



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Karl Lenard Chuqui Fernandez (ORCID: 0000-0002-4772-3041)

ASESOR:

Mg. Nicolás Augusto Quiroz Díaz (ORCID: 0000-0002-0453-6318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este logro ante todo se lo dedico a Dios por iluminar mi camino y brindarme todas las fuerza para poder culminar con gratitud esta maestría, agradezco también el apoyo de mis padres quienes me brindaron todo que un hijo debe tener animándome por crecer profesionalmente y como ser humano, a mis padrinos por orientarme en este nuevo aprendizaje que me hará crecer.

Karl Lenard

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que indirectamente ayudaron a que yo pueda culminar mi estudio de postgrado, al Dr. Deyson Valle Robles por brindarme su conocimientos en salud y el apoyo laboral, a la Mg. Obst. Roció Lezama Paredes por brindarme el espacio en donde desarrollar mis actividades, a mis compañeros de estudio por ese compañerismo brindado durante este proceso de estudio.

El Autor

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Karl Lenard Chuqui Fernandez, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garate 2019”, presentado en 74 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote, Enero 2020



Karl Lenard Chuqui Fernandez

DNI N°70536731

Índice

	Página
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1 Diseño de la investigación	9
2.2 Variables, Operacionalización	10
2.3 Población y muestra	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	16
2.5 Método de análisis de datos	17
2.6 Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
VII. REFERENCIAS	29
ANEXOS	35
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	39
Anexo 3: fiabilidad y validez	45
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	47
Anexo 5: Base de datos	49
Anexo 6: Artículo Científico	53

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.	18
Tabla 2	Dimensión de fiabilidad del servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.	19
Tabla 3	Dimensión de capacidad de respuesta del servicios de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019	20
Tabla 4	Dimensión de seguridad del servicios de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.	21
Tabla 5	Dimensión de empatía del servicios de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.	22
Tabla 6	Dimensión de aspectos tangibles del servicios de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.	23

Índice de figuras

		Página.
Figura 1	Satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.	18
Figura 2	Dimensión de fiabilidad del servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.	19
Figura 3	Dimensión de capacidad de respuesta del servicio de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019	20
Figura 4	Dimensión de seguridad del servicios de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.	21
Figura 5	Dimensión de empatía del servicio de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.	22
Figura 6	Dimensión de aspectos tangibles del servicios de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.	23

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019, para ello se llevó a cabo un estudio transversal, no experimental, de tipo correlacional. La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Puesto Salud determinándose finalmente una muestra de 93 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. A quienes se les aplicó la encuesta formulada por Servqual donde se calificó en una escala del 1 al 7, teniendo en cuenta que 1 representa la menor calificación y 7 la mayor calificación, enfocándose en lo que nos dice Davies y Ware, 1982 que la satisfacción es el resultado entre la expectativa y la percepción dándose así la distribuir en las 5 dimensiones establecidas divididas en preguntas por cada dimensión para el área de odontología, encontrándose entre sus principales resultados que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio del puesto de salud Nicolás Garatea resultó siendo de un 70 %, la mayor cantidad de pacientes atendidos fueron mujeres en un 84,9% y varones en un 15%. En relación con la calidad de atención esta fue del 80,4% en la dimensión de seguridad y en relación con la calidad de atención el grado de satisfacción menor es en los aspectos tangibles con un 60,2%.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción de usuario, fiabilidad y seguridad.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of the user in the service of dentistry the Health Post Nicolas Garatea, 2019, for it was carried out, not experimental, cross-sectional study type correlational. The population consisted of patients attending the service Dental Health Since finally determined the one sample of 93 patients who met the inclusion and exclusion criteria. Those who were administered the survey made by Servqual where he scored on a scale of 1 to 7, taking into account where 1 represents the lowest score and 7 the highest rating, focusing on what it says Davies and Ware, 1982 that satisfaction is the result between the expectation and perception occurring thus distributed in the 5 dimensions set divided into filth questions dimension to the field of dentistry, being among its main results that the degree of satisfaction of patients treated at the service of the health post Nicolas Garatea it turned out to be of unn70%, the highest number of patients treated were women 84.9% and men 15%. Regarding the quality of care is was 80.4% in the security dimension and in relation to the quality of care the degree of satisfaction is less tangible aspects with 60.2%.

Keywords: quality of care, user satisfaction, reliability, and security.

I. INTRODUCCIÓN

Con los últimos estudios publicados sobre la tasa mundial de morbilidad del año 2016, se pudo determinar que las enfermedades bucodentales afectan a la mitad de la población a nivel mundial (3580 millones de personas). Esto quiere decir que las enfermedades bucodentales no transmisibles son más comunes y que las personas pueden padecer toda su vida de ellas. En la actualidad los tratamientos de salud bucal siguen siendo costosos para la población, representado a nivel mundial el 5 % del gasto total en salud; y en la mayoría de los países de altos ingresos representa el 20 % del gasto total, la salud bucal es un indicador clave para la satisfacción y la calidad de vida en la población.

Sabemos bien que la implementación de centros de salud bucal en gran parte de los países es ineficiente; la necesidad en salud bucal tiene diferencias significativas por regiones en lo que a cobertura se refiere, variando de un 35% en países con ingresos bajos, a un 60 % en países de ingreso medios y en los países con ingresos altos es del 82%. En muchos países la demanda de salud bucal es alta, sobrepasando las capacidades que el estado brinda para la atención, generando una mala calidad de atención e insatisfacción de los pacientes.

La situación de salud bucal en el Perú es poco conocida y muy poco valorada por el mismo estado, los tratamientos brindados no son suficientes para el desempeño laboral protocolar de los profesionales por lo cual la calidad de atención para poder brindar al paciente es mínima. Con el tiempo se crearon guías para mantener la salud bucal como cultura y aprendizaje de cada paciente. Dentro de ellos se crearon cartillas donde se informaba al paciente los procedimientos a seguir y esto complementaba a los tratamientos realizados o sugeridos por el operador para así crear una satisfacción del paciente bajo el criterio de la información oportuna dada a la población.

De esta manera buscamos determinar si existe una relación entre calidad y satisfacción de usuario para poder sustentar el déficit que se puede encontrar en el sistema de salud respecto al área de odontología, para encontrar las variables definidas por Servqual se ha ubicado antecedentes previos para nuestro estudio:

De la Paz Otero Casal M. (2014), realizó un estudio de corte trasversal, descriptivo y observacional donde determino que respecto a los usuarios del servicio de

estomatología que respondieron a la pregunta basada en respeto, amabilidad y paciencia el índice de satisfacción fue de un 68,5 % y respecto de las preguntas dirigidas a evaluar los ambientes de espera para su comodidad, solo se obtuvo un 22,2 % de satisfacción.

Los estudios realizados por Aldosari, M. A., Tavares, M. A., col. (2017.) determinaron que los usuarios del sexo masculino tenían un alto índice de no estar satisfechos con el área de odontología a diferencia del sexo femenino. Por otro lado, en lo que respecta al equipamiento y materiales necesarios se determinó un índice de calidad del 96.1% por otro lado, en lo que respecta al entendimiento de las explicaciones referidas por el operador se alcanzó un índice del 81.2%. Finalmente determinaron que el grado de satisfacción de los pacientes mejoraba cuando estos ya tenían una cita propuesta y fueron atendidos a tiempo desde el ingreso al establecimiento hasta el término de su tratamiento correspondiente.

Por otro lado, en el estudio realizado por Ali D. A. (2016). Refiere que las personas encuestadas se encontraron con un grado de satisfacción alto, obteniéndose como resultado que el 42,6% de la satisfacción del paciente fue con el desempeño de los dentistas, mientras que en la dimensión de aspectos tangibles el porcentaje fue el 31,5% en relación al entorno clínico. Cabe recalcar que hubo algunos aspectos observados con respecto a los asistentes dentales, posteriormente con la apariencia física y la accesibilidad al centro de salud. También se vio que las mujeres con licenciatura y las personas jóvenes se encontraban satisfechas con los servicios dentales y no clínicos.

Según Ferreira da Silva, Cosmo & Melo, Samara. (2019). En su mayoría las personas encuestadas, el 98% explican que los estudiantes informaron a los usuarios sobre los protocolos que se hacen antes de los tratamientos dentales. Por otro lado se encontró un 69% de pacientes satisfecho con el tiempo de espera para la realización de su tratamiento. Observándose también que los usuarios se encuentran satisfechos con la explicación brindada para realizar su tratamiento (98%).

Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). En su estudio "Users' satisfaction of public dental services in Cyprus. Archives of Hellenic Medicine.". Determino que un porcentaje alto de usuarios (97 %), quienes están satisfechos al momento de la atención odontológica, por el contrario el nivel de confianza en algunos usuarios para la continuidad de sus tratamientos fue de 17,5% satisfechos. En

cuanto a la pregunta referida con la explicación que brinda el profesional al paciente la respuesta de satisfacción llego al 30,9 %.

Por otra parte, Ahmad A., Ahmed A., Muhammad N. (2018) en su estudio de “Satisfacción del paciente con los servicios dentales y factores asociados en una institución dental saudita. Reporta que el 65,3% de los usuarios atendidos fueron varones mientras que el 34,7% fueron mujeres. Los resultados encontrados fueron que el 74,8% se encontraron satisfechos con la infraestructura del establecimiento, por otro lado el 56,9% referían observaciones respecto al horario de atención brindada.

Según Berger Fadel C., Bordin D., col. (2019). Determino que en las dimensiones donde se encuentran preguntas referidas al desempeño del operador, se alcanzó un 88,7% de satisfacción, mientras que otros encuestados observaron el ambiente donde se atendían y si los insumos fueron suficientes para su tratamiento resultando en unos 88,2% de satisfechos. Otros usuarios respondieron sentirse conformes con la explicación del profesional dando como resultado que el 88.6% se encontraron satisfechos.

En otro estudio realizado por Balkaran, R. L., Osoba, T., col. (2014). Refería que el 69 % de los encuestados fueron mujeres. Encontrándose que el 72% del total tiene un nivel de estudios secundarios. Por otro lado, los resultados encontrados en las preguntas referidas a la dimensión de empatía se obtuvo un 95.5% de satisfacción y para tiempo de espera se alcanzó el 18.8% de satisfacción.

Las experiencias de los visitantes que se atendieron por el área de dental en los ambientes público y privado en Suecia durante los años 1992-2012. Encontraron que el grado de satisfacción entre estos años fue del 18,1 % en el área privada y en el área pública fue de 15,1 %. Pero la mayor parte ubico la satisfacción en un 42.2% en la dimensión de seguridad por el sector privado. Pälvärinne, R., Birkhed, D., Forsberg, B., & Widström, E. (2019).

