



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico
en el policlínico del Ejército Fuerte “Hoyos Rubio”, Rímac, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quesada Llanto, Ivet Margarita (ORCID: 0000-0001-9315-9923)

ASESOR:

Mgtr. Bellido garcia, Roberto (ORCID: 0000-0002-1417-3477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicado a Dios nuestro Padre Eterno,
creador de este mundo y de toda ciencia
universal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios nuestro Padre Eterno, creador de este mundo y de toda ciencia universal.

A mis padres por su apoyo incondicional, a mis docentes por su guía constante.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	54
Anexo 1.- Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 2.- Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3.- Confiabilidad de los Instrumentos	
Anexo 4.- Matriz de consistência de las variables	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios.....	28
Tabla 2. Nivel de calidad de los servicios.....	29
Tabla 3. Niveles de satisfacción de los usuarios.....	30
Tabla 4. Niveles de la calidad de los servicios.....	31
Tabla 5. Prueba de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.	33
Tabla 6. Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la fiabilidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.....	34
Tabla 7. Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.....	35
Tabla 8. Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la seguridad del servicio odontológico en el policlínico del ejercito fuerte hoyos rubios, Rímac, 2020.....	36
Tabla 9. Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la empatía del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.....	37
Tabla 10. Correlación entre la variable satisfacción del usuario y los elementos tangibles del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.....	38

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. Porcentaje de satisfacción del usuario.....	28
Figura 2. Porcentajes de calidad de los servicios.....	29

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del Servicio Odontológico en el **POLICLÍNICO DEL EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”** - RÍMAC 2020. La investigación fue descriptiva, no experimental y correlacional.

La muestra fue 100 usuarios, se encuestaron aplicando 25 interrogantes, de satisfacción siendo su Cronbach 0,92 y 22 interrogantes sobre calidad del servicio; siendo su Cronbach 0.88, se utilizó el programa SPSS versión 13 para los resultados de cuadros y gráficos.

Resultados: De los encuestados sobre satisfacción predomina el nivel satisfecho 53.0%, muy satisfecho 34.0% e insatisfecho 13.0%. Sobre la calidad de los servicios predominando el nivel bueno 56.0%, regular 21.0%, muy bueno 19.0% y malo 4.0%.

Existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la calidad del servicio odontológico, siendo el $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$ y Spearman = 555).

Existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles siendo $p < 0.05$, muy significativo ($p = 0,000$ y Spearman iguales a 511, 462, 522, 540, 483).

Conclusión: El usuario está satisfecho con el servicio resabido, y la calidad de los servicios es buena.

Palabras claves: satisfacción, calidad, servicio, usuario.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between user satisfaction and quality of the Dental Service in the POLICLÍNICO DEL EJERCITO FUERTE “HOYOS RUBIO” - RÍMAC 2020. The research was descriptive, not experimental and correlational.

The sample was 100 users, they were surveyed applying 25 questions of satisfaction being 0.92 Cronbach and 22 questions about service quality; being its Cronbach 0.88, the SPSS version 13 program was used for the results of the tables and graphs.

Results: Of those surveyed about satisfaction, the level of satisfaction prevails 53.0%, very satisfied 34.0% and unsatisfied 13.0%. Regarding the quality of services, the prevailing level is good 56.0%, regular 21.0%, very good 19.0% and bad 4.0%.

There is a significant relationship between user satisfaction and the quality of dental service, with $p < 0.05$ being highly significant ($p = 0,000$ and Spearman = 555).

There is a significant relationship between user satisfaction and Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Tangible elements with $p < 0.05$, highly significant ($p = 0,000$ and Spearman equal to 511, 462, 522, 540, 483).

Conclusion: The user is satisfied with the aforementioned service, and the quality of the services is good.

Keywords: satisfaction, quality, service, user.

I.- INTRODUCCIÓN

A nivel global la Organización Mundial de la Salud (OMS), expresa que la calidad del servicio en salud consiste en la satisfacción de una necesidad de los ciudadanos, sus familiares y la comunidad basados en una práctica ética con conocimientos científicos, lo que contribuye con una adecuada igualdad como el bienestar y no dejando rezagado a ninguno. Lo que implica las atenciones de manera particular como en la población mayormente vulnerable.

