,00
Regular	31	9,06
Alto	311	90,94
Total	342	100,00

Fuente: Resultados de la matriz datos.

#### Interpretación

En la tabla 5 se muestra que, la mayoría de los pacientes encuestados, es decir el 90,94% (311) mantiene un nivel alto de satisfacción del usuario externo. Por otro lado, el 9,06% (31) presenta un nivel de satisfacción regular y finalmente ninguno de los encuestados (0,00%) muestra un nivel bajo de satisfacción sobre el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue.

**Figura 5.** Niveles de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023



Fuente: Tabla 5

**Tabla 6.** Dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

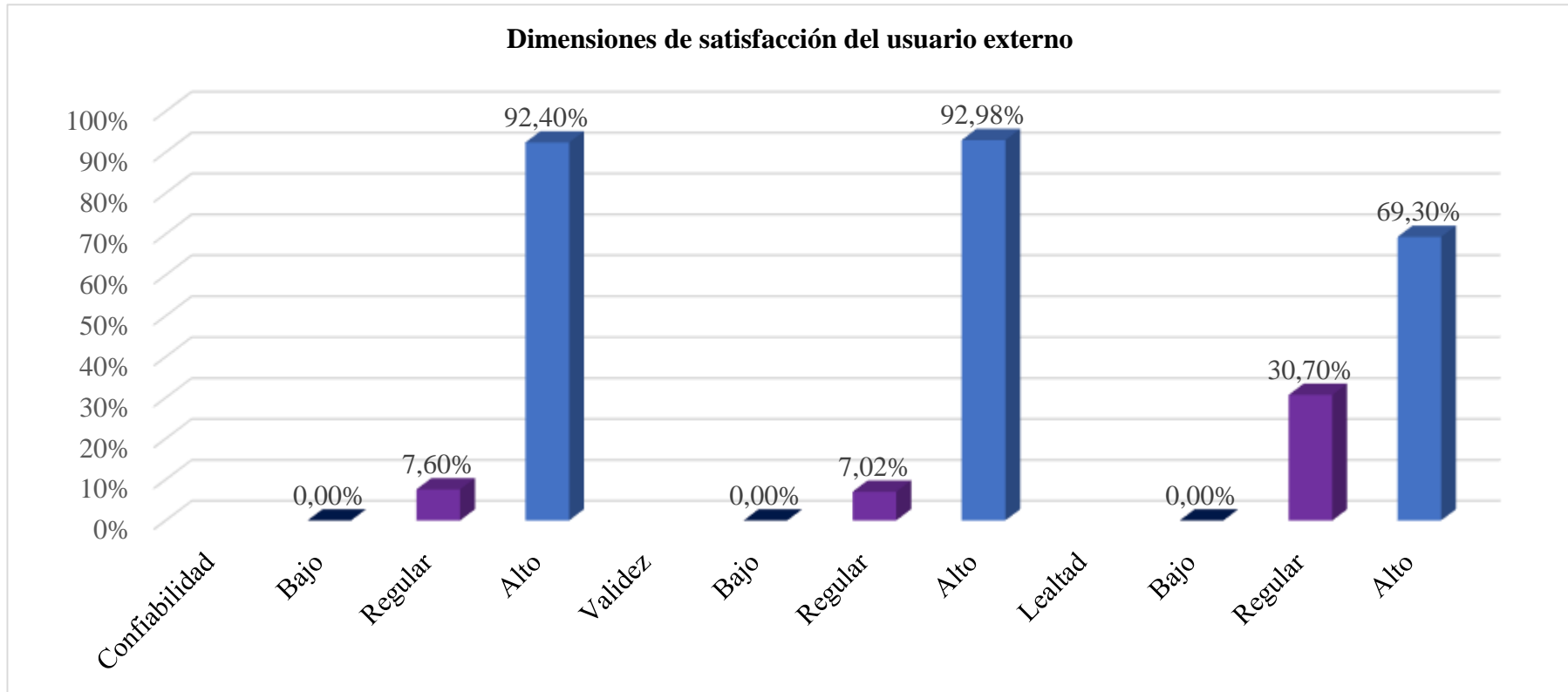
<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Confiabilidad	Bajo	0	0,00
	Regular	26	7,60
	Alto	316	92,40
	Total	342	100,00
Validez	Bajo	0	0,00
	Regular	24	7,02
	Alto	318	92,98
	Total	342	100,00
Lealtad	Bajo	0	0,00
	Regular	105	30,70
	Alto	237	69,30
	Total	342	100,00

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

### **Interpretación**

A través de los resultados de la tabla 6 se observa que, en el caso de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo una mayor proporción de los encuestados, es decir el 92,40% (316) pacientes perciben un nivel alto de satisfacción en cuanto a la dimensión confiabilidad, en tanto que el 7,60% (26) de los encuestados, manifiestan que el nivel es regular y el 0,00%, un nivel bajo. Por su parte, con respecto a la dimensión validez, los pacientes mantienen en su mayoría un nivel de percepción alto, es decir el 92,98% (318), mientras que el 7,02% (24) presentan un nivel de percepción regular y ninguno (0,00%) de los encuestados un nivel bajo. Igualmente, en relación a la dimensión lealtad, una mayor proporción de los encuestados, siendo esta el 69,30% (237), mantiene un nivel de percepción alto, en tanto que el 30,70% (105), un nivel regular y el 0,00%, un nivel bajo.

**Figura 6 . Dimensiones de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023**



Fuente: Tabla 6

#### 4.4. Comprobación de hipótesis

##### 4.4.1. Comprobación de la hipótesis general

###### a) Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

###### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

###### c) Estadístico de Prueba

Se aplicó el estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

**Tabla 7.** Comprobación de la hipótesis general – prueba estadística Rho de Spearman entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

<b>Comprobación de la hipótesis general</b>				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,721**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0,721**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
	N	342	342	

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Interpretación**

En la tabla 7 se observa que tras la comprobación de la hipótesis general a través de la prueba estadística Rho de Spearman, el sig. o p-valor obtenido es  $= 0,000 < 0,05$  (nivel de significancia); por lo tanto, con un 95% de nivel de confianza, se rechaza  $H_0$  y concluyéndose la existencia de relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023. Además, se determina que la correlación entre ambas variables es positiva directa de intensidad alta (0,721).

**4.4.2. Comprobación de la primera hipótesis específica**

**a) Formulación de hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023

**b) Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

**c) Estadístico de Prueba**

Se aplicó el estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

**Tabla 8.** Comprobación de la primera hipótesis específica - prueba estadística Rho de Spearman entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023

<b>Comprobación de primera hipótesis específica</b>				
			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	0,359**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0,359**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	342	342

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Interpretación**

En la tabla 8 se visualiza que, tras la comprobación de la primera hipótesis específica, mediante la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, el sig. o p-valor obtenido es  $= 0,000 < 0,05$  (nivel de significancia); por lo cual, con un 95% de nivel de confianza, se rechaza  $H_0$  y concluyéndose la existencia de relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023. Asimismo, se determina que la correlación entre la dimensión y la variable es positiva directa de intensidad baja (0,359).

#### 4.4.3. Comprobación de la segunda hipótesis específica

##### a) Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

##### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

##### c) Estadístico de Prueba

Se aplicó el estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

**Tabla 9.** Comprobación de la segunda hipótesis específica - prueba estadística Rho de Spearman entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023

Comprobación de segunda hipótesis específica				
			Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,562**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	342	342

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Interpretación**

En la tabla 9 se observa que, tras la comprobación de la segunda hipótesis específica, a través de la prueba estadística Rho de Spearman, el sig. o p-valor obtenido es  $= 0,000 < 0,05$  (nivel de significancia); en tal sentido, con un 95% de nivel de confianza, se rechaza  $H_0$  y concluyéndose la existencia de relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023. Así también, se determina que la correlación que existe entre la dimensión y la variable es positiva directa de intensidad moderada (0,562).

**4.4.4. Comprobación de la tercera hipótesis específica**

**a) Formulación de hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**b) Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

**c) Estadístico de Prueba**

Se aplicó el estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

**Tabla 10.** Comprobación de la tercera hipótesis específica - prueba estadística Rho de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

<b>Comprobación de tercera hipótesis específica</b>				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	0,643**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	342	342

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Interpretación**

En la tabla 10 se visualiza que, tras la comprobación de la tercera hipótesis específica, mediante la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, el sig. o p-valor obtenido es  $= 0,000 < 0,05$  (nivel de significancia); por lo cual, con un 95% de nivel de confianza, se rechaza  $H_0$  y concluyéndose la existencia de relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023. Asimismo, se determina que la correlación entre la dimensión y la variable es positiva directa de intensidad moderada (0,643).

#### 4.4.5. Comprobación de la cuarta hipótesis específica

##### a) Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

##### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

##### c) Estadístico de Prueba

Se aplicó el estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

**Tabla 11.** Comprobación de la cuarta hipótesis específica - prueba estadística Rho de Spearman entre seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

<b>Comprobación de cuarta hipótesis específica</b>				
			Seguridad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,632**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	342	342

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Interpretación**

En la tabla 11 se observa que, tras la comprobación de la cuarta hipótesis específica, a través de la prueba estadística Rho de Spearman, el sig. o p-valor obtenido es  $= 0,000 < 0,05$  (nivel de significancia); en tal sentido, con un 95% de nivel de confianza, se rechaza  $H_0$  y concluyéndose la existencia de relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023. Así también, se determina que la correlación que existe entre la dimensión y la variable es positiva directa de intensidad moderada (0,632).

**4.4.6. Comprobación de la quinta hipótesis específica**

**a) Formulación de hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.

**b) Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

**c) Estadístico de Prueba**

Se aplicó el estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

**Tabla 12.** Comprobación de la quinta hipótesis específica - prueba estadística Rho de Spearman entre empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023

<b>Comprobación de quinta hipótesis específica</b>				
			Empatía	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0,639**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		342	342
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0,639**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		342	342	

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Interpretación**

En la tabla 12 se visualiza que, tras la comprobación de la quinta hipótesis específica, mediante la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, el sig. o p-valor obtenido es  $= 0,000 < 0,05$  (nivel de significancia); por lo cual, con un 95% de nivel de confianza, se rechaza  $H_0$  y concluyéndose la existencia de relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023. Asimismo, se determina que la correlación entre la dimensión y la variable es positiva directa de intensidad moderada (0,639).

## 4.2. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados, se da la aceptación de la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023; siendo dicha relación de intensidad alta según la prueba estadística de Rho de Spearman con un 0,721. Además, se encontró una alta calidad de atención en un 85,96% y una regular calidad de atención en un 14,04%, también una alta satisfacción en un 90,94% y una regular satisfacción en un 9,06% de pacientes encuestados. Teniendo a las dimensiones de seguridad y empatía con una alta calidad en un 100% percibido por los pacientes y a elementos tangibles como la dimensión con menor calificación.