A diferencia de Martins, A. M., Ferreira, R. C., Santos-Neto, P. E., Carreiro, D. L., Souza, J. G., & Ferreira, E. F. (2015). Quien nos dice que los usuarios atendidos en su gran mayoría fueron mujeres con un 73% y masculinos el 27%, según su edad el 51,9% están entre los 18 y 37 años. El 97.7% está satisfecho con la privacidad durante su consulta con el estomatólogo, dando por resultado que los pacientes atendidos de Montes Claro sureste de Brasil tiene un 92,1% de satisfacción y el 9% de insatisfacción.

De Paula Amorim, L., Barreiros Senna, M., col. (2019). Encontró en los pacientes atendidos en un establecimiento que el 92,67 % se encuentran satisfechos con la examinación bucodental brindada durante su atención, y el 76,49% se encontraron conformes con la explicación sobre el procedimiento que le realizaran.

Por otro lado Saliba Moimaz. S., Murillo Cezar, B.,y col. (2017). Encontraron como resultados en su encuesta según la respuesta a la conveniencia de la hora de oficina de los cirujanos dentistas, que el 97 % de los usuarios se encuentra satisfechos, en cuanto a capacidad de respuesta del operador hay un 98 % de satisfacción.

Mientras que Aures Salcedo M. (2016) en su estudio respecto a la satisfacción del usuario en el servicio de estomatología reporta que el 85 % de los usuarios se encuentran moderadamente satisfechos y el 4 % insatisfechos. Tomando como referencia en la dimensión de validez el 76% de los pacientes se consideran como medianamente satisfechos y el 11 % insatisfechos, en la dimensión de lealtad el 59% de los pacientes la califican como moderadamente satisfecho y el 14 % está insatisfecho, en la dimensión de calidad por otro lado el 92% de los usuarios están en un nivel regular y el 1 % está insatisfecho, dentro de las observaciones en infraestructura esto registro en un 70% de satisfacción.

A diferencia de Cama Valencia, D. (2018). El 79 % de los asegurados atendidos en el centro de salud Los Molinos como usuarios externos, están satisfechos con la atención brindada mientras que el 21% no lo están, encontrándose así que en la dimensión de fiabilidad el 61% está satisfecho y el 39 % insatisfecho, en su dimensión de capacidad de respuesta el 49 % está insatisfecho el 51 % se encuentra satisfecho, con respecto a la dimensión de empatía el 81% está satisfecho y el 19 % insatisfecho.

En cuanto a Vidalón Romo, G. (2019) el nivel de satisfechos de los pacientes de la microred José Carlos Mariategui - San Juan de Lurigancho es de un 66,7%, indistinto un 22,2% y los pacientes insatisfechos un 11,1%. Los indicadores con más realce fueron acerca de la actualización de tecnología de los aparatos odontológicos 50,4%, la apariencia respecto al uniforme e higiene del personal 52,7%, el desempeño de los trabajadores por cumplir con la demanda 45,6%, la información que brindan los doctores con respecto a los tratamientos 58,8%, la confianza que el trabajador le transmite 54,9% y el 49,6% en la amabilidad de los empleados.

Y según Camba Nolasco, L. (2014). Quien tomó la muestra para su estudio de investigación de 142 usuarios del servicio de odontología, donde el 52,5 % estuvo satisfecho y el 47,5 % insatisfecho. Por otro lado, en el estudio de las dimensiones de la calidad del servicio con respecto a la infraestructura e inmobiliario, esta fue de 39,2% satisfechos y con la dimensión referidas a las preguntas de hora de atención y el tiempo de espera fue 55,1% de satisfechos.

Haciendo una revisión de las teorías, encontramos que los estudios relacionados al tema sirven para ayudar y ver los índices de satisfacción en los programas del estado. La satisfacción es el resultado de la atención ejercida por un personal de salud en lo medianamente posible de un proceso donde el usuario sienta el alivio de su malestar por el cual llego y fue satisfactorio su tratamiento.

Comprendiendo los estudios realizados a la variable dependiente esto nos hace referencia a que la satisfacción es un manifiesto o expresión de un lenguaje corporal o fonético del usuario. El usuario satisface su necesidad con el producto esperado realizado por el operador. La satisfacción del usuario es al punto a donde se debe llegar para así captar y lograr indicadores propuestos por las instituciones:

Algunas influencias en que se puede observar son: Que el usuario se atienda o no se atienda, la ubicación donde se realizara una atención, costos que involucran algunos servicios, que el cliente acate con las recomendaciones brindadas por su operador, que el usuario continúe o no continúe con el tratamiento aun faltante., que el usuario propague o no propague la información brindada en el servicio.

La calidad de atención conlleva a la perspectiva de los usuario, pudiendo ser objetiva o subjetiva, en el caso de los pacientes estos miran de una manera subjetiva para tener una referencia de la atención al usuario en el servicio, donde puede afirmar si el servicio es bueno o malo subjetivamente (Losada y Rodríguez, 2007).

En las recomendaciones por Donabedian en la calidad de atención, se encuentra la estructura, el protocolo y lo esperado (resultado). En la estructura está relacionado a la gestión del sistema de salud (edificación), lo protocolar esta dado al acto profesional que se realiza y los resultados se caracteriza por la percepción o cambios en el sistema de salud. (Donabedian, 1986).

La satisfacción del usuario para otros estudiosos de las teorías, expresan que es el resultado entre las expectativas y las percepciones que crean una diferencia negativa de satisfacción. (Davies y Ware, 1982).

Dentro de los indicadores de calidad de atención está considerado la satisfacción del usuario esto quiere decir que el sistema debe de cumplir con las expectativas del usuario (Donoso et al., 2009).

Según Patricia Hernández Salazar (2011) satisfacer significa complacer algo que uno desea, esto quiere decir que la satisfacción se comprende como el acto de satisfacer una carencia o un deseo.

Un nivel alto de calidad involucra buscar elemento como la motivación personal, acoger de nuevos usuarios, personal motivado. Sabiendo que esto se evidenciará en los usuarios que con el tiempo se podrán notar. Según (Mejías, 2005)

Por otro lado la variable dependiente según la OMS (2000) con su definición de calidad asistencial explica que es obtener los objetivos dentro de la institución para mejorar el sistema de salud.

Carkhuff define la empatía como el sentido que tiene una persona al percibir adecuadamente la expresión, sea verbal o físicamente. En el caso, si el operador capta lo referido por el paciente de una forma inadecuada el usuario lo tomará como una mala calidad de atención en el área determinada.

Para Borke, (1971); Deutsch y Madle, 1975; la expresión de sentimientos, opiniones positivas, es parte de la empatía como un enfoque cognitivo de percepción lenguaje, medios de comunicación donde el usuario podría interpretar estos actos.

Según (Feshbach, 1978; Hoffman, 1975), empatía es una respuesta efectiva ejecutada y percibida por el usuario en respuesta a su operador.

La Real Academia Española define la seguridad la ausencia de todo mal o peligro que pueda verse en el entorno.

Para Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009) seguridad comprende la capacidad de conocimiento a ejecutar de un trabajador y si este produce en el paciente la confianza según sus habilidades profesionales.

(Nonaka y Takeuchi, 1995; Jansen et al., 2005). La capacidad de respuesta tiene que ver con la formación y habilidades manejadas por el operador dando así como resultado el conocimiento de la ejecución de labores que debe de cumplir y brindar al usuario.

Para Suraman, Berry & Zeithaml, (1988). En la capacidad de respuesta es el accionar del trabajador u empleado para colaborar en el acudo de los usuarios.

De acuerdo a George y Mallery (1995). La fiabilidad es el acto que demuestra rotundamente la aceptación de validez de los actos de ejecución de una empresa o un trabajador de ella por el cual afirma y reafirma lo logrado.

Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R (2010). La fiabilidad es la estabilidad y consistencia que pasan por un mismo proceso continuo.

Para Zeithaml y Bitner (2001), lo tangible es todo lo que el usuario puede ver, tocar y percibir con respecto al trato en un lugar esperado.

Gonçalo de Carvalho A. (2014).la dimensión de elementos tangibles es utilizada para categorizar elementos.

Considerando los antecedentes y las teorías encontradas se buscara la respuesta a la pregunta siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019?

Justificando el problema en nuestro sistema de salud con un enfoque al desempeño del cirujano dentista en el área, vemos que la sociedad necesita de la calidad y satisfacción brindadas por el profesional sea lo más alto posible, en la actualidad el sistema busca solo mejorar los indicadores, sin percibir de cómo lo están ejecutando, siendo allí donde los asegurados empiezan a encontrar déficit o fallas con el trato brindado por parte de los trabajadores, llegando a que muchos de ellos se sientan inconformes por el mal trato brindado.

Esta investigación tendrá contribuciones en los siguientes aspectos:

Sobre lo teórico, porque a través de este aspecto se utilizara las bases y concepto sobre la relación entre calidad y satisfacción del usuario ya que esto podrá definir correctamente lo que se está buscando en el trabajo de investigación.

En el aspecto práctico, la investigación ayudara a observar si los pacientes del establecimiento están satisfechos con el trato que les brinda los trabajadores y si no es así les ayudara a crear estrategias para cumplir con lo observado.

En lo metodológico, está presente investigación tiende a llegar hacer utilizada como antecedentes para estudios relacionados al tema, por el cual puedan causar en el investigador una percepción, igualdad o diferencia en comparación a los resultados de sus resultados.