Toda prestación de salud son atenciones centradas en la persona, la familia y en la comunidad, brindando un nivel óptimo en: seguridad, efectividad, oportunidad y eficiencia, siendo estas inherentes.

Los logros de dichas cualidades vienen determinados por la disposición del servicio y sus adecuadas organizaciones como de sus gestiones. Una mejora en toda calidad en las atenciones del servicio en salud exige las transformaciones como los fortalecimientos de todo el sistema en salud (OMS, 2019).

A nivel de las Américas, los países que conforman la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2007 aprueban las políticas y estrategias dentro de cada región para que se garantice una adecuada calidad de las atenciones sanitarias, la cual incluyen: la seguridad de los pacientes se reconoció de forma preocupante los bajos niveles del cumplimiento de las funciones esenciales de la salud pública en Latinoamérica, Estados Unidos y Canadá.

Desde aquella fecha, se dio impulso a las mejoras de las atenciones mediante un elevado número de resoluciones y mandatos, donde destaca lo relacionado con lo disponible del servicio, sus organizaciones y sus gestiones, el recurso humano, los accesos como: usos de la tecnología en salud, las atenciones a las diversidades y toda población que presenten situaciones vulnerables.

Así mismo, la seguridad de los pacientes permanece siendo esenciales en la mejora en la calidad de las atenciones en las prestaciones del servicio en salud (OMS, 2019).

Chuqui (2020), en su indagación sobre la “calidad de las atenciones en relación con las satisfacciones de los usuarios con los servicios odontológicos de

una Posta” nos dice que 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; por otro lado, los profesionales de la salud ofrecen una calidad de atención mínima.

A través del tiempo se diseñaron protocolos de salud bucal como cultura y aprendizaje dirigida a las personas, dentro de ellos se diseñan cartillas informativas con procedimientos a seguir y tratamientos a realizar sugeridos por el operador, con el fin: sensibilizar a la población bajo el criterio de información oportuna.

Chuqui (2020), continúa y nos manifiesta que 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 fue satisfactorio su tratamiento.

Chuqui (2020), expresa en su indagación sobre la calidad de las atenciones en relación a las satisfacciones de los usuarios con los servicios odontológicos que algunas influencias que se puede observar son: la ubicación donde se realizará 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 faltante; que el usuario propague o no propague la información brindada en el servicio.

Losada y Rodríguez (2007) en su indagación sobre la calidad de los servicios brindados nos dice que, las atenciones conllevan a la perspectiva del usuario, pudiendo ser objetiva o subjetiva; en el caso de los pacientes, la visión en el cual interpretan a la atención brindada es de manera subjetiva dando como referencia atención – usuario, resultado de la subjetividad y bajo criterio del cliente pueden decir si los servicios recibidos son bueno o malo. Lemus (2004), en un artículo documentado nos dice en la calidad de los servicios no sólo se debe de realizar aquello que es correcto sino “realizar aquello que es correcto correctamente” (p.363).

Reyes y Paredes (2015) en su indagación sobre las satisfacciones del usuario con el servicio odontológico relacionado al factor asociado en Acapulco, expresa que las mediciones de los niveles de las satisfacciones del usuario resultan

ser vital en las evaluaciones de la calidad del servicio en salud bucodental. El resultado de dichas investigaciones tiene como fin direccionar a donde se encaminarán todo esfuerzo como todo acto y así mejorar de forma continua el servicio público en salud. Lo vital de comprender los niveles de las satisfacciones de los usuarios y tratar de elevarlos, estriban en que unos pacientes satisfechos se apeguen correctamente al tratamiento como el cuidado indicado por los estomatólogos, redundando en la mejora de sus condiciones en salud.

Con todo lo explicado se realiza la siguiente pregunta de indagación.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico EN EL POLICLÍNICO DEL EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, Rímac, 2020?