Dichos resultados fueron cotejados con otros estudios, mostrándose similar a los resultados del estudio de Cisneros J. (23) que indica una alta correlación entre las variables de estudio con un  $Rho=0,840$ , además presentándose una alta calidad de atención en un 61%, regular 31% y baja 8%, también una alta satisfacción en un 73%, regular 19% y baja 8% de pacientes, considerándose la dimensión de empatía como más alta, debido al trato y amabilidad del personal y la dimensión de elementos tangibles con menor puntaje en su calificación, ya que el centro de salud no cuenta con servicios higiénicos para personas discapacitadas. Asimismo, el estudio de Lupaca R. y Pandía W. (25) donde existe una alta correlación entre las variables de estudio con un  $Rho=0,802$ , existiendo una alta calidad de atención en un 50,7%, regular 38,4% y baja 10,9%, también una alta satisfacción en un 60,9%, regular 33,3% y baja 5,8%, donde igualmente la dimensión más alta fue la de empatía del personal y la más baja capacidad de respuesta debido al largo tiempo de espera que existe antes de ser atendidos los pacientes. De igual modo en el estudio de Alvarado (20) donde existe una alta correlación con un  $Rho=0,904$ , presentando una alta calidad de atención en un 93,2% y regular 6,8%, además alta

satisfacción en un 78,2% y regular satisfacción de 21,8%, principalmente estos resultados por el alto puntaje de la dimensión de capacidad de respuesta que se encuentra a un 100% en alta calidad y la menor calificada fue elementos tangibles debido a que los pacientes consideran que los equipos no son suficientemente modernos para su atención.

También, el estudio de Coaquira C. (15) donde se halló relación significativa entre calidad y satisfacción con un 0,887 siendo una correlación muy buena según la r de Pearson. Asimismo, se encontró una alta calidad de atención en un 18% y regular 82%, y respecto a satisfacción se encontró alta en un 70% y regular 30%. Observándose que las cinco dimensiones de calidad de atención: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía han aumentado considerablemente y por ende la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue se ha incrementado también en comparación del año 2018 al 2023.

Sin embargo, otros estudios muestran resultados un poco diferentes como el de Quispe V. (22) donde se encontró una correlación positiva media con un  $Rho=0,475$  entre ambas variables, también se halló una alta calidad de atención 35%, regular 51% y baja 14%, alta satisfacción 29%, regular 63% y baja 8%, cuya dimensión mejor calificada fue capacidad de respuesta ya que el dentista está atento a resolver dudas y la peor calificada fue elementos tangibles debido a que el centro de salud tiene una ubicación rural y un ambiente reducido. Y el estudio de Puza M. (21) donde existe una correlación moderada entre satisfacción y calidad, con un  $Rho=0,575$ , teniendo una alta calidad de atención 30%, regular 50% y baja 20%, una alta satisfacción en un 28,9%, regular 54,4% y baja 16,7%, siendo capacidad de respuesta la dimensión con mayor puntaje y fiabilidad con el más bajo puntaje debido a que se percibe que la atención no es igual para todos.

También respecto a las dimensiones, elementos tangibles en el presente estudio se encontró una alta calidad en un 40,94% y regular 59,06%, aquí haciendo énfasis al espacio reducido del área dental, falta de ventilación y poco material informativo que se brinda, sin embargo la limpieza y la presentación del personal es muy buena; estos resultados guardan semejanza con el estudio de Espino R. (19) que indica que en la dimensión de elementos tangibles los pacientes se encuentran insatisfechos con una media de 1,99 (puntuación de 1 al 3 en escala Likert) debido a la falta de equipos actuales y material didáctico, de igual modo en el estudio de Silva D. (17) fue la dimensión con menor puntaje calificado con un promedio de 6,66 (puntuación del 1 al 7) debido a que las clínicas no cuentan con equipos modernos, también el estudio de Cisneros J. (23) donde elementos tangibles se encuentra con una alta calidad en un 37%, regular 55% y baja 8%, ya que el personal de salud no suele estar bien presentable, en el estudio de Puza M. (21) esta dimensión es considerada con alta calidad en un 23,8%, regular 53,3% y baja 18,9%, dado que los pacientes no consideran que se dispone un área exclusiva para el servicio dental. A diferencia del estudio de Alvarado C. (20) en donde se encontró una alta calidad 78,9% y regular 21,1%, puesto que se considera que si bien no se cuenta con los letreros suficientes para orientar a los pacientes, la limpieza del puesto de salud es muy buena, por otro lado el estudio de Quispe V. (22) en donde se indica una baja calidad el 100%, debido al ambiente limitado, equipos anticuados y ausencia de sala de espera. Además, el estudio de Coaquira C. (15) en donde elementos tangibles tuvo una alta calidad en un 20% y regular 80%, pudiéndose evidenciar que la calidad en la dimensión de elementos tangibles ha aumentado en los últimos años, a pesar de la reducción del área de odontología después de la emergencia sanitaria del COVID-19.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad los usuarios externos lo consideran con alta calidad en un 94,15% y regular 5,85%, ya que perciben que la atención es igual para todos y se respeta el orden de llegada, sin embargo en algunas ocasiones la farmacia del Hospital no cuenta con todos los medicamentos que receta el dentista, resultado similar al estudio de Alvarado C. (20) donde obtuvo alta calidad en un 87,2% y regular 12,8% respecto a esta dimensión, básicamente regular porque la atención no se realizó en el horario determinado pero los pacientes se sienten muy conformes de ser tratados todos con igualdad, también en el estudio de Silva D. (17) en donde fiabilidad tuvo un puntaje de 6,77 (puntuación del 1 a 7) debido al interés y al cumplimiento con lo prometido por parte del personal. Por el contrario, en el estudio de Puza M. (21) se encontró alta calidad 23,3%, regular 62,2% y baja 14,5%, esto debido a que los pacientes perciben que la atención no es igual para todos y no se respeta el orden, de igual modo que el estudio de Ligña J. (18) en donde esta dimensión es en la que más se debe trabajar teniendo una diferencia entre expectativas y percepciones de -0,68, debido a la falta de interés del personal para solucionar problemas de los pacientes y ausencia de interés por un buen trato. Por otro lado, en el estudio de Coaquira C. (15) se encuentra una alta calidad 15% y regular 85%, evidenciándose que la dimensión en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna ha mejorado bastante hasta la actualidad, principalmente porque se considera que la información que se ofrece sobre salud bucal es buena.

La dimensión de capacidad de respuesta tuvo un resultado de alta calidad en un 93,27% y regular 6,73%, a causa de que el personal está atento a las dudas del paciente y las aclara, además que suele explicarles de manera sencilla y clara el diagnóstico, incluso con imágenes o maquetas. Similar al estudio de Alvarado C. (20) en donde esta dimensión se encuentra alta en un 100% por la solución inmediata de problemas y el poco tiempo de espera al ser atendidos, también al

estudio de Silva D. (17) en la que capacidad de respuesta obtuvo una puntuación de 6,71 (puntuación de 1 al 7) debido a que el personal está siempre dispuesto a aclarar dudas. Al contrario del estudio de Ligña J. (18), donde se tiene una insatisfacción de la capacidad de respuesta en un 46,07%, a consecuencia de la falta de disposición de ayuda del personal y la demora del servicio. De igual forma en el estudio de Lupaca R. y Pandia W. (25) obtuvieron en su estudio alta calidad 36,3%, regular 50,3% y baja 13,4%, principalmente a causa del largo tiempo de espera del paciente para ser atendido. Por otro lado, en el estudio de Coaquira C. (15) se obtuvo una alta calidad 18%, regular 52% y baja 30%, existiendo gran mejora en estos años gracias a la disposición del personal para ayudar y brindar un servicio más rápido.

Respecto a la dimensión de seguridad se encontró con alta calidad en un 100% por parte de los pacientes, esto principalmente por la confianza que perciben al ser atendidos por el dentista. Similar al estudio de Alvarado C. (20) donde se encontró con alta calidad en un 85,7% y regular 14,3%, debido a que el dentista respeta la privacidad del paciente y se brinda un tiempo necesario para absolver dudas, también guarda similitud con el estudio de Silva D. (17) donde esta dimensión tiene un puntaje de 6,83 (puntuación del 1 al 7) debido a la confianza y amabilidad que tiene el personal al atender a los pacientes, siendo la dimensión con mejor puntaje. A diferencia del estudio de Martínez M. (24) donde se califica con alta calidad 27,9%, regular 48,6% y baja 23,5%, debido a que el dentista no brinda mucha seguridad a los pacientes a la hora de la atención, también en el estudio de Puza M. (21) donde se obtuvo alta calidad en un 25,6%, regular 63,3% y baja 11,1%, esto a causa de que no siempre se cumplen con las medidas de bioseguridad cuando se atiende al paciente, además que consideran que el dentista no posee la capacidad suficiente para solucionar sus problemas de salud bucal. Y en el estudio de Coaquira C. (15) se indicó alta calidad en un 23%, regular 64% y baja 13% respecto a la dimensión de seguridad, porque según el paciente, al dentista le faltan

conocimientos, dar una mejor atención y tener mayor habilidad para inspirar confianza, existiendo gran progreso a la actualidad.

La dimensión de empatía obtuvo un 100% alta calidad por parte de los usuarios externos, por la paciencia, respeto, amabilidad y empatía que muestra el personal de salud. Similar al estudio de Alvarado C. (20) donde se encuentra esta dimensión con alta calidad en un 91,7% y regular 8,3%, esto debido a que la explicación que ofrece el dentista sobre la salud del paciente es excelente; de igual modo el estudio de Silva D. (17) empatía se encuentra en segundo lugar como mejor calificada después de seguridad con un 6,81 (puntuación del 1 al 7) debido a la amabilidad y atención personalizada. Al contrario de Martinez M. (24) donde se encontró una alta calidad 25%, regular 48,6% y baja 26,4%, porque se considera que el odontólogo no se preocupa por los intereses del paciente y en el estudio de Coaquira C. (15) se obtuvo a empatía con alta calidad en un 23%, regular 74% y baja 3%, existiendo gran mejora al presente debido al deseo de atención, paciencia y amabilidad del personal del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023 de intensidad alta con un  $Rho= 0,721$ .