Con esto podremos enfocarnos y buscar que dentro del objetivo general debemos:

Describir la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

Dentro de los objetivos específicos debemos

Describir la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

Describir la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

Describir la seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

Describir la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

Describir los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

La actual investigación es descriptiva simple porque describiremos los resultados hallados en nuestras variables. Este estudio es no experimental, este tipo de diseño evalúa una determinación del nivel existe entre dos a más variables, cuya predisposición está sujeta a la muestra de los sujetos o participantes, de forma transversal ya que se realizara en un tiempo determinado. Teniendo el siguiente esquema. (Hernández Sampieri y otros, 1996:71)



Dónde:

M: Muestra

d: descripción

O_x: Observación de la variable calidad de atención

O_y: Observación la variable satisfacción del usuario

2.2 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de atención	La OMS (2000) con su definición de calidad asistencial explica que es obtener los objetivos dentro de la institución para mejorar el sistema de salud	El instrumento de recolección de cifras es el cuestionario SERQUAL.	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos tangibles - Fiabilidad 	<p>Orientación del paciente (flejas, carteles)</p> <p>Inmobiliario</p> <p>SS.HH limpios</p> <p>Equipos y materiales necesarios</p> <p>Atención sin diferencia en relaciona otros pacientes</p>	P19, P20, P21, P22	<p>Escala ordinal</p> <p>Del número 1 al 7 donde el número 1 es la menor puntuación y 7 la mayor puntuación</p>

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Seguridad 	<p>Orden de llegada</p> <p>Medicamentos suficientes</p> <p>Mecanismos para quejas y reclamos</p> <p>Atención rápida</p> <p>Tiempo de espera para ser atendido</p> <p>Resolver problemas inmediatamente</p> <p>Privacidad</p> <p>Examen completo y minucioso</p>	<p>P1 P2, P3, P4, P5</p> <p>P6, P7, P8, P9</p>	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			- Empatía	Contestar dudas o preguntas Confianza amabilidad respeto y paciencia comprensión de la explicación por el odontólogo	P10, P11, P12, P13	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
					P14, P15, P16, P17, P18	
Satisfacción del usuario	La satisfacción es un manifiesto o expresión de un lenguaje corporal o fonético del usuario. El usuario satisface su necesidad con el producto esperado realizado por el operador. La satisfacción del usuario es al punto a donde se debe	Aplicación de la encuesta SERQUAL para determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de estomatología de establecimientos del primer nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> - satisfecho - no satisfecho 	<p>Trato personal</p> <p>Tiempo</p> <p>Infraestructura</p> <p>comunicación</p>	De la pregunta P1 hasta la pregunta P22	<p>Escala ordinal</p> <p>Del número 1 al 7 donde el número 1 es la menor puntuación y 7 la mayor puntuación</p>

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	llegar para así captar y lograr indicadores propuestos por las instituciones					

2.3.- Población, muestra y muestreo:

La población con el que se trabajó en el presente estudio fue de 124 personas de los cuales estuvo conformada por todos los usuarios mayores de 18 años que acudieron a la consulta externa en el servicio de odontología en del puesto de salud Nicolás Garatea en el periodo del mes de noviembre y diciembre del 2019.

Muestra:

La muestra que tiene el estudio, estuvo conformada por los pacientes que común mente se atienden con el operador en un mes en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

Fórmula:

$$N_1 = \frac{Z^2 p q N}{(N-1) e^2 + Z^2 p q}$$

Dónde:

N: tamaño de la población: 124

N₁: muestra

P: probabilidad del hipótesis: 0.5 %

Q: 1 – p si no encuentro el q es 0.5 %

E: error 0.05

Z: nivel de confianza 95% = (1.96)

Aplicar fórmula:

$$N_1 = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (124)}{(123) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N_1 = \frac{119.08}{1.27}$$

$$N_1 = 93$$

Criterios de Inclusión:

- asegurados entre 18 años a más atendidos en el área de estomatología en el puesto de salud Nicolás Garatea 2019.
- Usuarios que acepten pertenecer al proyecto de investigación.

Criterios de Exclusión:

- usuarios menores de 18 años
- usuarios que no quieran participar del estudio.
- usuarios que presenten alguna alteración o desorden mental

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

La técnica a utilizar para conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a al puesto de salud Nicolás Garatea en el servicio odontología es la encuesta.

El instrumento para esta investigación es Servqual, para la medición de las variables que consta de 44 preguntas de las cuales se dividen entre las expectativas y percepción diseñada por Zeithaml, Parasuraman y Berry donde buscaron la manera de mejorar la calidad de servicio midiendo lo que el cliente espera de la organización.

2.5 Procedimientos

Se dirigió una solicitud al jefe de establecimiento del puesto de salud Nicolás Garatea categoría I – 2.

- Se requerirá información al personal de digitación sobre los pacientes atendidos para sacar la muestra del estudio.
- Se realizara la encuesta en dos meses, con los usuarios que quieran participar del estudio.
- Los encuestados tendrá un tiempo de 10 minutos aproximadamente para terminar el cuestionario.

2.6 Método de análisis de datos

Una vez terminado el cuestionario dirigido a los usuarios de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, los datos obtenidos se registraron en la base de datos del sistema de estadística de Microsoft Excel 2010. Los datos que fueron hechos por el Ministerio de Salud cuyo producto logrado fueron exhibidos mediante tablas y gráficos correspondientes para su discusión.

2.7 Aspectos éticos

Se hará investigación según las normas y protocolos de la universidad; donde se solicita la autorización con la fecha a realizar este trabajo de investigación, ofrecer información precisa y concisa a los participantes, respetar los datos de cada una de las personas que han sido encuestadas, teniendo en cuenta el anonimato que debe haber en toda investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.

Dimensiones	Calidad de atención (e) n° (%)	Satisfacción del usuario (p) n° (%)
Fiabilidad	324 (69,7)	141 (30.32)
Capacidad de respuesta	229 (61,6)	143 (38.44)
Seguridad	299 (80,4)	73 (19.62)
Empatía	356 (76.6)	109 (23.44)
Aspectos tangibles	224 (60.2)	148 (39.78)
Porcentaje TOTAL	1432 (70)	614 (30.01)

Fuente: base de datos del instrumento de investigación

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Se observa en la tabla número 1 el resultado obtenido por los participantes que reflejaron que el grado de satisfacción es de un 70% (expectativa) que establece la aceptabilidad para la institución y los pacientes insatisfechos alcanzaron a obtener un 30 % (percepción) que establece el mejoramiento de la institución.

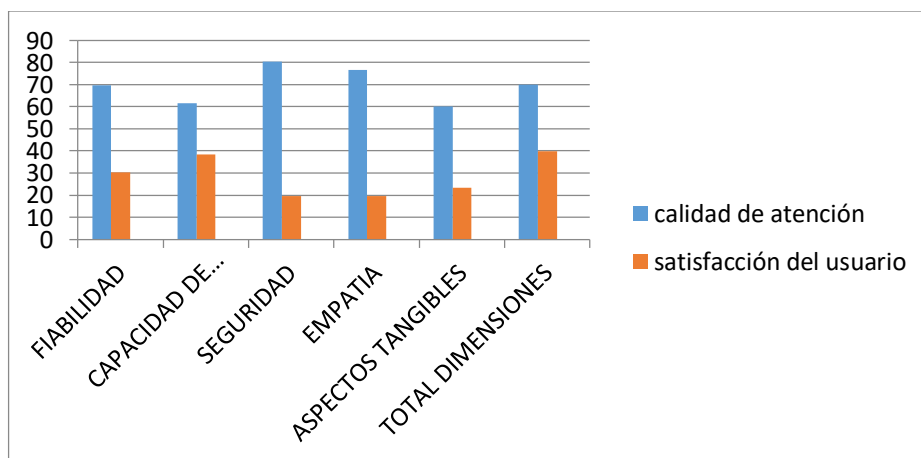


Figura 1: calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

Tabla 2:

Dimensión de fiabilidad del servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

	Satisfecho n° (%)	Insatisfecho n° (%)
P1	86 (92.5)	7 (7.53)
P2	71 (76.3)	22 (23.66)
P3	50 (53.8)	43 (46.24)
P4	56 (60.2)	37 (39.78)
P5	61 (65.6)	32 (34.41)
Fiabilidad	324 (69.7)	141 (30.32)

Fuente: base de datos del instrumento de investigación

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Se observa en la tabla número 2 el resultado obtenido por los participantes en la dimensión de fiabilidad. Donde el 69,7% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable) y el 30,32% insatisfechos (por mejorar), de las cuales las preguntas P1 tienen un grado de satisfacción en un 92.5 % y en insatisfacción la pregunta P3 46,24%

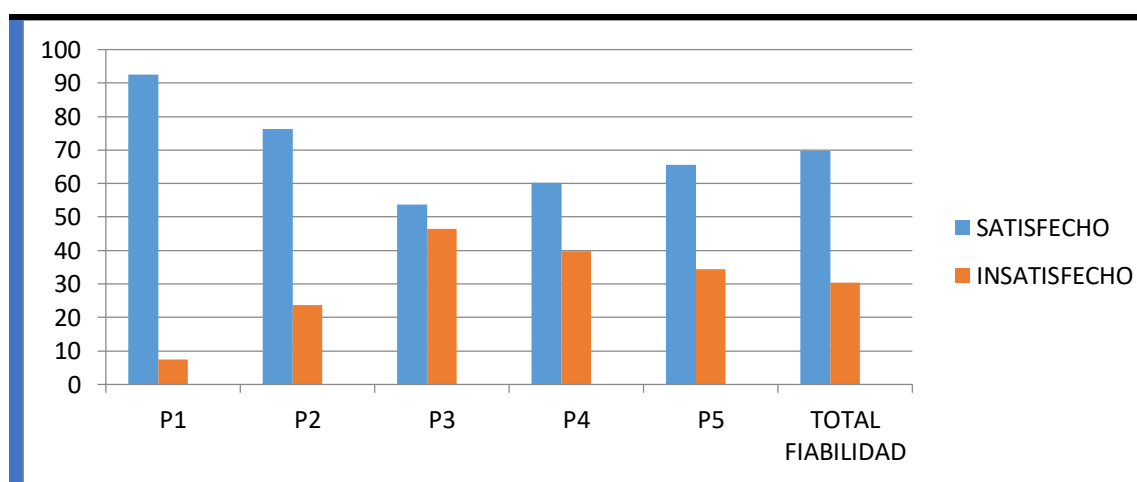


Figura 2: dimensión de fiabilidad del servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

Tabla 3

Dimensión de capacidad de respuesta del servicio de odontología en el

Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

	Satisfecho n° (%)	Insatisfecho n° (%)
P6	65 (69,9)	28 (30,11)
P7	71 (76,3)	22 (23,66)
P8	43 (46,2)	50 (53,76)
P9	50 (53,8)	43 (46,24)
Capacidad de respuesta	229 (61,6)	143 (38,44)

Fuente: base de datos del instrumento de investigación

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Se observa en la tabla número 3 el resultado obtenido por los participantes en la dimensión de capacidad de respuesta. Donde el 61,6% de beneficiarios se encuentran satisfechos (aceptable) y el 38,44% insatisfechos (por mejorar), de las cuales la pregunta P7 tienen un grado de satisfacción en un 76.3 % y en insatisfacción la pregunta P8 en un 53,76%.