La investigación presenta una **justificación teórica**, porque se basa en lo expuesto por la OPS que definió la calidad de las asistencias sanitarias: son el aseguramiento que todos los pacientes, reciben los conjuntos del servicio de diagnóstico como terapéutica que son adecuados para que se así consigan atenciones sanitarias óptimas, así mismo aportará informaciones especializadas de relevancia sobre el área a investigar, brindar nuevos aportes teóricos que permitan reconocer como explicar con una adecuada profundidad ,las correlaciones entre la satisfacción y la calidad a indagar, siendo su fin, incrementar el saber en relación a la prestación de salud que se brinda al usuario. Dicho aporte teórico estará al alcance de las comunidades científicas como de las personas que lo requieran. **Justificaciones metodológicas:** En esta indagación la técnica, el método y el procedimiento como el instrumento adecuado se validan y se miden las variables estudiadas, los resultados permitirán realizar bases de datos ordenadas que permitan el análisis de esta relación. Mediante la indagación se intentará brindar aportes para la identificación del problema en las unidades del servicio de salud, dicho conocimiento puede ser extrapolado a diferentes unidades del servicio de salud, ofreciendo una herramienta que dará soluciones al inconveniente identificado y esperando que las metodologías utilizadas sirvan a diferentes indagaciones en el futuro. **Justificación social:** permitirá brindar información al profesional estomatólogo lo importante de la calidad de los servicios en las atenciones brindadas a todo paciente, evitándose los descuidos en la salud

bucodental, al reducir lo complejo de los tratamientos que necesiten los pacientes, disminuyendo el gasto económico.

La investigación realizada tuvo como objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad del servicio odontológico en el POLICLÍNICO DEL EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020. Así mismo se tiene como objetivos específicos los siguientes puntos:

Primero: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario, la calidad del Servicio Odontológico y las dimensiones de la satisfacción y la calidad.

Segundo: Determinar la relación satisfacción del usuario y fiabilidad del Servicio Odontológico en el POLICLÍNICO DEL EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020.

Tercero: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020.

Cuarto: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y seguridad del Servicio Odontológico en el POLICLÍNICO DEL EJÉRCITO “FUERTE HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020.

Quinto: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y empatía del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020.

Sexto: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles del Servicio Odontológico en el policlínico del EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020.

La investigación tuvo como Hipótesis General:

¿Existirá relación entre la satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020?

Como Hipótesis Especificas las siguientes:

Primero: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y fiabilidad del Servicio Odontológico en el policlínico del EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020?

Segundo: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta del Servicio Odontológico en el policlínico del EJERCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020?

Tercero: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y seguridad del Servicio Odontológico en el policlínico del EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020?

Cuarto: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y empatía del Servicio Odontológico en el policlínico del EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020?

Quinto: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles del Servicio Odontológico en el policlínico del EJÉRCITO FUERTE “HOYOS RUBIO”, RÍMAC, 2020?

II. MARCO TEÓRICO

Se han encontrado investigaciones preliminares que se relacionan con la materia a niveles internacionales y nacionales que son mencionados en la tesis.

Respecto a los antecedentes Internacionales, encontramos a Fernández (2020) investigo y su fin indagatorio ha sido la evaluación de las satisfacciones del usuario con las atenciones recibidas en las Unidades de Odontologías Forenses de los Departamentos de Medicinas Legales de los Organismos de Investigaciones Judiciales respecto a las infraestructuras, tratos recibidos como tiempos, durante el segundo semestre del 2018, para las formulaciones de sugerencias contributivas con la calidad del servicio. A través de unos cuestionarios fueron evaluadas la variable: tiempos de las atenciones, tratos recibidos como infraestructuras, solicitándose el dato socio-demográfico anónimamente siendo el muestrario 57 ciudadanos; el estudio de los datos fue a través del coeficiente de las variaciones, promedio como el cruce de las variables mediante una base de datos realizado en Excel, luego se procesó mediante el SPSS versión 22. En sus resultados el indagador halló que las satisfacciones generales representan el 1,46% muy insatisfechos, el 0,33% insatisfechos, el 4,02% satisfechos, en las categorías muy satisfechos los valores promedios de las satisfacciones totales son de un 94,19%. un 36% del muestrario corresponden al sexo femenino y 64% al sexo masculino; la media en las edades resultó ser 37,2 años. El indagador Concluye que las infraestructuras son muy satisfactorias, igualmente los tratos recibidos; los tiempos influyen en las disminuciones de los promedios de las satisfacciones primordialmente porque los horarios como las disponibilidades para las asignaciones de toda cita no satisfacen a todo usuario que provienen de Guanacaste, Puntarenas y Limón