**Segunda:** Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023 de intensidad baja con un  $Rho= 0,359$ .

**Tercera:** Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023 de intensidad moderada con un  $Rho= 0,562$ .

**Cuarta:** Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023 de intensidad moderada con un  $Rho= 0,643$ .

**Quinta:** Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023 de intensidad moderada con un  $Rho= 0,632$ .

**Sexta:** Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023 de intensidad moderada con un  $Rho= 0,639$ .

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los docentes investigadores de las Universidades que impulsen a realizar este tema de estudio en los Centros de Salud de la región Tacna, ya que los pacientes que pertenecieron al presente trabajo de investigación fueron referenciados de sus centros de salud y muchos de ellos aseguraron que la calidad de atención y la satisfacción en los mencionados, no es buena.
- Se recomienda al Hospital Hipólito Unanue de Tacna realizar las mejoras debidas a elementos tangibles, es decir a la infraestructura del servicio de odontología a través de una buena gestión y planificación de recursos, ya que, si bien la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos resultaron altas en un gran porcentaje, es en esta dimensión donde puntúan los menores valores.
- Se recomienda al Hospital Hipólito Unanue de Tacna realizar una evaluación anual de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología, para tener una valoración constante y poder brindar la mejor atención a los pacientes.
- Se recomienda al personal del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna mantener sus puntos fuertes como son las dimensiones de seguridad y empatía, manteniendo la confianza que se inspira y la identificación del personal con el paciente, siendo estas dimensiones aquellas que se encuentran en un máximo puntaje.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tapia Cancio FV. Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Tesis de maestría. Chimbote: Universidad César Vallejo.2023.
2. Tumi Tito S. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención Odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.2020.
3. Martínez Piña DA, Ayala Picazo M, Villatoro Martínez A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. Rev Nac Odontol. 2020; 16(1).
4. Wong Díaz WAJ. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo.2020.
5. Mendoza Morales F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Rev de Inv en Salud. 2020; 3(7).
6. Manrique Lezama PR. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza - Lima, 2022. Tesis de maestría. Lima: Universidad Norbert Wiener.2022.
7. Vasquez Faustino JE. Calidad de servicio en la atención odontológica y satisfacción de pacientes que acuden a la clínica dental Joldent, Pasco 2019.

Tesis de maestría. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.2023.

8. Fabian Sánchez AC, Podestá Gavilano LE, Ruiz Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. SciELO. 2022; 22(1).
9. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS. [Online]; 2021. Acceso 20 de Diciembre de 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
10. Soria Villanes JM. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019. Tesis de maestría. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.2021.
11. Fuentesrivera Rojas EE. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. Tesis de maestría. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.2019.
12. Gonzáles Rivas A, Ruiz Ojeda C. Nivel de satisfacción usuaria en relación a la atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en campo clínico Macul, Universidad Fines Terrae, año 2015. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Santiago-Chile: Universidad Finis Terrae.2018.

13. Vela Ruíz JM. Calidad de atención de los usuarios externos del Puesto de Salud de Huayana Apurímac 2017. Tesis de maestría. Lima: Universidad de San Martín de Porres.2021.
14. Amau Chiroque JM, León Manco RA, Ticona Zela RJ, Estrada Chiroque LM. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. SciELO. 2022; 51(01).
15. Coaquira Mamani CM. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna - 2018. Tesis de maestría. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.2019.
16. Hernández Albújar MA. Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología de C.S La Angostura, Junio 2018. Tesis de maestría. Ica: Universidad César Vallejo.2018.
17. Silva Escudero D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en las Clínicas Dentales UVM año 2019. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Viña del Mar-Chile: Universidad Viña del Mar.2020.
18. Ligna Guambi JS. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica - 2019. Tesis de maestría. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.2020.
19. Espino Mamani R. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chaquispampa, Red N° 5-Sur

- gestión 2019. Tesis de maestría. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.2021.
20. Alvarado Avila CM. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología de un Centro de Salud, Loreto, 2022. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.2023.
21. Puza Ramirez MC. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, Callao - 2022. Tesis de maestría. Callao: Universidad César Vallejo.2023.
22. Quispe Apaza V. Relación del nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno - 2021. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Piura: Universidad César Vallejo.2021.
23. Cisneros Quintana JX. Nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo.2022.
24. Martinez Mendoza MF. Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario en el Establecimiento de Salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.2022.
25. Lupaca Pacco RW, Pandía Olivera WA. Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud de Tacna 2022. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Huancayo: Universidad Continental.2022.

26. Ríos Prieto JR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021. Tesis de maestría. Huancayo: Universidad Continental.2021.
27. Días Alarcón R, Huanco Carrasco K, Huamantupa Escobar V. Calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica - Perú 2018. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga.2018.
28. Farach Dongo GF. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL - Arequipa, 2022. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.2023.
29. Delgado Mass JM. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021. Tesis de maestría. Chimbote: Universidad César Vallejo.2022.
30. Flores Legua KC. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio 2018. Tesis de maestría. Ica: Universidad César Vallejo.2018.
31. Hernández Guerrero MH, Merino Vargas de Alcántara EP. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca - 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.2021.

32. Carpio Núñez CM. Calidad del servicio odontológico y su relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Techo Obrero Sicuani - 2021. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Juliaca: Universidad Alas Peruanas.2022.
33. Egúsquiza Cáceres MI. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un Centro de Salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Lima: Universidad Norbert Wiener.2020.
34. Renteria Ortiz JMK, Valiente Capuñay ZdP. Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación Odontológica, Chiclayo, 2019. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.2020.
35. Jesús Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.2017.
36. Tapia Condori V. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, año 2018. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo.2018.
37. Shawn Silva IF. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener 2019. Tesis de maestría. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.2021.


38. Jara Lozada MR. Calidad de atención odontológica y satisfacción del el Centro Médico de la 1ra Brigada de Caballería, provincia de Sullana 2021. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.2022.
39. Dueñas Céspedes GR. Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa, 2019. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.2020.
40. Quispe Condori C, Zuñiga Condori JK. Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay - 2019. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Abancay: Universidad Tecnológica de los Andes.2022.
41. Baltazar Torres RC, Vilca Palacios CA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atenciones odontológicas durante la pandemia COVID-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Huancayo: Universidad Roosevelt.2022.
42. Lara Alvarez J, Hermoza Moquillaza R, Arellano Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatolog Herediana. 2020; 30(3).
43. Díaz León FS. La calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de odontología en el C.S. 9 de Octubre del 2016. Tesis de maestría. Huacho: Universidad José Faustino Sánchez Carrión.2019.

44. Pedrozo Samudio TL. Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la facultad de odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de año 2019. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Coronel Oviedo-Paraguay: Universidad Nacional de Caaguazú.2020.
45. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MdP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México: McGraw-Hill Education; 2014.

**VII**  
**ANEXOS**

ANEXO 1

ATENCIÓNES DEL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, DE LOS AÑOS 2021 Y 2022

 **REGION TACNA** | HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE F.U.T.

**TRÁMITE DOCUMENTARIO**  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
10 ENE 2023  
TRÁMITE DOCUMENTARIO  
R. STRONZONI 0319  
FIRMA: [Firma] HORA: 8:17

8. NOMBRES Y APELLIDOS: (DATOS DEL SOLICITANTE)  
MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIA

9. D.N.I. : 71513024

10. DOMICILIO : ASOC. VIV. LECDAVI Mz.38 Lt. 10


11. DISTRITO : AUGUSTO B. LEGUÍA

CONSTANCIA DE TRABAJO  
 CONSTANCIA DE INCENTIVOS  
 PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES  
 AUTORIZACIÓN ACCESO INFORMACIÓN  
 LICENCIA POR CAPACITACIÓN

LICENCIA SIN COGE DE HABER  
 USO DE VACACIONES  
 POSTULAR A PLAZA  
 ÓRDENES DE SERVICIO  
 OTROS

12. TEXTO :  
- ATENCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA  
EN LOS AÑOS 2021 y 2022

13. ADJUNTA :  
 COPIA D.N.I.  
 RECIBO DE PAGO  
 OTROS: .....

14. FIRMA  


Hospital Hipólito Unanue de Tacna  
Unidad de Estadística e Informática

**Atenciones en Odontología**

año	Total atenciones
2021	2107
2022	2990

Fuente: HISMINSA



## ANEXO 2

### RESOLUCIÓN DE EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,  
Farmacia y Bioquímica

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 12133-2023-FACS-UNJBG  
Tacna, 05 de julio del 2023

#### VISTO:

El Oficio N° 220-2023-ESOD/FACS, el Director de la Escuela Profesional de Odontología, solicita designación de ASESOR para el proyecto de tesis, y autorización para ejecución presentado por el (la) BACH. MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ,

#### CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bach. MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ, de la Escuela Profesional de Odontología solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Oficio N° 220-2023-ESOD/FACS, el Director de la Escuela Profesional de Odontología, solicitando designación de Asesor para el proyecto de tesis titulado: RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2023, y autorización para ejecución presentado por el(la) BACH. MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ y designando como asesora a la MTRO. GUISELLE ANDREA VERASTEGUI BALDARRAGO;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesor se procede a dar continuidad de trámite;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria N° 30220, Art. 169 inc) b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

#### SE RESUELVE:

ART. 1°: Oficializar la Designación como Asesor a la MTRO. GUISELLE ANDREA VERASTEGUI BALDARRAGO, del Proyecto de Tesis titulado: RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2023, presentado por el(la) BACH. MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ, de la Escuela Profesional de Odontología.

ART. 2°: Autorizar la ejecución de Proyecto de Tesis presentado por el(la) BACH. MARÍA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ, de la Escuela Profesional de Odontología, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Concepción Mendoza Rosado  
DECANA (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Ysa Eulencia Paredes Gonzales  
SECRETARÍA ACADÉMICA ADMINISTRATIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DISTR. ESOD., Interesado., arch.

IEPG/tr.

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria - Central Telefónica 583000 Anexo 2226 Casilla Postal 316.

**ANEXO 3**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, ..... de ..... años de edad con DNI: ....., usuario externo que acude al consultorio de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna; habiéndome explicado de forma clara y sencilla sobre el proyecto de investigación “RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA – 2023”, que efectuará la Bachiller en Odontología María de los Angeles Pilco Paria, acepto participar voluntariamente en dicha investigación.

Habiendo sido informado de todo lo anteriormente señalado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento, en el que será confidencial.

.....

Firma

Fecha: ..... / ..... / .....