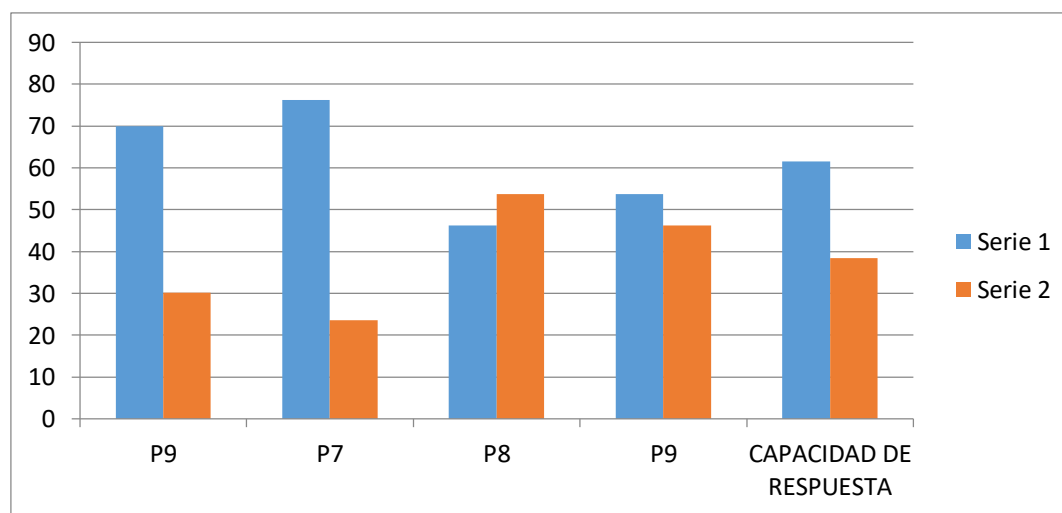


Figura 3: dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de odontología en el

Puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.

Tabla 4

Dimensión de seguridad del servicio de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

	Satisfecho n° (%)	Insatisfecho n° (%)
P10	68 (73,1)	25 (26,88)
P11	79 (84,9)	14 (15,05)
P12	76 (81,7)	17 (18,28)
P13	76 (81,7)	17 (18,28)
Seguridad	299 (80,4)	73 (19,62)

Base de datos del instrumento de investigación

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Se observa en la tabla número 4 los resultados obtenidos obtenido por los participantes en la dimensión de seguridad. Donde el 80.4% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable) y el 19,62% insatisfecho (por mejorar), de las cuales las preguntas P11 tienen un grado de satisfacción en un 84,9 % y en insatisfacción la pregunta P10 en un 26,88%.

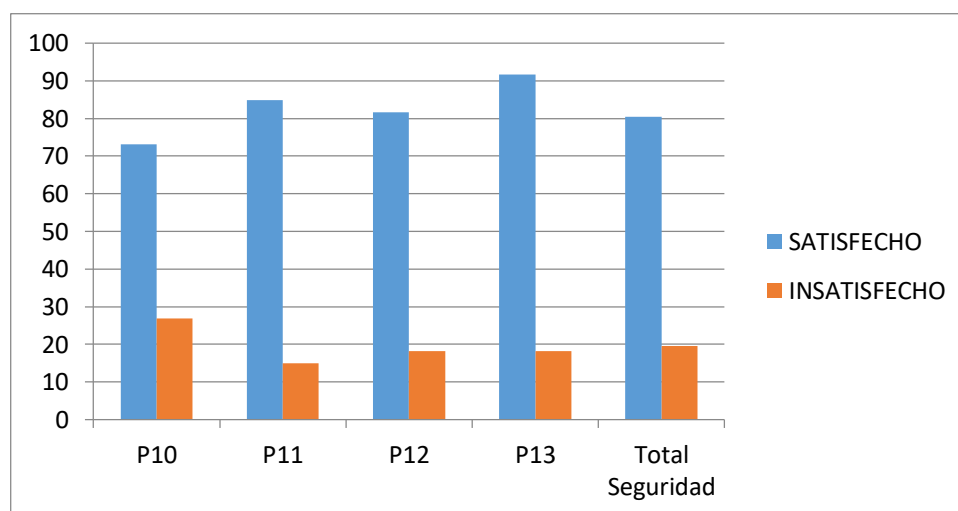


Figura 4: dimensión de seguridad del servicio de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

Tabla 5:

Dimensión de empatía del servicio de odontología en el Puesto de Salud

Nicolás Garatea, 2019.

	Satisfecho n° (%)	Insatisfecho n° (%)
P14	77 (82,8)	16 (17,20)
P15	68 (73,1)	25 (26,88)
P16	69 (74,2)	24 (25,81)
P17	72 (77,4)	21 (22,58)
P18	70 (75,3)	23 (24,73)
Empatía	356 (76,6)	109 (23,44)

Base de datos del instrumento de investigación

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Se observa en la tabla número 5 los resultados obtenidos por los participantes en la dimensión de empatía. Donde el 76,6% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable) y el 23,44% insatisfecho (por mejorar), de las cuales las preguntas P14 tienen un grado de satisfacción en un 82,8 % y en insatisfacción la pregunta P15 en un 26,88%

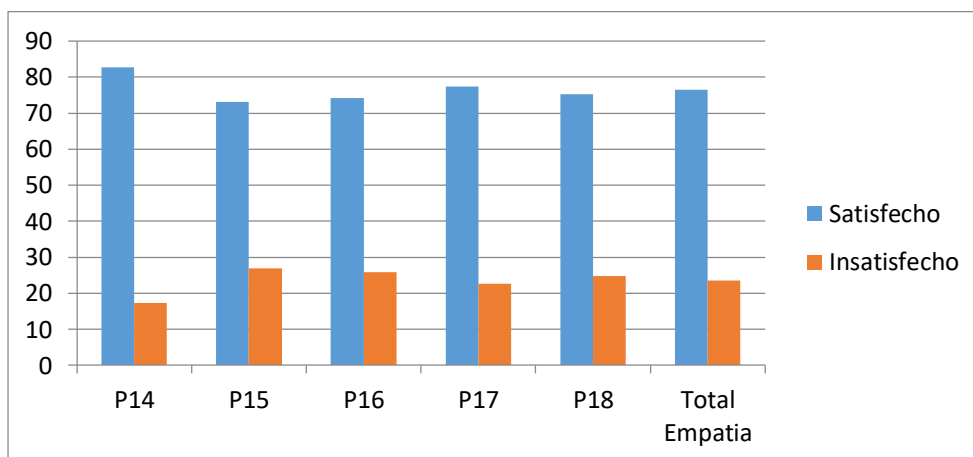


Figura 5: dimensión de empatía del servicio de odontología en el Puesto de Salud

Nicolás Garatea, 2019.

Tabla 6:

Dimensión de aspectos tangibles del servicios de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

	Satisfecho n° (%)	Insatisfecho n° (%)
P19	51 (54,8)	42 (45,16)
P20	57 (61,3)	36 (38,71)
P21	52 (55,9)	41 (44,09)
P22	64 (68,8)	29 (31,18)
Aspectos tangibles	224 (60,2)	148 (39,78)

Base de datos del instrumento de investigación

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En la tabla número 6 los resultados obtenidos por los participantes en la dimensión de aspectos tangibles, el 60,2% de usuarios se encuentran satisfechos (aceptable) y el 39,78% insatisfechos (por mejorar, de las cuales las preguntas P22 tienen un grado de satisfacción en un 68,8 % y en insatisfacción la pregunta P19 en un 45,16 %.

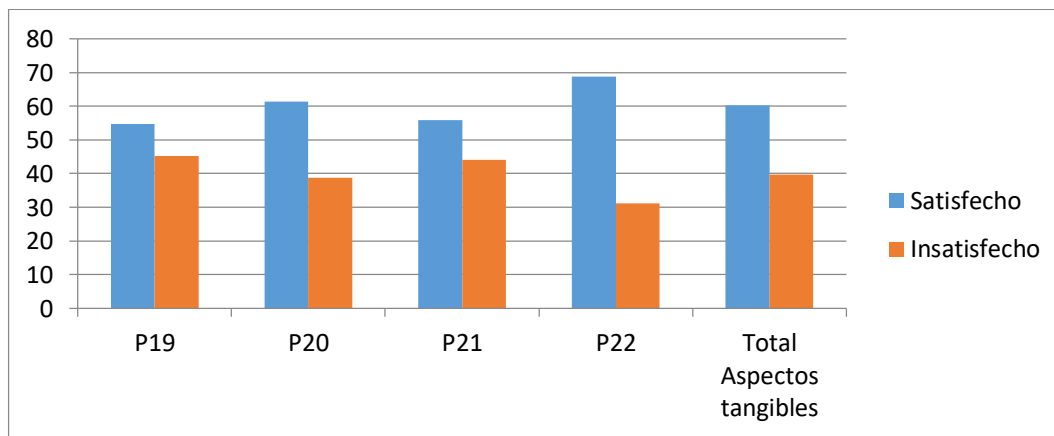


Figura 6: dimensión de aspectos tangibles del servicio de odontología en el Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019.

IV. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como objetivo describir calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garata 2019

Los establecimientos públicos de salud con categoría I – 2 cuentan con el servicio de odontología de las cuales poco a poco se están implementando para una correcta atención del paciente para poder así llegar a los indicadores deseados, mientras más calidad de atención haya más satisfecho estará el paciente, por la cual este estudio se basa.

De acuerdo al resultado de la tabla 1 se encontró que el grado de satisfacción en los pacientes que se atendieron en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea alcanzo el 70%, este resultado coincide con lo reportado por Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). Con su estudio sobre satisfacción de los usuarios de los servicios dentales públicos en Chipre que alcanzo un 97% de satisfacción siendo este estudio ejecutado en un hospital a diferencia de Camba Nolasco L. (2014). Que en su estudio de calidad del servicio de odontología en el Centro Medico el Progreso que solo alcanzo el 52,5% de satisfacción. Lo señalado guarda relación según la teoría de (Davies y Ware, 1982). Que nos habla sobre la satisfacción del usuario que es resultado entra las expectativas y las percepciones donde nos conlleva a la satisfacción.

De acuerdo al resultado de la tabla 2 En los resultados encontrados en el estudio los pacientes llegaron a alcanzar un 69.7% de satisfacción con la fiabilidad, donde se pudieron encontrar que el 76.3% se encuentran satisfechos en relación al horario de atención en el puesto de salud donde se encuentra una similitud porcentual con el estudio realizado por De Paula Amorim, L. , Barreiros Senna, M. , col. (2019). Con el tema Satisfacción de los usuarios con los servicios públicos de salud bucal en el Sistema Único de Salud de Brasil 87,41 % están satisfechos porque se les atendieron en orden y respetando el orden de su llegada donde también se pudo encontrar que no hay tanta diferencia con Berger Fadel C., Bordin D., Bilynkievycz dos Santos C., Carvalho Ribeiro D., Saliba Moimaz S. (2019) con el tema Satisfacción de los usuarios con el servicio dental público: el descubrimiento de nuevos patrones que alcanzo el 84,13 % de satisfacción esto referido al cumplimiento de la hora de atención en el establecimiento que influye en la hora de atención de los pacientes, teniendo en cuenta que la teoría de

fiabilidad por George y Mallery (1995). Nos refiere que es el acto que demuestra rotundamente la aceptación de validez de los aptos de ejecución de una empresa o un trabajador de ella por el cual afirma y reafirma lo logrado de acuerdo a esto.

De acuerdo al resultado de la tabla 3 se encontró una gran diferencia porcentual con respecto a la pregunta por el tiempo de espera que en el resultado del estudio se entendió con el 46,2% de satisfacción. Encontramos que Martins, A. M., Ferreira, R. C., Santos-Neto, P. E., Carreiro, D. L., Souza, J. G., & Ferreira, E. F. (2015). En su estudio Insatisfacción de los usuarios con el cuidado dental: un estudio de hogares basado en la población que resulto en un 80,9 % satisfecho cuando estos acudieron al establecimientos para ser atendidos y el tiempo que les tomo para ello, por lo contrario Balkaran, R. L., Osoba, T. col. (2014). Mencionado en su estudio sobre satisfacán de los pacientes con las instalaciones de atención dental, una encuesta sobre tratamientos en adultos en la facultad de odontología de la universidad de india donde el grado de satisfacción con relaciona capacidad de respuesta fue de 18,8 % ya que estos fueron atendidos por estudiantes donde la diferencia en resultados es basada en la pregunta del tiempo de espera fue corto para ser atendido. En relación a la teoría de capacidad de respuesta para (Nonaka y Takeuchi, 1995; Jansen et al., 2005). Que hace referencia a la formación y habilidades del operador

De acuerdo al resultado de la tabla 4 en la dimensión de seguridad para el estudio alcanzó el grado de satisfacción en un 84.9% entorno a la pregunta de chequeo minucioso de su salud bucal en el paciente del cual el estudio de Aldosari, M. A., Tavares, M. A.,col. (2017) sobre factores asociados con la satisfacción de asegurados en la atención primaria de salud dental brasileña donde la satisfacción fue de 95,4% en la misma pregunta ya referida donde concuerda con Balkaran, R. L., Osoba, T., & Rafeek, R. (2014). En su estudio sobre Satisfacción de los asegurados con las instalaciones de atención dental, una encuesta sobre tratamientos de adultos en la facultad de odontología de la universidad de west indies con un resultado de satisfacción del 95,3 %, encontrándose que no existe mucha diferencia con el resultado de mí estudio. Esto resultada acorde con la teoría Para (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009) quien se refiere que la seguridad comprende la capacidad de conocimiento a ejecutar de un trabajador y si este produce en el paciente la confianza según sus habilidades profesionales.

De acuerdo al resultado de la tabla 5 en el estudio esto resulto con el 76.6 % de satisfacción de empatía donde la pregunta basada en amabilidad respeto y paciencia alcanzo un 82.8 % de satisfacción siendo este un puesto de salud. Esto concuerda con los resultados encontrados para Balkaran, R. L., Osoba, T.,col.. (2014). Donde la satisfacción fue de un 95.5% basada en la pregunta si el personal asistencial le brindo y trato con respecto, amabilidad para la satisfacción del paciente a la llegada de su visita al servicio de odontología en cambio con Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). Con el estudio de Satisfacción de los usuarios de los servicios dentales públicos en Chipre que solo alcanzo el 30.9% de satisfacción en su prioridad con las preguntas respecto a si entendieron las explicaciones brindadas por el operador sobre el tratamiento que les realizaran, En la teoría de empatía definida por Carkhuff y Borke, (1971) nos dice que es la capacidad que tiene una persona de percibir emociones, sentimientos mediante la comunicación verbal y no verbal expresada por otro individuo

De acuerdo al resultado de la tabla 6: el resultado del estudio con la dimensión de aspectos tangibles se encontró que el 62,2% están satisfechos con una relevancia en la pregunta referida a los materiales y equipamientos del área con un 68.8% de satisfacción, para los estudios de Camba Nolasco L. (2014). En su estudio calidad del servicio de odontología en el Centro Medico el Progreso, Chimbote, 2014 que solo llego a un 39,2 % de satisfechos donde se encontraron mayor déficit en insumos o materiales necesarios para su atención y correcto tratamiento al paciente siendo este un centro de salud con más categoría, en cambio para Aures salcedo M. (2016) Con su estudio satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo que obtuvo un resultado de 70 % de satisfacción esto concuerda con la teoría de Gonçalo de Carvalho A. (2014) que se explica sobre los aspectos que debe tener un lugar para poder categorizar en este caso los centros de salud postas u hospitales

V. CONCLUSIONES

- Primero:** En general, la población en su expectativa como calidad de atención del Puesto de Salud Nicolás Garatea se encuentran satisfechos en un 70 % con los servicios del área de odontología.
- Segundo:** Por otro lado, la percepción como satisfacción del usuario de los encuestados en el puesto de salud Nicolás Garatea fue insatisfecha con un 30% en el servicio del área de odontología.
- Tercero:** Con respecto a dimensión de fiabilidad en la pregunta que considera el respeto por los horarios de atención de los usuarios del puesto de salud en el área de odontología está en un proceso de mejorar ya que se determinó un grado de insatisfacción del 46,24 %
- Cuarto:** El tiempo de espera que el paciente del establecimiento evidencia es muy largo por el cual el 53.76% está insatisfecho.
- Quinto:** Para la dimensión de seguridad los usuarios del área de odontología afirmaron que están satisfechos en un 80.4% del cual opinan que deben mejorar en la privacidad que tiene al momento de atenderse. El aspecto de reclamos los pacientes no encuentran soluciones inmediatas por lo cual el 46,24% se encuentra insatisfechos. Y la capacidad de respuesta podría verse débil.
- Sexto:** En la dimensión de empatía los pacientes se encuentran satisfechos sin embargo observan que cuando el operador los manda a farmacia para que le entreguen su medicamento o la necesidad de insumos estos no los tratan de una manera correcta.
- Séptimo:** Con la dimensión de aspectos tangibles a pesar que alcanzo el 60.2 % de satisfacción la población aun encuentra una problemática para la pregunta 21 respecto a los SS HH limpios de acuerdo a los usuarios 44 % encuentran insatisfacción en este aspecto.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al jefe de establecimiento mejorar el horario de atención para mayor satisfacción de usuario y así este capte lo importante que es atenderlo a tiempo.

Segundo: Se recomienda explicar al paciente por que los tiempos de atención son muy largos y hacerles conocer la base de sus protocolos de atención.

Tercero: Se les recomienda que el personal asistencial o administrativo tenga la capacidad de resolver los problemas surgidos durante la visita del usuario.

Cuarto: Se le recomienda al jefe del Puesto de Salud señalar de acuerdo a como está distribuido el ambiente o publicar un flujograma que sea visible y entendible.

Quinto: Mejorar los SS HH para evitar focos infecciosos que puedan hacer una contaminación de los ambientes del establecimiento.

VII. REFERENCIAS

- Ahmad A., Ahmed A., Muhammad N. (2018) "Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution". *Journal of Clinical and Diagnostic Research*. 2018 Dec, Vol-12(12): ZC36-ZC39. Recuperado de [https://www.jcdr.net/articles/PDF/12399/38358_CE\[Ra1\]_F\(SHU\)_PF1\(AB_OM\)_PFA\(SHU\)_PB\(AB_SL\)_PN\(SL\).pdf](https://www.jcdr.net/articles/PDF/12399/38358_CE[Ra1]_F(SHU)_PF1(AB_OM)_PFA(SHU)_PB(AB_SL)_PN(SL).pdf)
- Aldosari MA, Tavares M., Matta Machado A, Abreu M. (2017) Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS ONE*. 12(11): pp2-13 e0187993.
- Ali D. A. (2016). Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *European journal of dentistry*, 10(3), 309–314. doi:10.4103/1305-7456.184147 recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4926580/>
- Aures salcedo M.(2018) *Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo*. (Tesis maestría, universidad privada cesar vallejo). Trujillo – Perú
- Balkaran, R. L., Osoba, T., & Rafeek, R. (2014). A Cross-sectional Study of Patients' Satisfaction with Dental Care Facilities: A Survey of Adult Treatment at The University of the West Indies, School of Dentistry. *The West Indian medical journal*, 63(5), 490–498. doi:10.7727/wimj.2013.197
- Berger Fadel C., Bordin D., Bilynievycz dos Santos C., Carvalho Ribeiro D., Saliba Moimaz S. (2019) "Users' satisfaction with the public dental service: the discovery of new patterns" *Cad. Saúde Colet.*, 2019, Rio de Janeiro, 27 (2): 172-181 recuperado de https://www.researchgate.net/publication/334066703_Users'_satisfaction_with_the_public_dental_service_the_discovery_of_new_patterns.
- Bermejo José. C. (1998) Apuntes de relación de ayuda, cuadernos del centro de humanización de la salud. Volumen 1 de Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud pp 55 - 86

- Biesok, G, Wyród-Wróbel, J (2011). Customer satisfaction — Meaning and methods of measuring. In: H. Howaniec, W. Waszkielewicz (ed.), Marketing and logistic problems in the management of organization (23-41) Bielsko-Biała: Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno - Humanistycznej w Bielsku-Białej.
- Borke, H. (1971).“Interpersonal perception of young children: Egocentrism or empathy?” *Developmental Psychology*, vol. 5, 263-269.
- Cama Valencia, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos*, (tesis maestría, universidad privada cejar vallejo). (lima - Perú).
- Camba Nolasco, L. (2014). Calidad del servicio de odontología en el Centro Medico el Progreso, Chimbote, 2014. In *Crescendo*, 5(29), 173 - 180
- Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). Users’ satisfaction of public dental services in Cyprus. *Archives of Hellenic Medicine*. 36. 195-201. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332265684_Users'_satisfaction_of_public_dental_services_in_Cyprus
- Davies AR, Ware JE, Jr. Development of a dental satisfaction questionnaire for the health insurance experiment. Santa Monica, CA: The Rand Corporation; 1982.
- De la Paz Otero Casal M. (2014). *Evaluación de la eficiencia de las unidades de atención bucodental del servicio gallego de salud – sergas –* (tesis de doctorado, universidad de Santiago de Compostela) España – 2014.
- De Paula Amorim, L. , Barreiros Senna, M. , Pereira Alencar, G. , Rodrigues, L. , Simpson de Paula, J. & Conceição Ferreira, R (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health* 221: 126. doi: 10.1186 / s12903-019-0911-5
- Deutsch, F. & Madle, R.A. (1975). “Empathy: Historic and current conceptualizations, measurement, and a cognitive theoretical perspective”. *Human Development* 18, 267 - 287.