Responsable de la Investigación María de los Angeles Pilco Paria  
Bachiller en Odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre  
Grohmann

## ANEXO 4

### INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### I. FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

- **Edad:** \_\_\_\_\_ años
- **Género:**
- ❖ Masculino \_\_\_\_\_
- ❖ Femenino \_\_\_\_\_

#### II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimados pacientes del Hospital Hipólito Unanue de Tacna que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar el presente cuestionario, cuyo objetivo es conocer la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que se brinda en el servicio de odontología, con la finalidad de aportar como parte de la gestión de los servicios de salud en nuestro país, con mejoras importantes en la atención del usuario externo. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1
EN DESACUERDO	2
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	3
DE ACUERDO	4
TOTALMENTE DEACUERDO	5

**Instrucciones: Marque ( X ) a solo una de las siguientes alternativas por interrogante de acuerdo a su opinión.**

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA				
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del Hospital es agradable.					
2	El consultorio dental del Hospital está siempre limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del consultorio dental del Hospital suele estar bien presentable (uniforme limpio y buena imagen).					
4	El consultorio dental del Hospital cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).					
5	El Hospital cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El Hospital cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El Hospital dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					

	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La atención es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el Hospital es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Hospital cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del Hospital cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de sus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarle que es importante acudir a sus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Considera que el dentista está atento a sus dudas y las aclara.					
18	Considera que es importante empezar y terminar el tratamiento de sus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Considera que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del Hospital.					
22	Considera que el dentista siempre cumple con las medidas de bioseguridad cuando le atiende (lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).					
23	Considera que el dentista tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los pacientes del Hospital.					
27	Considera que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					
28	Considera que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad					
29	Considera que los horarios de atención proporcionados por el consultorio dental se adecuan a las necesidades de los pacientes.					
30	Considera que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

### III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindó seguridad al momento de la atención.					
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.					
VALIDEZ		1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.					
10	Cree usted que el consultorio dental del Hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.					
15	El dentista 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 Hospital.					
18	Usted trata con respeto al dentista.					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					

ANEXO 5

SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUCIÓN EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA

REGION TACNA HOSPITAL HIPOLITO UNANUE

TRÁMITE DOCUMENTARIO

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

Gobierno Regional de Tacna  
Hospital Hipólito Unanue  
Dirección Ejecutiva  
24 JUL. 2023  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
REG. Nº: 0058  
FIRMA: [Firma] HORA: 10:56

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE FU.T.

1. NOMBRES Y APELLIDOS: (DATOS DEL SOLICITANTE)  
MIGUEL DE LOS ANGELES PERCO PARIJA

2. D.N.I. : 71513024

3. DOMICILIO : Leguía - cecobvi 172.38 Lt.10

4. DISTRITO : TACNA

CONSTANCIA DE TRABAJO  
 CONSTANCIA DE INCENTIVOS  
 PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES  
 AUTORIZACIÓN ACCESO INFORMACIÓN  
 LICENCIA POR CAPACITACIÓN

LICENCIA SIN GOCE DE HABER  
 USO DE VACACIONES  
 POSTULAR A PLAZA  
 ÓRDENES DE SERVICIO  
 OTROS


5. TEXTO :  
SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA  
EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS EN  
EL HHUT - 2023

6. ADJUNTA :  
 COPIA D.N.I.  
 RECIBO DE PAGO  
 OTROS: Proyecto de tesis, Informe de Turnitin, Resolución de permiso de ejecución de la UNJBB, CD del proyecto de tesis

7. FIRMA  
[Firma]  
cel : 913 94 7356  
correo : mpilcop @ unjbb.edu.pe

## ANEXO 6

### AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN



**HHUT**  
HOSPITAL HIPÓLITO  
UNANUE DE TACNA

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

**LA DIRECTORA EJECUTIVA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA AUTORIZA, POR INTERMEDIO DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN CIÉI-HHUT.**

Por Resolución Gerencial General Regional N°389-2023-GGR/GOB.REG.TACNA y su rectificatoria con Resolución Gerencial General Regional N°442-2023-GGR/GOB.REG.TACNA otorga

### CREDENCIAL

Del Proyecto de Investigación:

"RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2023	CÓDIGO
	046-CIÉI-2023

Autoría (es):

BACH. MARIA DE LOS ANGELES PILCO PARIÁ

Dictamen otorgado por Miembro activo del CIÉI, MG. IRMA VILLAR AURTO, Miembro activo del Comité Institucional de Ética en Investigación informa como:

Titular  Suplente

Según Resolución Directoral N°142-2023-DIREC-EJEC-HHUT-DRS.T/GOB.REG.TACNA, quien luego de la revisión del trabajo, DETERMINA:

Que puede ejecutarse: Si  NO

Cumple con el Marco ético legal de la Investigación en seres humanos Si  NO

Vulnera derechos Si  NO

Aplicará Instrumentos:


Pacientes  Personal  Otros

Consentimiento informado: Verbal Si  NO  Escrito Si  NO  Pertinente Si  NO


Impacto Ambiental Positivo  Negativo

En base a ello el Comité Institucional de Ética en Investigación concluye que el proyecto: Si  NO  Cumple con los requisitos de calidad exigidos para ser desarrollado y en consecuencia Si  NO  Otorga la Aprobación, por intermedio del Comité Institucional de Ética en Investigación

Se expide el presente documento el día 07 de Agosto del 2023  
 Válido hasta el 07 de Agosto del 2024



\_\_\_\_\_  
**FAMELA DE LOS MILAGROS CÁCERES CÁCERES**  
 Director Ejecutivo  
 Hospital Hipólito Unanue Tacna



\_\_\_\_\_  
**BLANCA RAQUEL ZEVALLOS DELGADO**  
 Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación  
 Hospital Hipólito Unanue Tacna

## ANEXO 7

### JUICIO DE EXPERTOS

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos del Juez: José Ontivero Ortaño Torres  
 Formación Académica: Peruano dentista  
 Áreas de Experiencia Profesional: en línea adulto Tiempo: 25 años  
 Cargo Actual: Jefe de departamento de odontología  
 Institución: Hospital Hipólito Unanue de Tacna  
 Título de la tesis: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023"  
 Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
 Denominación del Instrumento: Cuestionario de calidad de atención  
 Autor del instrumento: Mtro. Fidel Alfredo, Jesús Herrera  
 Objetivo del juicio de expertos: Validez de contenido de los instrumentos de medición documentaria.  
 Objetivo de la prueba: Ejemplo: Evaluar conocimientos (Cuestionario unidimensional), prácticas (Lista de Cotejo) y actitudes (Escala De Likert)

##### II. VALIDACIÓN:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda(1):

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. :10.

Cuestionario para la variable: "Calidad de atención"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ELEMENTOS TANGIBLES	1. El consultorio dental del Hospital es agradable.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	2. El consultorio dental del Hospital está siempre limpio y ventilado.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	3. El personal de salud del consultorio dental del Hospital suele estar bien presentable (uniforme limpio y buena imagen).	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	4. El consultorio dental del Hospital cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	5. El Hospital cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	6. El Hospital cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	7. El Hospital dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
FIABILIDAD	8. La atención es igual para todos.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	9. La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	10. La información sobre la salud bucal que se ofrece en el Hospital es adecuada.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	11. Cuando existe una queja de un paciente, el Hospital cuenta con el libro de reclamaciones.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	12. La farmacia del Hospital cuenta con medicamentos que receta el dentista.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	13. El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14. El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	15. El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de sus dientes.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	16. El dentista suele aconsejarle que es importante acudir a sus citas programadas para prevenir la caries.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	17. Considera que el dentista está atento a sus dudas y las aclara.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	18. Considera que es importante empezar y terminar el tratamiento de sus dientes para prevenir enfermedades dentales.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	
	19. Considera que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	1 2 3 <del>A</del>	

SEGURIDAD	20. El dentista que lo atiende cuenta con el perfil y le inspira seguridad.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	21. Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del Hospital.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	22. Considera que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando le atiende (lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	23. Considera que el dentista tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
EMPATÍA	24. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	25. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	26. El dentista asume el deseo de atención de los pacientes del Hospital.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	27. Considera que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	28. Considera que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	29. Considera que los horarios de atención proporcionados por el consultorio dental se adecuan a las necesidades de los pacientes.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	30. Considera que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tacna, 15 DE SETIEMBRE 2023

HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

C.D. José Antonio Arriola Torres  
COP. 523  
Jefe del Dpto. de Odontología

Firma

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Nombres y Apellidos del Juez: José Antonio Arratia Torres  
 Formación Académica: cirujano dentista  
 Áreas de Experiencia Profesional: integral adulto Tiempo: 35 años  
 Cargo Actual: Jefe de departamento de odonto estomatología  
 Institución: Hospital Hipólito Unanue de Tacna  
 Título de la tesis: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023"  
 Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
 Denominación del Instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario externo  
 Autor del Instrumento: Mtro. Fidel Alfredo, Jesús Herrera  
 Objetivo del juicio de expertos: Validez de contenido de los instrumentos de medición documentaria.  
 Objetivo de la prueba: Ejemplo: Evaluar conocimientos (Cuestionario unidimensional), prácticas (Lista de Cotejo) y actitudes (Escala De Likert)

**II. VALIDACIÓN:**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda(1):

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. :10.

Cuestionario para la variable: "Satisfacción del usuario externo"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
CONFIABILIDAD	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	3. El dentista fue claro con el diagnóstico.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	4. El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	5. Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	6. El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	7. El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	8. El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
VALIDEZ	9. Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	10. Cree usted que el consultorio dental del Hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	11. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	12. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	13. El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	14. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	15. El dentista es eficiente con su trabajo.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
LEALTAD	16. Usted cumple con acudir a sus citas.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	17. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el Hospital.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	18. Usted trata con respeto al dentista.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	19. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	20. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 15 DE SETIEMBRE 2023

HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

C.D. José Antonio Arratia Torres  
COP: 5113  
Jefe del Dept. de Odontostomatología

\_\_\_\_\_  
Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos del Juez: LINDSAY MADELEINE CALDERÓN MEDINA  
 Formación Académica: MAESTRO EN ODONTOLÓGICA Y DOCTORADO EN ODONTOLÓGIA POR LA UCSM  
 Áreas de Experiencia Profesional: ENDODONCIA Tiempo: 18 AÑOS  
 Cargo Actual: CIRUJANA DENTISTA - ENDODONCISTA  
 Institución: HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA  
 Título de la tesis: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023"  
 Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
 Denominación del Instrumento: Cuestionario de calidad de atención  
 Autor del instrumento: Mtro. Fidel Alfredo, Jesús Herrera  
 Objetivo del juicio de expertos: Validez de contenido de los instrumentos de medición documentaria.  
 Objetivo de la prueba: Ejemplo: Evaluar conocimientos (Cuestionario unidimensional), prácticas (Lista de Cotejo) y actitudes (Escala De Likert)

### II. VALIDACIÓN:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda(1):

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. :10.