- Donabedian A. Quality assurance in our health care system. *Qual Assur Util Rev.* 1986;1(1):6-12
- Donoso N, Díaz M, Peralta J. “Medición Nacional de Satisfacción Usuaría en la Red Pública de Salud de Chile”. Departamento Social Y Trato Al Usuario Subsecretaría De Redes De Asistencia, Santiago, Ministerio de Salud, Gobierno de Chile, 2009.
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Málaga Vértice.
- Ferreira da Silva, Cosmo & Melo, Samara. (2019). Profile and Level of Satisfaction of Patients Attended at the Dentistry Clinic of the Catholic University Center of Quixadá / CE. *Journal of Health Sciences.* 21. 28. 10.17921/2447-8938.2019v21n1p28-32.
- Feshbach, N.D. (1978). *Studies of empathic behaviour in children*. New York: Academic Press.
- George, D. y Mallery, P. (1995). *SPSS/PC + Step by: A simple guide and reference*. Belmont, Wadsworth Publishing Company 1ª ed. EE.UU
- Gonçalo de Carvalho A. (2014). Conciliating tangible and intangible: an integral reflection about heritage *revista electrónica de patrimonio histórico*. e-rph nº 15, pp. 9-22 recuperado de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/erph/article/view/3513/3518>
- Gonzalez Ruiz S., Lopez Portillo E. & Yañez R. Jose. (1994) *Seguridad pública en México*. México. Universidad nacional autónoma de México, (1ª ed). Pp 1992. Recuperado de <http://www.librosdehumanidades.unam.mx/pdf/PUB-001796.pdf>
- Hernández Salazar p. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*. vol. 34, 349-368
- Hernández Sampieri R Fernández Collado C y Lucio P (1996) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. 5ª ed, 81 – 83 recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hoffman, M.L. (1975). “Developmental synthesis of affect and cognition and its implications for altruistic motivation”. *Developmental Psychology*, 11, 607-622.

- Hoffman, M.L. (1981). Is altruism part of human nature? *Journal of Personality and social Psychology* 40, 121-137.
- Hoffman, M.L. (1982). "Development of prosocial motivation: Empathy and guilt". En Eisenberg (Ed.). *The development of prosocial behaviour*. New York: Academic Press.
- Hoffman, M.L. (1987). "The contribution of empathy to justice and moral judgment". En N. Eisenberg y J. Estrayer (Eds.), *Empathy and its development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jansen, Justin, Frans Van Den Bosch y Henk Volverda. 2005. Managing potential and realized absorptive capacity: How do organizational antecedents matter?. *Academy of Management Journal*, 48(6): 999-1015. DOI: <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.19573106>
- JUNASA. (2011). Estudios de satisfacción de usuarios. Factun- inter consult (1ª ed) pp6-38.
- Losada M, Rodríguez A. Health service quality: a literature review from a marketing perspective. *Cuad Administr.* 2007; 20(34); 237-258.
- Martins, A. M., Ferreira, R. C., Santos-Neto, P. E., Carreiro, D. L., Souza, J. G., & Ferreira, E. F. (2015). Users' dissatisfaction with dental care: a population-based household study. *Revista de saude publica*, 49, 51. doi:10.1590/S0034-8910.2015049005659
- Mejías, A. (2005). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, Vol. 4, No. 34: pp. 81-85.
- Ministerio de la salud (MINSA) (2015). Cartillas informáticas para la promoción de la salud bucal en instituciones educativas, dirigidas a padres. Dirección de educación para la salud – lima. 1º edición, 4 – 16pp.
- Ministerio de Salud, 2012 Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas.

- Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Nonaka, Ikujiro y Hirotaka Takeuchi. 1995. *The knowledge- creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation*. Nueva York-Oxford Oxford: University Press. (1a ed). japon
- Organización Mundial de la salud (OMS) (2018). *Salud bucodental. The world health*
- Pacheco Zanabria Y.(2018) *“satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud “aclas huancan” distrito de huancan, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018”* (tesis maestría). Universidad católica los angeles de Chimbote. chimbote – Perú
- Pälvärinne, R., Birkhed, D., Forsberg, B., & Widström, E. (2019). Visitors' experiences of public and private dental care in Sweden in 1992-2012. *BDJ open*, 5, 12. doi:10.1038/s41405-019-0020-1
- Parasuraman, A ; Zeithaml Valerie A. & Berry, Leonard L., (1988), “SERVQUAL, A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of retailing* 64, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R (2010). *FIABILIDAD Y VALIDEZ*, *Papeles del Psicólogo*, *Papeles del Psicólogo*, vol. 31, núm. 1pp. 67-74 recuperado de <https://www.readalyc.org/pdf/778/77812441007>
- Regan, D.T., & Totten, J. (1975). “Empathy and attribution: Turning observers into actors”. *Journal of Personality and social Psychology* 32, 850-856. Report 2003. 03.2. pp. 3 – 8 <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>.
- Rodríguez Vargas M. (2012) *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (tesis maestría). Lima, Perú

rojas J. Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. Bolivia.(1a ed)bolivia Editorial.2003.

Saliba Moimaz. S., Murillo Cezar, B., Bordin, D. , Cléa Adas Saliba, G., Adas Saliba, T. , Adas Saliba, N. (2017). "Satisfaction of users of variable by organization of public dental services" 6(1): 14-19 .

Torres Nonajulca C. (2016). Situación de la salud bucal en el país. Gerencia en odontología, (1) pp. 7 recuperado de https://issuu.com/cesartorresnonajulca7/docs/situacion_de_la_salud_bucal_2016

Vidalón Romo G.(2019) *Nivel de Satisfechos de los pacientes de la micro red jose carlos mariategui - San Juan de Lurigancho* (tesis de maestría, universidad nacional mayor de san marcos). (lima - Perú)

Zeithaml, Valerie; Bitner, Mary Jo; Gremler. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición .recuperado de [https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:318454/one?qu=L%C3%B3pez+Espinosa%2C+Irma%C2%A0+rev.+t%C3%A9c.%C2%A0&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:318454/one?qu=L%C3%B3pez+Espinosa%2C+Irma%C2%A0+rev.+t%C3%A9c.%C2%A0&ic=true)

ANEXOS

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el puesto de salud Nicolás garatea categoría I – 2 - Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el puesto de salud Nicolás garatea categoría I – 2 - Determinar la relación que existe entre la 		<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Seguridad 	<p>relaciona otros pacientes</p> <p>Orden de llegada</p> <p>Medicamentos suficientes</p> <p>Mecanismos para quejas y reclamos</p> <p>Atención rápida</p> <p>Tiempo de espera para ser atendido</p> <p>Resolver problemas inmediatamente</p> <p>Privacidad</p> <p>Examen completo y minucioso</p>	<p>P1 P2, P3, P4, P5</p> <p>P6, P7, P8 , P9</p>	<p>personas). Esto quiere decir que las enfermedades bucodentales no transmisibles son más comunes y que las personas pueden padecer toda su vida de ellas. En la actualidad los tratamientos de salud bucal siguen siendo costosos para la población, representado</p>	
--	---	--	---	--	---	---	--

	<p>satisfacción del usuario y la fiabilidad en el puesto de salud Nicolás garatea categoría I – 2</p> <p>- Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el puesto de salud Nicolás garatea categoría I – 2</p>		<p>Empatía</p>	<p>Contestar dudas o preguntas</p> <p>Confianza</p> <p>amabilidad respeto y paciencia</p> <p>compresión de la explicación por el odontólogo</p>	<p>P10, P11, P12, P13</p> <p>P14, P15, P16, P17, P18</p>	<p>a nivel mundial el 5 % del gasto total en salud; y en la mayoría de los países de altos ingresos representa el 20 % del gasto total, la salud bucal es un indicador clave para la satisfacción y la calidad de vida en la población.</p>	
--	--	--	----------------	---	--	---	--

Anexo 2: Instrumentos

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a) <input type="text" value=" 1"/>	
		Acompañante <input type="text" value=" 2"/>	
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino <input type="text" value=" 1"/>	
		Femenino <input type="text" value=" 2"/>	
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		Ninguno	2
		Otro	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio /área donde fue atendido:		_____	
8. Personal que realizó la atención:			
Médico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros:	_____

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN	
1) Nombre del instrumento	Servqual
2) Autor: Adaptación:	Zeithaml, Parasuraman Minsa
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	10 minutos
6) Población	93 usuarios del área de odontología
7) Finalidad	Describir la calidad de atención del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa dos variables: I. calidad de atención (expectativa 22 preguntas);. Cada pregunta a medir para el grado de calidad de atención y satisfacción del usuario se indica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 es la máxima calificación.</i>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento servqual con que se medirá la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; esta aprobado por el Ministerio de la Salud en su resolución ministerial con fecha 11 de julio del 2011 con número de expediente 10-109338-001</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó por el Ministerio de Salud aprobado por el decreto supremo N° 023-2005-SA</p>
11) Observaciones:	

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: por mejorar menos del 60 % en proceso 40 -60 % y mayor a 40 % aceptable. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario.

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
12)Nombre del instrumento	Servqual
13)Autor: Adaptación:	Zeithaml, Parasuraman Minsa
14)N° de ítems	22
15)Administración	Individual
16)Duración	10 minutos
17)Población	93 usuarios del área de odontología
18)Finalidad	Describir la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019
19)Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20)Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa dos variables; Satisfacción de usuarios (percepción 22 preguntas). Cada pregunta a medir para el grado de calidad de atención y satisfacción del usuario se indica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 es la máxima calificación.</i>
21)Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento servqual con que se medirá la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; esta aprobado por el Ministerio de la Salud en su resolución ministerial con fecha 11 de julio del 2011 con número de expediente 10-109338-001</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó por el Ministerio de Salud aprobado por el decreto supremo N° 023-2005-SA</p>
22)Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: por mejorar menos del 60 % en proceso 40 -60 % y mayor a 40 % aceptable. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario.

Anexo 3: Fiabilidad y Validez según resolución ministerial para la aplicación del instrumento.