Cuestionario para la variable: "Calidad de atención"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ELEMENTOS TANGIBLES	1. El consultorio dental del Hospital es agradable.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	2. El consultorio dental del Hospital está siempre limpio y ventilado.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	3. El personal de salud del consultorio dental del Hospital suele estar bien presentable (uniforme limpio y buena imagen).	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	4. El consultorio dental del Hospital cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	5. El Hospital cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	6. El Hospital cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	7. El Hospital dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
FIABILIDAD	8. La atención es igual para todos.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	9. La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	10. La información sobre la salud bucal que se ofrece en el Hospital es adecuada.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	11. Cuando existe una queja de un paciente, el Hospital cuenta con el libro de reclamaciones.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	12. La farmacia del Hospital cuenta con medicamentos que receta el dentista.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	13. El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14. El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	15. El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de sus dientes.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	16. El dentista suele aconsejarle que es importante acudir a sus citas programadas para prevenir la caries.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	17. Considera que el dentista está atento a sus dudas y las aclara.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	18. Considera que es importante empezar y terminar el tratamiento de sus dientes para prevenir enfermedades dentales.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	19. Considera que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	

SEGURIDAD	20. El dentista que lo atiende cuenta con el perfil y le inspira seguridad.	123✓	123✓	123✓	1234✓	
	21. Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del Hospital.	123✓	1234✓	123✓	123✓	
	22. Considera que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando le atiende (lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).	123✓	123✓	123✓	123✓	
	23. Considera que el dentista tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	1234✓	123✓	123✓	123✓	
EMPATÍA	24. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	1234	123✓	123✓	123✓	
	25. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	123✓	123✓	123✓	123✓	
	26. El dentista asume el deseo de atención de los pacientes del Hospital.	1234	123✓	123✓	123✓	
	27. Considera que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	123✓	1234✓	123✓	123✓	
	28. Considera que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.	1234	1234	123✓	123✓	
	29. Considera que los horarios de atención proporcionados por el consultorio dental se adecuan a las necesidades de los pacientes.	123✓	1234✓	123✓	123✓	
	30. Considera que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	123✓	123✓	1234	123✓	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tacna, 15 DE SETIEMBRE 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Nombres y Apellidos del Juez: LINDSAY MADREINE CALDEÓN MEDINA  
 Formación Académica: MAESTRO EN ODONTOPROTECCIÓN Y DOCTORADO EN ODONTOLOGÍA DE LA UCSM  
 Áreas de Experiencia Profesional: ENDODONCIA Tiempo: 18 AÑOS  
 Cargo Actual: PIELTANA DENTISTA - ENDODONCISTA  
 Institución: HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA  
 Título de la tesis: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023"  
 Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
 Denominación del Instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario externo  
 Autor del instrumento: Mtro. Fidel Alfredo, Jesús Herrera  
 Objetivo del juicio de expertos: Validez de contenido de los instrumentos de medición documentaria.  
 Objetivo de la prueba: Ejemplo: Evaluar conocimientos (Cuestionario unidimensional), prácticas (Lista de Cotejo) y actitudes (Escala De Likert)

**II. VALIDACIÓN:**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda(1):

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. :10.

Cuestionario para la variable: "Satisfacción del usuario externo"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
CONFIABILIDAD	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	3. El dentista fue claro con el diagnóstico.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	4. El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	5. Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	6. El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	7. El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	8. El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
VALIDEZ	9. Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	10. Cree usted que el consultorio dental del Hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	11. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	12. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	13. El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	14. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	15. El dentista es eficiente con su trabajo.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
LEALTAD	16. Usted cumple con acudir a sus citas.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	17. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el Hospital.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	18. Usted trata con respeto al dentista.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	19. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	
	20. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	1 2 3 ✓	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tacna, 15 DE SETIEMBRE 2023

COMITÉ FOLIO UNANIMIS DE TACNA  
FOLIO UNANIMIS DE TACNA  
FOLIO UNANIMIS DE TACNA

Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos del Juez: KARINA MILAGROS SOTO CAFFO  
 Formación Académica: MAESTRO EN ODONTOESTOMATOLOGÍA  
 Áreas de Experiencia Profesional: ODONTOLOGÍA GENERAL Tiempo: 11 AÑOS  
 Cargo Actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE BASADRE GLOHMAN  
 Título de la tesis: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023"  
 Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
 Denominación del Instrumento: Cuestionario de calidad de atención  
 Autor del instrumento: Mtro. Fidel Alfredo, Jesús Herrera  
 Objetivo del juicio de expertos: Validez de contenido de los instrumentos de medición documentaria.  
 Objetivo de la prueba: Ejemplo: Evaluar conocimientos (Cuestionario unidimensional), prácticas (Lista de Cotejo) y actitudes (Escala De Likert)

### II. VALIDACIÓN:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda(1):

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. :10.

Cuestionario para la variable: "Calidad de atención"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ELEMENTOS TANGIBLES	1. El consultorio dental del Hospital es agradable.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 <del>3</del> 4	
	2. El consultorio dental del Hospital está siempre limpio y ventilado.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 <del>3</del> 4	
	3. El personal de salud del consultorio dental del Hospital suele estar bien presentable (uniforme limpio y buena imagen).	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	4. El consultorio dental del Hospital cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	5. El Hospital cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	6. El Hospital cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	7. El Hospital dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
FIABILIDAD	8. La atención es igual para todos.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	9. La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	10. La información sobre la salud bucal que se ofrece en el Hospital es adecuada.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	11. Cuando existe una queja de un paciente, el Hospital cuenta con el libro de reclamaciones.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	12. La farmacia del Hospital cuenta con medicamentos que receta el dentista.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	13. El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14. El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	15. El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de sus dientes.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 <del>3</del> 4	1 2 <del>3</del> 4	
	16. El dentista suele aconsejarle que es importante acudir a sus citas programadas para prevenir la caries.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	17. Considera que el dentista está atento a sus dudas y las aclara.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	18. Considera que es importante empezar y terminar el tratamiento de sus dientes para prevenir enfermedades dentales.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	
	19. Considera que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	1 2 3 <del>4</del>	

SEGURIDAD	20. El dentista que lo atiende cuenta con el perfil y le inspira seguridad.	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>	123 <i>g</i>
	21. Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del Hospital.	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>
	22. Considera que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando le atiende (lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).	123 <i>A</i>	123 <i>A</i>	123 <i>4</i>	123 <i>A</i>
	23. Considera que el dentista tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>	123 <i>A</i>	123 <i>A</i>
EMPATÍA	24. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>
	25. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	123 <i>A</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>
	26. El dentista asume el deseo de atención de los pacientes del Hospital.	123 <i>A</i>	123 <i>A</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>
	27. Considera que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>
	28. Considera que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad.	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>
	29. Considera que los horarios de atención proporcionados por el consultorio dental se adecuan a las necesidades de los pacientes.	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>
	30. Considera que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	123 <i>g</i>	123 <i>g</i>	123 <i>A</i>	123 <i>A</i>

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión FAVORABLE  DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tacna, 15 de SEPTIEMBRE 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 LARUCM SOTO CAIYO  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COYAHUECO

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos del Juez: KARINA MILAGROS SOTO CAFFO  
 Formación Académica: MAESTRO EN ODONTOLÓGIA GENERAL  
 Áreas de Experiencia Profesional: ODONTOLÓGIA GENERAL Tiempo: 11 años  
 Cargo Actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ BASADRE GROHMANN  
 Título de la tesis: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023"  
 Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  
 Denominación del Instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario externo  
 Autor del Instrumento: Mtro. Fidel Alfredo, Jesús Herrera  
 Objetivo del Juicio de expertos: Validez de contenido de los instrumentos de medición documentaria.  
 Objetivo de la prueba: Ejemplo: Evaluar conocimientos (Cuestionario unidimensional), prácticas (Lista de Cotejo) y actitudes (Escala De Likert)

### II. VALIDACIÓN:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda(1):

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. Escobar-Pérez J, Cuervo-Martínez Á. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. :10.

Cuestionario para la variable: "Satisfacción del usuario externo"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
CONFIABILIDAD	1. Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	2. El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	3. El dentista fue claro con el diagnóstico.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	4. El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	5. Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	6. El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	7. El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	8. El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
VALIDEZ	9. Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	10. Cree usted que el consultorio dental del Hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	11. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	12. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	13. El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	14. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	15. El dentista es eficiente con su trabajo.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
LEALTAD	16. Usted cumple con acudir a sus citas.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	17. Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el Hospital.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	18. Usted trata con respeto al dentista.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	19. Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	
	20. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	1 2 3 /	

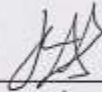
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:


3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 15 DE SETIEMBRE 2023



 Fianza  
KARINA M. SOTO CAFFO  
CIRUJANO - DENTISTA  
C.O.P 26613

**ANEXO 8**

**ANÁLISIS DE VALIDACIÓN (V DE AIKEN)**

**ANÁLISIS DE VALIDACIÓN (V DE AIKEN) - VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Categoría</b>	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>	<b>V de Aiken*</b>
Elementos tangibles	1	Suficiencia	4	3	4	0,889
		Coherencia	4	3	4	0,889
		Relevancia	4	3	4	0,889
		Claridad	4	3	3	0,778
	2	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	3	0,889
	3	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	4	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	5	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	6	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	7	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
Fiabilidad	8	Suficiencia	4	3	4	0,889
		Coherencia	4	3	4	0,889
		Relevancia	4	3	4	0,889
		Claridad	4	3	4	0,889
	9	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000

	10	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	11	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	12	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	13	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
Capacidad de respuesta	14	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	15	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	3	0,889
		Claridad	4	4	3	0,889
	16	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	17	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
18	Suficiencia	4	4	4	1,000	
	Coherencia	4	4	4	1,000	
	Relevancia	4	4	4	1,000	
	Claridad	4	4	4	1,000	
Seguridad	19	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	20	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000

	21	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	22	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	3	0,889	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	23	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
Empatía	24	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	25	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	26	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	27	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	28	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	29	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	30	Suficiencia	4	4	4	1,000	
		Coherencia	4	4	4	1,000	
		Relevancia	4	4	4	1,000	
		Claridad	4	4	4	1,000	
	<b>PROMEDIO GENERAL DE LA V DE AIKEN</b>						<b>0,988</b>

(\*) El coeficiente V de Aiken puede obtener valores entre 0 y 1, es decir que mientras más elevado sea el valor, el ítem tendrá una mayor validez de contenido.

**ANÁLISIS DE VALIDACIÓN (V DE AIKEN) - VARIABLE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Categoría</b>	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>	<b>V de Aiken*</b>
Confiabilidad	1	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	2	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	3	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	4	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	5	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	6	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	7	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
8	Suficiencia	4	4	4	1,000	
	Coherencia	4	4	4	1,000	
	Relevancia	4	4	4	1,000	
	Claridad	4	4	4	1,000	
Validez	9	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	10	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000

		Claridad	4	4	4	1,000
	11	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	12	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	13	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	14	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	15	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
Lealtad	16	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	17	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	3	0,889
		Claridad	4	4	4	1,000
	18	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	19	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	4	1,000
		Claridad	4	4	4	1,000
	20	Suficiencia	4	4	4	1,000
		Coherencia	4	4	4	1,000
		Relevancia	4	4	3	0,889
		Claridad	4	4	3	0,889
<b>PROMEDIO GENERAL DE LA V DE AIKEN</b>						<b>0,996</b>

(\*) El coeficiente V de Aiken puede obtener valores entre 0 y 1, es decir que mientras más elevado sea el valor, el ítem tendrá una mayor validez de contenido.