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

Z. Solís V.

P. López G.

C. Acosta B.

W. Olivers A.

SE RESUELVE:



Z. Solís V.

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



E. ACOSTA S.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.



W. Olivera A.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLA
Ministro de Salud



Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Nuevo Chimbote, 24 de setiembre del 2019.

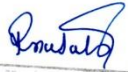
Mg.
Obstetra Lezama Paredes María del Rocío
DIRECTORA DEL PUESTO DE SALUD NICOLÁS GARATEA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que el estudiante Bach. **CHUQUI FERNANDEZ, KARL LENARD** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los usuarios de Odontología de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD NICOLAS GARATEA ,2019”**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


Dra. Rocío María Salar Sánchez
Jefa de Pasajero

RED SALUD PUESTO DE SALUD NICOLÁS GARATEA SUR
Recibido =
13-12-19.
fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

“Año de la universalización de la salud”

Br.

KARL LENARD CHUQUI FERNANDEZ

Reciba usted un cordial saludo y a la vez bendiciones gratas de Nuestro Señor. Ante Ud., expongo lo siguiente:

A través de este documento hago CONSTAR, que usted ha aplicado el instrumento correspondiente a su tesis de Maestro en Gestión de los servicios de la salud en el puesto de salud Nicolás Garatea que presido, denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019”.

Me despido no sin antes desearle mi consideración y estima personal.

Sin más que decirle emito esta constancia para fines que le sea conveniente.

Atentamente

RED SALUD PACIFICO SUR
P.S. N. GARATEA

Lezama Paredes Maria del Rocío
D.S. Nº 127905-GO-P. 12133
JEFE P.S. GARATEA

Mg. obst. Rocío Lezama Paredes
Directora del puesto de salud Nicolás Garatea

Nuevo Chimbote - Perú

Anexo 5: Base de datos de calidad de Atención

1	1	7	3	1	1	1	1	1	3	4	5	5	5	3	4	1	1	3	1	2	2	2
2	7	7	7	2	1	7	7	7	7	7	5	5	5	7	5	7	7	7	3	2	2	3
3	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	4	7	7	5	7	5	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7
5	6	5	3	4	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	4	3	3	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	6	7	5	6	7	5	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	5
9	7	5	2	5	7	5	3	2	4	3	6	3	4	6	4	4	7	5	4	5	1	3
10	5	5	6	4	5	3	4	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	1	4
11	7	5	4	6	7	7	7	6	6	5	5	5	6	7	6	6	7	6	5	5	4	4
12	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	4	7	5	7	7	7	7
13	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	4	6	6	6
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	7	7	4	4	4	4
16	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	7
17	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	4	5	5	5
18	7	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	5	5	5
19	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7
20	7	7	7	5	5	5	5	4	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	4	5	5	6
21	5	7	5	1	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	5	6	5	4	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	6	7	6	5	4	4	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	7
26	6	5	4	3	1	2	6	1	6	6	6	7	7	7	5	1	5	6	5	4	4	2
27	5	1	1	3	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
28	5	5	1	1	5	2	5	5	4	4	4	4	4	7	5	1	5	5	2	1	2	4
29	6	7	5	4	2	5	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4
30	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3
32	6	7	4	6	4	5	3	2	6	6	7	6	7	7	6	4	6	7	5	6	2	4
33	4	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	1	5	6	3	4	1	2
34	5	5	5	5	5	6	6	7	3	6	6	6	6	6	6	6	7	7	3	5	2	4
35	6	4	4	3	5	5	5	5	4	7	6	6	6	7	7	7	6	6	4	4	4	4
36	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5
37	6	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	4	7	3	1	7	3	4	4	5	4	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	2	4
39	4	6	6	5	7	3	5	4	4	5	6	5	5	4	4	4	5	6	4	6	7	6
40	4	6	6	1	5	4	2	6	2	2	4	4	7	7	7	4	5	6	6	5	4	6
41	7	7	5	1	6	5	1	7	5	7	7	7	7	7	4	1	7	7	7	4	5	7
42	6	6	7	5	7	6	6	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7
43	6	6	5	3	7	7	7	5	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	4	2	5
44	7	7	7	1	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	7	7	1	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	5	5	3	5	5	7	5	3	5		3	3	5	5	5	5	7	7	7	5	1	5
47	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

49	7	6	6	6		7	6	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	4	4	4	3	5
50	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
51	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5
52	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6	4	4	4	4	4
53	5	5	6	4	5	3	4	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	1	4
54	7	5	2	5	7	5	3	2	4	3	6	3	4	6	4	4	7	5	4	5	1	3
55	6	7	5	6	7	5	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	5
56	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	4	7	7	5	7	5	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7
58	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
59	7	7	7	2	1	7	7	7	7	7	5	5	5	7	5	7	7	7	3	2	2	3
60	1	7	3	1	1	1	1	1	3	4	5	5	5	3	4	1	1	3	1	2	2	2
61	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	7
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	7	7	4	4	4	4
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	4	6	6	6
64	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
67	5	6	5	4	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3
68	5	7	5	1	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	7	7	7	5	5	5	5	4	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	4	5	5	6
70	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7
71	7	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	5	5	5
72	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	4	5	5	5
73	6	7	4	6	4	5	3	2	6	6	7	6	7	7	6	4	6	7	5	6	2	4
74	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3
75	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
76	6	7	5	4	2	5	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4
77	5	1	1	3	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
78	5	5	1	1	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	7	5	1	5	5	2	1	2
79	6	5	4	3	1	2	6	1	6	6	6	7	7	7	5	1	5	6	5	4	4	2
80	6	7	6	5	4	4	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	7
81	7	5	5	4	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	2	5
82	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6
83	6	5	3	4	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
84	4	7	7	5	7	5	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7
85	6	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
86	4	7	3	1	7	3	4	4	5	4	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	2	4
87	4	6	6	5	7	3	5	4	4	5	6	5	5	4	4	4	5	6	4	6	7	6
88	4	6	6	1	5	4	2	6	2	2	4	4	7	7	7	4	5	6	6	5	4	6
89	7	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	4	4	6
90	7	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
91	7	7	4	1	5	5	6	5	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	5	7	5	5
92	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6
93	4	7	7	5	7	5	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7

Base de datos de la Satisfacción del usuario

1	7	7	2	1	2	2	1	2	7	4	7	7	7	7	4	4	7	7	2	2	2	6
2	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	3	3	5	5
3	7	5	2	1	5	5	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	6	7
4	7	7	5	7	5	5	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
5	6	6	5	5	7	7	7	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	4	7
6	1	3	1	1	4	5	1	1	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	4	5	7	4	7	3	7	4	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	5	7
8	7	7	7	6	7	6	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
9	7	6	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
10	7	7	6	3	1	2	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	1	5	5	5
11	7	7	3	4	6	7	7	5	3	7	7	6	6	5	5	5	6	6	3	5	4	6
12	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	5	6	7	7	7	7	4	6	6	6	6
13	6	6	6	7	7	7	3	4	3	6	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5
14	6	4	4	3	6	5	7	3	4	5	6	7	7	7	7	7	6	6	2	5	5	6
15	7	5	5	4	7	7	7	3	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	3	5	5	6
16	7	4	4	4	7	7	7	3	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	2	5	6	6
17	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	3	4	4	6	6
18	7	6	4	5	7	7	7	3	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	3	5	5	6
19	7	6	3	3	6	6	6	2	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	6	6	6
20	7	3	1	5	7	7	6	3	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	2	6	6	6
21	5	7	5	3	7	7	4	1	4	7	1	5	7	7	7	4	5	7	7	5	5	5
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	4	5
23	6	7	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	1	5	4	4	4	4	3	4	3	3
24	7	5	1	4	4	7	3	1	3	5	6	5	6	6	6	4	5	5	6	6	1	3
25	7	7	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	7
26	7	5	3	3	6	6	6	2	3	7	6	5	7	6	6	6	6	6	3	5	4	6
27	6	6	3	5	4	7	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	7	7	5	5	3	5
28	5	5	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	2	1	2	5
29	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	5	7
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
32	7	7	6	5	6	7	4	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
33	7	4	4	3	5	4	2	3	3	6	5	6	6	6	6	3	5	5	2	2	2	6
34	6	6	4	4	7	7	3	3	3	7	6	6	6	6	6	6	5	5	3	4	4	4
35	7	5	5	4	7	6	6	4	4	7	5	7	7	7	6	6	7	7	3	5	4	2
36	7	6	6	5	7	6	6	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	3	4	4	6
37	7	7	4	4	5	6	6	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	4	4
38	6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	3	7
39	7	5	5	4	7	7	7	4	4	7	6	6	6	6	6	6	7	7	3	5	5	5
40	7	4	4	3	7	7	7	4	4	7	6	5	6	6	6	6	5	5	3	5	5	5
41	7	7	7	1	7	4	1	1	1	7	7	7	7	7	5	1	7	7	7	4	1	7
42	6	7	7	3	6	6	7	4	5	6	5	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	3
43	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	4	7
44	7	7	7	1	2	1	6	5	5	4	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	5	7
45	7	7	7	1	2	1	6	5	5	7	7	7	7	7	3	7	7	7	6	4	7	7
46	6	5	3	3	6	5	5	5	4	7	6	6	6	6	6	5	5	3	4	4	6	6
47	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	3	5
48	7	6	5	5	6	6	6	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5	3	5	5	5	5

49	7	7	7	3	5	5	6	6	5	3	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5
50	7	7	7		4	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
51	7	5	4	4	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	5	
52	5	5	1	1	1	4	5	5	1	3	2	3	2	4	4	6	4	4	6	4	3	2
53	7	7	6	3	1	2	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	5	1	5	5	5	
54	7	6	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
55	7	7	7	6	7	6	7	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	
56	7	7	4	5	7	4	7	3	7	4	7	7	7	4	5	7	7	7	7	5	7	
57	7	7	5	7	5	5	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
58	7	5	2	1	5	5	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	6	7	
59	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	3	3	5	
60	7	7	2	1	2	2	1	2	7	4	7	7	7	4	4	7	7	2	2	2	6	
61	7	4	4	4	7	7	7	3	5	7	7	7	7	7	7	6	6	2	5	6	6	
62	7	5	5	4	7	7	7	3	4	6	6	7	7	7	7	7	7	3	5	5	6	
63	6	4	4	3	6	5	7	3	4	5	6	7	7	7	7	6	6	2	5	5	6	
64	6	6	6	7	7	7	3	4	3	6	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	
65	7	5	1	4	4	7	3	1	3	5	6	5	6	6	4	5	5	6	6	1	3	
66	6	7	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	1	5	4	4	4	4	3	4	3	
67	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	4	
68	5	7	5	3	7	7	4	1	4	7	1	5	7	7	7	4	5	7	7	5	5	
69	7	3	1	5	7	7	6	3	5	6	6	7	7	7	7	6	6	2	6	6	6	
70	7	6	3	3	6	6	6	2	4	7	7	7	7	7	7	6	6	3	6	6	6	
71	7	6	4	5	7	7	7	3	5	7	7	7	6	7	7	7	7	3	5	5	6	
72	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	3	4	4	6	
73	7	7	6	5	6	7	4	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
74	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
75	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
76	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	5	7	
77	6	6	3	5	4	7	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	7	7	5	5	3	
78	5	5	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	2	1	2	
79	7	5	3	3	6	6	6	2	3	7	6	5	7	6	6	6	6	6	3	5	4	
80	7	7	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	
81	5	7	7	1	1	3	5	5	4	7	4	5	7	7	4	4	5	6	7	6	4	
82	7	7	7	7	4	5	4	4	7	7	7	7	5	7	7	5	5	7	7	4	3	
83	6	6	5	5	7	7	7	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	4	7	
84	7	7	5	7	5	5	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
85	7	7	4	4	5	6	6	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	4	4	
86	6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	3	7	
87	7	5	5	4	7	7	7	4	4	7	6	6	6	6	6	6	7	7	3	5	5	
88	7	4	4	3	7	7	7	4	4	7	6	5	6	6	6	6	5	5	3	5	5	
89	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	3	6	
90	7	7	7	7	6	5	3	6	4	4	5	5	6	6	4	2	7	7	2	3	3	
91	7	7	6	6	6	6	6	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	7	
92	6	6	5	2	6	2	7	5	3	7	7	6	7	7	3	5	7	7	5	4	2	
93	7	7	5	7	5	5	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	

Anexo 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. **TÍTULO:**

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.

2. **AUTOR:**

Karl Lenard Chuqui Fernandez

3. **RESUMEN:**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019, para ello se llevó a cabo un estudio transversal, no experimental, de tipo correlacional. La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Puesto de Salud determinándose finalmente una muestra de 93 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. A quienes se les aplicó la encuesta formulada por Servqual donde se calificó en una escala del 1 al 7, teniendo en cuenta que 1 representa la menor calificación y 7 la mayor calificación, enfocándose en lo que nos dice Davies y Ware, 1982 que la satisfacción es el resultado entre la expectativa y la percepción dándose así la distribuir en las 5 dimensiones establecidas divididas en preguntas por cada dimensión para el área de odontología, encontrándose entre sus principales resultados que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio del puesto de salud Nicolás Garatea resultó siendo de un 70 %, la mayor cantidad de pacientes atendidos fueron mujeres en un 84,9% y varones en un 15%. En relación con la calidad de atención esta fue del 80,4% en la dimensión de seguridad y en relación con la calidad de atención el grado de satisfacción menor es en los aspectos tangibles con un 60,2%.

4. **Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción de usuario, fiabilidad seguridad e Insatisfacción.

5. **ABSTRACT**

This study aimed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of the user in the service of dentistry the Health Post Nicolas Garatea, 2019, for it was carried out, not experimental, cross-sectional study type correlational. The population consisted of patients attending the service Dental Health Since finally determined the one sample of 93 patients who met the inclusion and exclusion criteria. Those who were administered the survey made by Servqual where he scored on a scale of 1 to 7, taking into account where 1 represents the lowest score and 7 the highest rating, focusing on what it says Davies and Ware, 1982 that satisfaction is the result between the expectation and perception occurring thus distributed in the 5 dimensions set divided into filth questions dimension to the field of dentistry, being among its main results that the degree of satisfaction of patients treated at the service of the health post Nicolas Garatea it turned out to be of unn70%, the highest number of patients treated were women 84.9% and men 15%. Regarding the quality of care is was 80.4% in the security dimension and in relation to the quality of care the degree of satisfaction is less tangible aspects with 60.2%.

6. **Keywords** quality of care, user satisfaction, reliability, security and dissatisfaction.

7. **INTRODUCCIÓN:**

En la actualidad los tratamientos de salud bucal siguen siendo costosos para la población, representado a nivel mundial el 5 % del gasto total en salud; y en la mayoría de los países de altos ingresos representa el 20 % del gasto total, la salud bucal es un indicador clave para la satisfacción y la calidad de vida en la población.

Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). En su estudio "Users' satisfaction of public dental services in Cyprus. Archives of Hellenic Medicine.". Determino que un porcentaje alto de usuarios (97 %), quienes están satisfechos al momento de la atención odontológica, por el contrario el nivel de confianza en algunos usuarios para la continuidad de sus

tratamientos fue de 17,5% satisfechos. En cuanto a la pregunta referida con la explicación que brinda el profesional al paciente la respuesta de satisfacción llego al 30,9 %.

En otro estudio realizado por Balkaran, R. L., Osoba, T.,col. (2014). Refería que el 69 % de los encuestados fueron mujeres. Encontrándose que el 72% del total tiene un nivel de estudios secundarios. Por otro lado, los resultados encontrados en las preguntas referidas a la dimensión de empatía se obtuvo un 95.5% de satisfacción y para tiempo de espera se alcanzó el 18.8% de satisfacción.

Davies y Ware, 1982. La satisfacción del usuario para otros estudiosos de las teorías, expresan que es el resultado entra las expectativas y las percepciones que crean una diferencia negativa de satisfacción.

En esta presente investigación se plantea el siguiente problema.

¿Describir la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el puesto de salud Nicolás Garatea, 2019?

Para dar respuesta a la interrogante anterior se formuló el siguiente objetivo.

Describir la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019

8. **MÉTODO:**

La actual investigación es descripción simple porque describiremos los resultados hallados en nuestras variables. Este estudio es no experimental, este tipo de diseño evalúa una determinación del nivel existe entre dos a más variables, cuya predisposición está sujeta a la muestra de los sujetos o participantes, de forma transversal ya que se realizara en un tiempo determinado. Teniendo el siguiente esquema. (Hernández Sampieri y otros, 1996:71)

9. **RESULTADOS:**

Se observa en la tabla número 1 el resultado obtenido por los participantes que reflejaron que el grado de satisfacción es de un 70% (expectativa) y los pacientes insatisfechos alcanzaron a obtener un 30 % (percepción).

Se observa en la tabla número 4 los resultados obtenidos obtenido por los participantes en la dimensión de seguridad. Donde el 80.4% de usuarios se

encuentras satisfechos y el 19,62% insatisfecho, de las cuales las preguntas P11 tienen un grado de satisfacción en un 84,9 % y en insatisfacción la pregunta P10 en un 26,88%.

10. **DISCUSIÓN:**

Se encontró que el grado de satisfacción en los pacientes que se atendieron en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea alcanzo el 70%, este resultado coincide con lo reportado por Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). Con su estudio sobre satisfacción de los usuarios de los servicios dentales públicos en Chipre que alcanzo un 97% de satisfacción siendo este estudio ejecutado en un hospital a diferencia de Camba Nolasco L. (2014). Que en su estudio de calidad del servicio de odontología en el Centro Medico el Progreso que solo alcanzo el 52,5% de satisfacción. Lo señalado guarda relación según la teoría de (Davies y Ware, 1982). Que nos habla sobre la satisfacción del usuario que es resultado entra las expectativas y las percepciones donde nos conlleva a la satisfacción.

En la dimensión de seguridad para el estudio alcanzó el grado de satisfacción en un 84,9% entorno a la pregunta de chequeo minucioso de su salud bucal en el paciente del cual el estudio de Aldosari, M. A., Tavares, M. A.,col.. (2017) sobre factores asociados con la satisfacción de asegurados en la atención primaria de salud dental brasileña donde la satisfacción fue de 95,4% en la misma pregunta ya referida donde concuerda con Balkaran, R. L., Osoba, T., & Rafeek, R. (2014). En su estudio sobre Satisfacción de los asegurados con las instalaciones de atención dental, una encuesta sobre tratamientos de adultos en la facultad de odontología de la universidad de west indies con un resultado de satisfacción del 95,3 %, encontrándose que no existe mucha diferencia con el resultado de mi estudio. Esto resultada acorde con la teoría Para (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009) quien se refiere que la seguridad comprende la capacidad de conocimiento a ejecutar de un trabajador y si este produce en el paciente la confianza según sus habilidades profesionales.

11. **CONCLUSIONES:**

En general, la población del Puesto de Salud Nicolás Garatea se encuentra satisfecha en un 70 % con los servicios del área de odontalgia.

Para la dimensión de seguridad los usuarios del área de odontología afirmaron que están satisfechos en un 80.4% del cual opinan que deben mejorar en la privacidad que tiene al momento de atenderse. El aspecto de reclamos los pacientes no encuentran soluciones inmediatas por lo cual el 46,24% se encuentra insatisfecho. Y la capacidad de respuesta podría verse débil.

En la dimensión de empatía los pacientes se encuentran satisfechos sin embargo observan que cuando el operador los manda a farmacia para que le entreguen su medicamento o la necesidad de insumos estos no los tratan de una manera correcta.

12. **BIBLIOGRAFIA:**

Balkaran, R. L., Osoba, T., & Rafeek, R. (2014). A Cross-sectional Study of Patients' Satisfaction with Dental Care Facilities: A Survey of Adult Treatment at The University of the West Indies, School of Dentistry. *The West Indian medical journal*, 63(5), 490–498. doi:10.7727/wimj.2013.197

Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). Users' satisfaction of public dental services in Cyprus. *Archives of Hellenic Medicine*. 36. 195-201. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332265684_Users'_satisfaction_of_public_dental_services_in_Cyprus

Donabedian A. Quality assurance in our health care system. *Qual Assur Util Rev*. 1986;1(1):6-12

Jansen, Justin, Frans Van Den Bosch y Henk Volverda. 2005. Managing potential and realized absorptive capacity: How do organizational antecedents matter?. *Academy of Management Journal*, 48(6): 999-1015. DOI: <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.19573106>

Losada M, Rodríguez A. Health service quality: a literature review from a marketing perspective. *Cuad Administr*. 2007; 20(34); 237-258.

Pälvärrinne, R., Birkhed, D., Forsberg, B., & Widström, E. (2019). Visitors' experiences of public and private dental care in Sweden in 1992-2012. *BDJ open*, 5, 12. doi:10.1038/s41405-019-0020-1

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Karl Lenard Chuqui Fernandez estudiante, del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 70536731, con el artículo titulado

“Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Enero 2020



Karl Lenard Chuqui Fernandez

D.N.I 70536731