## ANEXO 9

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### Confiabilidad de instrumentos

**Tabla 13.** Escala de Alfa de Cronbach

<b>Escala de Alfa de Cronbach</b>
Coeficiente alfa > 0,9 es excelente
Coeficiente alfa > 0,8 es bueno
Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable
Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5 es pobre
Coeficiente alfa < 0,5 es inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

**Tabla 14.** Alfa de Cronbach de la variable calidad de atención

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,934	30

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

#### **Interpretación:**

En la tabla 14 se observa el análisis de fiabilidad, mediante la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach. En ese aspecto, según los resultados obtenidos de la prueba piloto de la investigación, se muestra que el instrumento aplicado en relación a la variable calidad de atención mantiene una fiabilidad de nivel excelente, puesto que el valor obtenido es  $\alpha=0,934$ .

**Tabla 15.** Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario externo

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,888	20

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**Interpretación:**

En la tabla 15 se observa el análisis de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario externo, mediante la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach. En ese aspecto, según los resultados obtenidos de la prueba piloto de la investigación, se muestra que el instrumento aplicado en relación a esta variable presenta una fiabilidad de nivel bueno, puesto que el valor obtenido es  $\alpha=0,888$ .

## ANEXO 10

### PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV – SMIRNOV

#### Prueba de normalidad

##### Prueba de normalidad para la variable calidad de atención

#### a) Formulación de hipótesis

- **H<sub>0</sub>**: Los datos de la variable calidad de atención provienen de una distribución normal.
- **H<sub>1</sub>**: Los datos de la variable calidad de atención no provienen de una distribución normal.

#### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

#### c) Estadístico de Prueba

Se aplicó el estadístico de prueba “Kolmogorov-Smirnov”.

**Tabla 16.** Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad de atención

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (bilateral)
Calidad de atención	0,113	342	0,000
Elementos tangibles	0,150	342	0,000
Fiabilidad	0,146	342	0,000
Capacidad de respuesta	0,151	342	0,000
Seguridad	0,257	342	0,000
Empatía	0,243	342	0,000

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Decisión**

En la tabla 16 se observa, mediante los resultados obtenidos, que el p-valor o sig. para la variable calidad de atención y sus dimensiones es igual a 0,000, menor que el nivel de significancia (5%); por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se determina que los datos de esta variable y sus dimensiones no provienen de una distribución normal.

**Prueba de normalidad para la variable satisfacción del usuario externo**

**a) Formulación de hipótesis**

- **H<sub>0</sub>**: Los datos de la variable satisfacción de usuario externo provienen de una distribución normal.
- **H<sub>1</sub>**: Los datos de la variable satisfacción del usuario externo no provienen de una distribución normal.

**b) Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

**c) Estadístico de Prueba**

Se aplicó el estadístico de prueba “Kolmogorov-Smirnov”.

**Tabla 17.** Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción del usuario externo

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (bilateral)
Satisfacción del usuario externo	0,092	342	0,000
Confiabilidad	0,123	342	0,000
Validez	0,101	342	0,000
Lealtad	0,202	342	0,000

Fuente: Resultados de la matriz de datos.

**d) Lectura del P valor**

$H_0 : ( p \geq 0,05 ) \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1 : ( p < 0,05 ) \rightarrow$  Rechazo la  $H_0$

$P = 0,000 ; \alpha = 0,05 \rightarrow P < 0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$

**e) Decisión**

En la tabla 17 se visualiza, a través de los resultados obtenidos, que el p-valor o sig. para la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones es igual a 0,000, menor que el nivel de significancia (5%); por lo cual, se rechaza la  $H_0$  y se determina que los datos de esta variable y sus dimensiones no provienen de una distribución normal.

## ANEXO 11

### ESCALA DE VALORACIÓN

Escala de valoración de la variable calidad

Variable/dimensión		Mínimo	Máximo
<b>Elementos tangibles</b>	Bajo	7	16
	Regular	17	25
	Alto	26	35
<b>Fiabilidad</b>	Bajo	6	14
	Regular	15	22
	Alto	23	30
<b>Capacidad de respuesta</b>	Bajo	5	11
	Regular	12	18
	Alto	19	25
<b>Seguridad</b>	Bajo	5	11
	Regular	12	18
	Alto	19	25
<b>Empatía</b>	Bajo	7	16
	Regular	17	25
	Alto	26	35
<b>Total</b>	Bajo	30	70
	Regular	71	110
	Alto	111	150

Escala de valoración de la variable satisfacción

Variable/dimensión		Mínimo	Máximo
<b>Confiabilidad</b>	Bajo	8	18
	Regular	19	29
	Alto	30	40
<b>Validez</b>	Bajo	7	16
	Regular	17	25
	Alto	26	35
<b>Lealtad</b>	Bajo	5	11
	Regular	12	18
	Alto	19	25
<b>Total</b>	Bajo	20	46
	Regular	47	73
	Alto	74	100





Paciente_95	2	1	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	27	29	22	24	30	132	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_96	2	1	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	26	28	21	21	28	124	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_97	2	2	4	3	5	3	4	4	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	28	25	25	35	137	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_98	2	2	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	26	24	22	22	32	126	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_99	2	2	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	21	25	18	21	27	112	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto		
Paciente_100	2	2	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	29	30	25	25	33	142	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_101	1	1	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	27	28	20	25	30	130	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_102	1	2	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	23	22	20	20	27	112	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_103	1	2	5	4	5	3	5	5	2	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	29	23	22	22	33	129	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_104	2	1	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	27	22	25	35	135	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_105	2	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	25	25	20	20	32	122	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_106	2	1	4	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	29	28	20	23	34	134	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_107	2	2	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	27	27	24	25	34	137	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_108	1	2	4	4	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	30	24	25	35	141	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_109	2	2	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	23	24	35	142	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_110	2	2	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	25	18	20	28	112	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto		
Paciente_111	2	2	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	29	30	23	25	34	141	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_112	1	2	5	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	30	27	21	24	32	134	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_113	1	2	4	4	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	29	28	21	24	32	134	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_114	2	1	4	5	5	3	4	4	1	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	27	24	25	35	137	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_115	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	26	26	20	25	34	131	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_116	2	2	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	26	27	22	23	34	132	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_117	2	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	24	24	20	23	33	124	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_118	1	1	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	22	20	28	119	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_119	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	28	25	25	35	138	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_120	2	1	2	4	5	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	18	20	27	112	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto		
Paciente_121	2	1	2	3	3	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	21	28	23	22	35	129	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_122	1	1	3	4	5	3	4	5	1	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	32	132	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_123	2	2	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	24	18	20	28	111	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto		
Paciente_124	2	1	3	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	26	28	24	25	31	134	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_125	2	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	28	24	20	29	126	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_126	1	2	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	23	23	20	23	34	123	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_127	2	2	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	26	29	23	25	34	137	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_128	2	2	4	3	5	3	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	29	25	25	35	139	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_129	2	2	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	26	21	25	35	133	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_130	2	2	3	3	5	3	4	4	1	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	18	20	27	112	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto		
Paciente_131	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	25	26	22	22	28	123	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_132	2	1	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	29	26	22	25	34	136	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_133	1	1	2	2	5	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	21	25	17	20	29	112	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	
Paciente_134	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	28	29	19	23	31	130	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_135	2	2	3	3	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	26	28	22	24	34	134	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_136	2	2	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	29	19	21	28	126	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_137	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	28	25	25	35	140	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_138	1	2	2	3	4	3	4	4	1	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	22	20	20	29	112	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto		
Paciente_139	1	1	2	3	4	3																																						









## BASE DE DATOS - VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Paciente	S	e	d	x	o	E2																				E2_D1	E2_D2	E2_D3	E2_TOTAL	E2_D1	E2_D2	E2_D3	E2_TOTAL
						Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20								
Paciente_01	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	39	33	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_02	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	38	29	19	86	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_03	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	38	32	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_04	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	39	31	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_05	1	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	31	27	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_06	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	5	33	29	19	81	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_07	1	2	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	33	33	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_08	2	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	28	35	20	83	Regular	Alto	Alto	Alto				
Paciente_09	2	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	34	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_10	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	35	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_11	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	40	32	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_12	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	34	21	94	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_13	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_14	2	1	4	5	5	1	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	33	31	21	85	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_15	2	2	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	36	33	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_16	2	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	34	31	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_17	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	32	28	18	78	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_18	2	1	5	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	4	5	1	5	5	5	30	27	21	78	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_19	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	1	5	5	4	30	29	20	79	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_20	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4	28	26	19	73	Regular	Alto	Alto	Regular			
Paciente_21	1	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	34	31	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_22	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	35	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_23	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_24	2	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_25	1	1	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	35	33	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_26	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	32	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_27	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	40	33	21	94	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_28	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	40	33	21	94	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_29	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_30	2	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	38	34	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_31	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	32	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_32	1	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	1	5	5	4	37	29	20	86	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_33	1	2	4	5	5	2	5	5	4	4	5	3	2	5	5	5	5	1	5	4	4	34	30	19	83	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_34	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	32	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_35	2	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_36	1	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	1	5	5	5	38	30	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_37	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	1	5	5	5	38	29	21	88	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_38	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1	5	5	5	37	30	21	88	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_39	1	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	5	5	4	4	4	1	4	4	4	28	27	18	73	Regular	Alto	Alto	Regular			
Paciente_40	2	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	5	2	5	5	5	1	5	5	5	36	28	21	85	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_41	1	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_42	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	32	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_43	2	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	1	5	5	5	34	30	21	85	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_44	2	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	34	32	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_45	2	2	5	5	5	2	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5	35	32	21	88	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_46	1	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	36	34	20	90	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_47	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	39	31	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_48	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	4	5	39	31	20	90	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_49	2	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	2	5	5	5	5	1	5	5	5	36	30	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_50	2	2	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	32	28	18	78	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_51	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	1	4	4	4	31	26	18	75	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_52	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	4	4	34	27	18	79	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_53	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_54	1	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	1	5	4	4	29	26	18	73	Regular	Alto	Alto	Regular				
Paciente_55	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	38	31	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_56	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	1	5	5	5	31	25	21	77	Alto	Regular	Alto	Alto				
Paciente_57	1	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	1	5	3	4	28	25	17	70	Regular	Regular	Regular	Regular				
Paciente_58	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	35	27	21	83	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_59	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	31	27	19	77	Alto	Alto	Alto	Alto			
Paciente_60	1	1	5	5	5	2	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	34	32	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_61	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	2																				

Paciente_63	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	1	5	5	5	32	28	21	81	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_64	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	5	4	5	5	5	1	5	4	5	38	29	20	87	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_65	2	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	1	5	5	5	36	27	20	83	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_66	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	5	4	31	26	18	75	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_67	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	1	4	4	4	33	26	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_68	2	1	4	4	5	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	29	24	17	70	Regular	Regular	Regular	Regular					
Paciente_69	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	30	25	17	72	Alto	Regular	Regular	Regular					
Paciente_70	1	2	5	5	5	2	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	1	5	5	4	31	27	20	78	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_71	1	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	28	31	21	80	Regular	Alto	Alto	Alto					
Paciente_72	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	1	4	4	4	31	26	18	75	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_73	2	2	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	1	4	2	4	4	4	1	5	5	4	32	24	19	75	Alto	Regular	Alto	Alto				
Paciente_74	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	5	5	5	30	26	20	76	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_75	2	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	5	4	4	34	25	18	77	Alto	Regular	Alto	Alto					
Paciente_76	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	5	4	4	39	30	19	88	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_77	2	2	5	5	5	2	5	5	5	3	5	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	35	30	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_78	1	1	4	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	2	4	4	5	1	5	4	4	29	23	19	71	Regular	Regular	Alto	Regular					
Paciente_79	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	32	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_80	1	1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	5	1	5	4	29	25	19	73	Regular	Regular	Alto	Regular					
Paciente_81	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	5	4	4	32	26	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_82	2	2	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	1	5	4	5	34	28	20	82	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_83	2	1	5	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	5	4	4	33	26	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_84	2	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4	5	5	1	5	5	4	37	27	20	84	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_85	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	1	5	4	4	31	25	18	74	Alto	Regular	Alto	Alto					
Paciente_86	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	30	26	17	73	Alto	Alto	Regular	Regular					
Paciente_87	1	1	4	3	5	2	3	5	5	3	3	4	1	3	5	3	3	5	1	5	5	4	30	22	20	72	Alto	Regular	Alto	Regular				
Paciente_88	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	4	1	5	4	4	32	29	18	79	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_89	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	1	5	4	5	5	4	1	4	5	31	29	19	79	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_90	1	2	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	1	5	5	31	28	21	80	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_91	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	5	4	4	31	26	18	75	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_92	2	1	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	1	5	5	5	36	30	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_93	1	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	1	5	4	34	31	18	83	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_94	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	4	4	5	5	1	5	5	4	38	27	20	85	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_95	2	1	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5	35	26	19	80	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_96	2	1	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	1	5	5	4	31	28	19	78	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_97	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	1	5	4	38	29	19	86	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_98	2	2	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	1	5	4	4	33	28	19	80	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_99	2	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	1	5	4	4	32	26	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_100	2	2	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	1	5	4	34	30	19	83	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_101	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	5	3	38	30	18	86	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_102	1	2	5	4	4	2	4	5	4	2	4	3	2	4	4	4	4	5	1	4	4	4	30	25	18	73	Alto	Regular	Alto	Regular				
Paciente_103	1	2	5	5	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	1	5	4	4	34	29	19	82	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_104	2	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	4	38	31	20	89	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_105	2	1	4	4	5	3	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	1	5	4	4	34	27	18	79	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_106	2	1	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	2	4	3	5	4	5	1	5	5	4	35	27	20	82	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_107	2	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	5	4	4	1	5	4	4	31	28	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_108	1	2	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	1	5	5	4	36	28	20	84	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_109	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	31	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_110	2	2	5	5	5	4	5	5	2	4	4	2	4	2	4	4	5	1	5	5	4	35	24	20	79	Alto	Regular	Alto	Alto					
Paciente_111	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	1	4	5	38	30	20	88	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_112	1	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	34	31	19	84	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_113	1	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	1	5	4	5	5	4	1	5	5	36	29	20	85	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_114	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	4	5	4	5	5	1	5	4	4	39	27	19	85	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_115	1	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	32	29	19	80	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_116	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	4	3	5	5	5	1	5	4	38	27	19	84	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_117	2	2	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	1	5	4	32	25	19	76	Alto	Regular	Alto	Alto					
Paciente_118	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	30	28	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_119	2	2	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	1	4	4	5	4	5	1	5	4	31	27	19	77	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_120	2	1	4	4	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	29	26	17	72	Regular	Alto	Regular	Regular					
Paciente_121	2	1	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	1	5	4	4	4	1	5	4	4	33	27	18	78	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_122	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	38	29	20	87	Alto	Alto	Alto	Alto				
Paciente_123	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	28	27	17	72	Regular	Alto	Regular	Regular					
Paciente_124	2	1	4	5	5	3	4	4	4	3	4	1	5	4	4	5	1	5	4	4	4	32	27	19	78	Alto	Alto	Alto	Alto					
Paciente_125	2	1	4	4	5	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4																		

Paciente_138	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	1	4	4	4	30	24	16	70	Alto	Regular	Regular	Regular
Paciente_139	1	1	4	4	5	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	1	5	4	4	30	24	18	72	Alto	Regular	Alto	Regular
Paciente_140	2	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	1	5	4	4	33	26	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_141	1	2	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	4	33	30	20	83	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_142	1	1	5	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	4	31	30	20	81	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_143	1	2	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	34	26	18	78	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_144	2	2	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	2	5	4	5	4	5	1	5	5	4	33	27	20	80	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_145	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	1	5	4	5	32	29	20	81	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_146	2	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	1	5	5	5	37	30	21	88	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_147	2	2	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	1	5	5	5	33	32	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_148	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	1	5	4	4	40	31	18	89	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_149	1	1	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	35	32	20	87	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_150	2	2	5	5	5	2	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	35	31	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_151	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	32	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_152	2	2	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	36	32	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_153	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	1	5	4	4	37	30	18	85	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_154	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	5	4	4	31	30	18	79	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_155	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	32	26	19	77	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_156	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	31	27	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_157	2	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	32	30	21	83	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_158	1	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	31	30	21	82	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_159	1	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	1	5	4	4	33	31	18	82	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_160	2	3	4	5	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	1	5	4	4	35	28	19	82	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_161	1	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	35	31	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_162	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4	37	28	18	83	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_163	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	1	5	5	5	36	28	21	85	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_164	2	2	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	35	32	21	88	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_165	2	1	5	5	5	3	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	35	34	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_166	2	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	32	28	18	78	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_167	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	30	28	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_168	2	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	4	36	33	19	88	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_169	2	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	37	31	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_170	1	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4	31	27	19	77	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_171	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	30	25	17	72	Alto	Regular	Regular	Regular	
Paciente_172	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	1	5	5	5	32	26	21	79	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_173	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	37	31	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_174	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_175	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	30	28	19	77	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_176	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4	37	28	19	84	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_177	2	2	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	1	5	5	5	34	29	21	84	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_178	1	1	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	1	5	4	4	31	29	19	79	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_179	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	5	4	4	30	29	19	78	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_180	2	2	4	4	5	2	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	1	4	4	4	32	29	18	79	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_181	1	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	1	4	4	5	35	30	19	84	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_182	1	2	4	5	5	2	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	1	5	5	5	33	30	21	84	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_183	1	2	4	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	1	5	4	5	35	33	20	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_184	2	2	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	37	30	20	87	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_185	1	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	37	31	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_186	2	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	4	5	37	33	19	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_187	2	1	4	4	5	2	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5	33	30	21	84	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_188	1	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_189	2	1	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	4	35	32	19	86	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_190	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	1	5	4	5	38	31	20	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_191	2	2	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	1	5	5	5	36	30	21	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_192	2	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	1	5	5	5	37	31	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_193	2	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	2	4	5	4	5	1	5	5	5	36	29	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_194	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	32	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_195	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	33	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_196	1	1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	4	4	36	33	19	88	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_197	1	2	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	33	31	21	85	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_198	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	32	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_199	2	2	4	5	5	2	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	1	5	5	5	34	31	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_200																														



Paciente_288	1	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	32	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_289	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	5	5	4	31	27	20	78	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_290	2	2	5	5	5	2	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	5	4	36	31	20	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_291	1	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	1	5	4	4	34	31	18	83	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_292	2	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	37	32	21	90	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_293	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	5	4	4	31	28	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_294	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	32	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_295	1	2	4	4	4	2	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	33	32	21	86	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_296	2	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	37	30	18	85	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_297	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	34	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_298	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	30	29	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_299	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	4	4	31	27	18	76	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_300	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	34	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_301	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	34	21	93	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_302	2	1	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	1	5	4	4	34	29	18	81	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_303	2	2	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	1	5	4	4	35	26	18	79	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_304	1	1	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	1	5	4	4	31	28	18	77	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_305	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	1	5	4	4	30	25	18	73	Alto	Regular	Alto	Regular	
Paciente_306	1	2	5	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	35	33	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_307	1	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	37	34	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_308	2	2	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	1	5	4	36	32	18	86	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_309	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	32	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_310	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_311	2	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	1	5	5	4	36	32	19	87	Alto	Alto	Alto	Alto
Paciente_312	2	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_313	2	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	4	37	33	18	88	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_314	2	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	1	5	4	4	34	32	18	84	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_315	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	39	34	21	94	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_316	1	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	36	34	20	90	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_317	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	1	5	4	4	37	31	18	86	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_318	1	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	4	37	32	20	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_319	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	32	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_320	1	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	37	31	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_321	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	31	21	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_322	1	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	1	4	4	4	36	30	18	84	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_323	1	1	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	1	5	4	4	36	33	18	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_324	1	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	1	5	5	5	37	33	20	90	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_325	2	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	4	4	36	33	18	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_326	1	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	36	34	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_327	1	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_328	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	5	4	4	38	33	18	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_329	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	37	32	20	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_330	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	38	33	21	92	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_331	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	4	37	34	18	89	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_332	1	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	37	33	21	91	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_333	1	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	28	25	17	70	Regular	Regular	Regular	Regular	
Paciente_334	1	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4	32	27	19	78	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_335	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	5	4	4	29	26	18	73	Regular	Alto	Alto	Regular	
Paciente_336	2	2	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	1	5	5	4	35	30	20	85	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_337	2	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	1	5	5	5	37	30	21	88	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_338	1	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	1	5	4	4	37	31	19	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_339	1	2	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	4	4	4	36	33	18	87	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_340	2	1	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	1	5	4	4	32	29	19	80	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_341	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	5	5	4	37	31	20	88	Alto	Alto	Alto	Alto	
Paciente_342	2	1	4	5	5	2	5	5	5	3	5	4	2	4	5	4	4	5	1	5	4	34	28	20	82	Alto	Alto	Alto	Alto	

## ANEXO 13

### FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS – OBTENIDOS DEL ESTUDIO DEL MG. JESÚS HERRERA, FIDEL ALFREDO

#### FICHA TÉCNICA: INSTRUMENTO 1

- **Nombre:** Encuesta de Calidad de atención
- **Objetivo:** Medir la calidad de atención.
- **Autor:** Mg. Fidel Alfredo Jesús Herrera. Basado en SERVQUAL.
- **Aparición:** Año 2017.
- **Puntuación y escala de calificación:** Escala de Likert, valorados del 1 al 5:

El número 1	Totalmente en desacuerdo.
El número 2	En desacuerdo.
El número 3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
El número 4	De acuerdo.
El número 5	Totalmente de acuerdo.

- **Dimensiones e ítems:** Cuestionario de 30 preguntas:

DIMENSIONES	INDICADORES
Elementos tangibles (7 preguntas, ítem 1-7)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Estado físico del establecimiento.</li><li>– Presencia de los empleados.</li><li>– Materiales de información.</li><li>– Señalizaciones y áreas de uso exclusivo.</li></ul>
Fiabilidad (6 preguntas, ítem 8-13)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Realización de servicios programados.</li><li>– Solución de problemas.</li><li>– Cuidado en el registro de atención.</li></ul>
Capacidad de respuesta (5 preguntas, ítem 14-18)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Simplicidad de los trámites para la atención.</li><li>– Capacidad para atender preguntas.</li><li>– Destreza para una atención inmediata.</li></ul>
Seguridad (5 preguntas, ítem 19-23)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Pertinencia ante reclamaciones.</li><li>– Confianza.</li><li>– Ejecución del protocolo de bioseguridad.</li></ul>
Empatía (7 preguntas, ítem 24-30)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Cortesía en la atención.</li><li>– Entendimiento de las necesidades de los pacientes.</li><li>– Horas de atención oportunas.</li></ul>

- **Aplicación:** Usuarios externos que asisten al servicio de odontología.
- **Validez:** Validado por juicio de expertos.
- **Confiabilidad:** Prueba piloto con 25 personas, dando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,96, indicando una excelente fiabilidad del instrumento.

## **FICHA TÉCNICA: INSTRUMENTO 2**

- **Nombre:** Encuesta de Satisfacción del usuario externo.
- **Objetivo:** Medir la satisfacción de los pacientes.
- **Autor:** Mg. Fidel Alfredo Jesús Herrera.
- **Aparición:** Año 2017.
- **Puntuación y escala de calificación:** Escala de Likert, valorados del 1 al 5:

El número 1	Totalmente en desacuerdo.
El número 2	En desacuerdo.
El número 3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
El número 4	De acuerdo.
El número 5	Totalmente de acuerdo.

- **Dimensiones e ítems:** Cuestionario de 20 preguntas:

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Confiabilidad (8 preguntas, ítem 1-8)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización del servicio prometido.</li><li>- Seguridad.</li><li>- Exactitud del diagnóstico.</li><li>- Entorno confiable.</li></ul>
Validez (7 preguntas, ítem 9-15)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención apropiada.</li><li>- Eficiencia.</li><li>- Calidez.</li><li>- Satisfacción.</li></ul>
Lealtad (5 preguntas, ítem 16-20)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compromiso del paciente.</li><li>- Limitaciones.</li><li>- Respeto.</li><li>- Pacientes motivados.</li></ul>

- **Aplicación:** Usuarios externos que asisten al servicio de odontología.
- **Validez:** Validado por juicio de expertos.
- **Confiabilidad:** Prueba piloto con 25 personas, dando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,92, indicando una excelente fiabilidad del instrumento.

ANEXO 14

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS – OBTENIDOS DEL ESTUDIO DEL  
MG. JESÚS HERRERA, FIDEL ALFREDO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	X		X		X		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	X		X		X		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	X		X		X		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	X		X		X		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	X		X		X		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	X		X		X		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	X		X		X		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	X		X		X		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	X		X		X		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	X		X		X		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	X		X		X		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>								
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 de salud	X		X		X		
18	Usted trata con respeto al dentista	X		X		X		
19	Usted. Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	X		X		X		
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): instrumento por un protocolo

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sotelo Esteva, Carlos W.   DNI: 12168818

Especialidad del validador: Terapia - Neumólogo

21 de 3 del 2017

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dr. CARLOS W. SOTELO ESTEVA  
C.O.P. 4809  
Servicio de Neumología  
POLICLINICO CHINGHA - RAR  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	X		Y		Y		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		Y		Y		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		Y		X		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	X		Y		X		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	Y		X		X		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	Y		Y		X		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	Y		Y		X		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	Y		X		X		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		Y		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	Y		Y		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	Y		X		Y		
12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	Y		X		Y		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	Y		Y		Y		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	Y		Y		Y		
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	Y		Y		X		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	X		X		X		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	Y		X		X		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	Y		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	Y		X		X		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	Y		X		X		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	Y		Y		X		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	Y		Y		X		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	Y		Y		Y		
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>							
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	Y		Y		Y		
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	Y		X		Y		
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	X		X		Y		
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	X		Y		X		
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	Y		X		X		
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	Y		X		Y		
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	Y		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Prueba aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgr: Sotelo Estrella, Carlos W DNI: 18118918

Especialidad del validador: Teoría y Práctica Clínica

20 de 5 del 2018

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindó seguridad al momento de la atención.	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	✓		✓		✓		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>								
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud.	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al dentista.	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓		
20	Usted. Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Juan Carlos Díaz Durán

Especialidad del evaluador: P.O. Clínico

Fecha: 27-3-2018

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		
12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓		
<b>Empatía</b>								
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓		
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓		
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.	✓		✓		✓		
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia	✓		✓		✓		
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓		
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	✓		✓		✓		
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Aptitud y nombre a del juez evaluador: Dr. JUAN RAFAEL QUIROZ SUAREZ

Especialidad del evaluador: PHD GESTION

Fecha: 27-3-2011

  
 Dr. Juan Rafael Quiroz Suarez  
 Instrumento CP 4323  
 Lic. en Psicología CP 200000005  
 Docente de la Escuela Universitaria  
 Integración - UPEL

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	✓		✓		✓		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓		
15	El dentista es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>								
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓		
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vertiz Osorio, Ricardo Iván DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador social en Salud

24 de 03 del 2017

  
Mg. Ricardo Iván Vertiz Osorio  
Investigador Social en Salud  
C.P. Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones	✓		✓		✓		
12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>								
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>								
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓		
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓		
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	✓		✓		✓		
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	✓		✓		✓		
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓		
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	✓		✓		✓		
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Verónica Ochoa Riquelme DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador Social en Salud

24 de 03 del 2017

  
Mg. Ricardo Ivan Torres Ochoa  
Investigador Social en Salud  
C.P.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 15

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS – OBTENIDOS DEL ESTUDIO DEL MG. JESÚS HERRERA, FIDEL ALFREDO

Instrumento validado con una alta fiabilidad

#### Estadísticos de fiabilidad satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.92	20

valor permitido, si es mayor de > de 0,7

#### Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.96	30

valor permitido, si es mayor de > de 0,7

**ANEXO 16**

**REGISTRO FOTOGRÁFICO**











## ANEXO 17: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA – 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p style="text-align: center;"><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?</p> <p style="text-align: center;"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. Determinar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p>b. Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p>c. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p>d. Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p>e. Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  <b>H0:</b> No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  <b>H0:</b> No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  <b>H0:</b> No existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  <b>H0:</b> No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  <b>H0:</b> No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p> <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.  <b>H0:</b> No existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna – 2023.</p>

VARIABLES			METODOLOGÍA	
<p align="center"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN <b>INDICADORES</b></p>				
<b>DIMENSIONES</b>		<b>VALORES</b>		
Elementos tangibles	Estado físico del establecimiento. Aseo de las instalaciones. Presencia de los empleados. Materiales de información.			
Fiabilidad	Señalizaciones y áreas de uso exclusivo. Realización de servicios programados. Pertinencia de la atención de urgencias. Solución de problemas.	Bajo (30-70)		
Capacidad de respuesta	Cuidado en el registro de atención. Simplicidad de los trámites para la atención. Capacidad para atender preguntas. Destreza para una atención inmediata.	Regular (71-110) Alto (111-150)		
Seguridad	Pertinencia ante reclamaciones. Confianza. Ejecución del protocolo de bioseguridad.			
Empatía	Cortesía en la atención. Entendimiento de las necesidades de los pacientes. Horas de atención oportunas. Competencia necesaria.			
<p align="center"><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO <b>INDICADORES</b></p>				
<b>DIMENSIONES</b>		<b>VALORES</b>		
Confiabilidad	Realización del servicio prometido. Seguridad. Exactitud del diagnóstico. Entorno confiable. Atención apropiada.			
Validez	Eficiencia. Calidez. Satisfacción.	Bajo (20-46) Regular (47-73) Alto (74- 100)		
Lealtad	Compromiso del paciente. Participación diligente. Respeto. Limitaciones. Pacientes motivados.			
<p align="center"><b>VARIABLES INTERVINIENTES:</b></p>				
a. EDAD	b. SEXO			
- 18-29 años	- Masculino			
- 30-59 años	- Femenino			
- 60 años a más				
			<p><b>a. Tipo de investigación:</b> Relacional.</p> <p><b>b. Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>c. Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>d. Nivel de la investigación:</b> Relacional.</p> <p><b>e. Ámbito del estudio:</b> Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2023.</p> <p><b>f. Población:</b> La población de estudio estuvo conformada por los usuarios externos adultos que acudieron al servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue en el año 2023. En el año 2022, según la oficina estadística del Hospital Hipólito Unanue, fue una población total de 2990 pacientes.</p> <p><b>Criterios de inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pacientes mayores de edad, de 18 años a más.</li> <li>- Pacientes que desearon participar en la investigación y firmen el consentimiento informado.</li> <li>- Pacientes que fueron atendidos en el servicio de odontología.</li> </ul> <p><b>Criterios de exclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pacientes que realizaron el cuestionario de manera incompleta.</li> <li>- Pacientes que presentaron algún tipo de impedimento físico-mental que evitó su participación en la investigación.</li> </ul> <p><b>g. Muestra:</b> Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, tomándose en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. La muestra fue determinada con un coeficiente de confianza al 95%, y con un error del 5%, según la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$ <p>N = tamaño de la población (2990) Z = nivel de confianza (1,96) con seguridad al 95% p = probabilidad esperada (50%) q = probabilidad de fracaso (50%) e = Error (5%)</p> $n = \frac{(2990)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(2990-1)+(1,96)^2(0,5)(0,5)} = 342$ <p>La muestra del estudio fue de 342 usuarios externos del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2023.</p> <p><b>h. Técnica de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta.</li> </ul> <p><b>i. Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consentimiento informado.</li> <li>- Ficha de recolección de datos.</li> <li>- Cuestionario de Calidad de atención.</li> <li>- Cuestionario de Satisfacción del usuario externo.</li> </ul> <p><b>j. Procesamiento y análisis de datos:</b> Los datos fueron llevados a una matriz de Excel y procesados en el software SPSS versión 27. Se usó la prueba de hipótesis no paramétrica de Rho de Spearman, debido a que las variables de estudio no pertenecen a una distribución normal.</p>	