Así mismo González (2019) en México, investigan y su fin indagatorio ha sido: La evaluación de las calidades de las atenciones odontológicas respecto a la dimensión estructuras, proceso como resultado teniendo en cuenta las perspectivas de las satisfacciones de los usuarios en Unidades de los sistemas locales en Salud. La indagación fue descriptivos, prospectivos, encuestas de opiniones. Se seleccionó a 200 usuarios de los totales de las consultas dentales en cada unidad médica con presencia de los servicios odontológicos, especificando las

percepciones sobre calidad de las atenciones recibidas como sus grados de complacencia. Mediante la estadística se determina las frecuencias como porcentajes de la data utilizada y sus significancias estadísticas p-valor menor a 0.05 de las informaciones mediante los programas estadísticos SPSS. En sus resultados el indagador halló que un 90% del encuestado refiere que recibe tratos amables; un 67.5% recibieron las explicaciones respecto a sus tratamientos, un 74.5% mencionan que reciben instrucción sobre la mejora de la salud bucodental, un 36.5% evaluaron de excelentes los tiempos de esperas siendo menores de 20 min, un 44.5% evaluaron de buenos siendo menores de 40 min. El indagador concluye que los grados de satisfacciones de los usuarios giran en funciones a los tratos amables, los tiempos dedicados a las explicaciones de los procedimientos. Las ausencias de los dolores cuando se desarrolla las consultas.

Así mismo Camacho (2017) en Costa Rica, desarrollo una investigación en donde su objetivo principal fue determinar las satisfacciones de los usuarios de los servicios odontológicos de las clínicas de Periodoncias de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica, el tipo de indagación fue descriptiva, transversal, consistiendo con un muestrario de 47 usuarios. En efecto teniendo como instrumento el cuestionario con escala de Likert, contando con 5 dimensiones en su proyecto de investigación, En sus resultados el indagador halló que el 94% del paciente encuestado manifiestan estar muy satisfecho y el 6% satisfecho, así mismo concluyendo el indagador que hay niveles altos de satisfacción, pero hay mucho por mejorar referente a ciertas variables.

De modo similar Lora y Tirado (2016) investigan y su fin indagatorio es la descripción de los niveles de la calidad y las satisfacciones percibidas por el usuario del Servicio Odontológico de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. La indagación es transversal en 277 usuarios, fue utilizado unas encuestas estructuradas auto suministrados conteniendo la variable demográfica, informaciones asociadas con las prestaciones de los servicios como interrogantes puntuales sobre calidad, como las satisfacciones en el servicio. Los estudios de las informaciones fueron llevados a cabo mediante estadísticas descriptivas por frecuencia como porcentaje, con un intervalo respecto a seguridad de un 95 % y análisis bivariado donde se usa el Chi² y ver las asociaciones con cada variable. En

sus resultados los investigadores hallaron que es mayor del 50% los pacientes que acuden al servicio odontológico del sexo femenino; las edades medias del participante fueron 39 años, el 99,3% del encuestado manifiesta satisfacción sobre el servicio recibido, el 97,8 % percibieron que las atenciones son prestadas evidenciando calidad. Cuando se correlaciona la variable sociodemográfica con los niveles de calidad como de satisfacciones percibidas, no se encontraron asociaciones estadísticas significativas respecto a cada variable estudiada. Los investigadores concluyen que los niveles de calidad y las satisfacciones globales en el Servicio Odontológico son percibidas de forma satisfactoria por el usuario; más, apenas son evidencias que dejan dudas no solidas sobre las existencias de tales calidades, obligando a las instituciones el realizar seguimientos sobre las satisfacciones del usuario,

Similarmente Reyes y Paredes (2015) buscaron conocer las frecuencias de las satisfacciones y el factor asociado en el usuario del servicio odontológico en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. La Investigación fue transversa de análisis, en un muestrario de 493 pacientes del servicio de salud buco-dental mayor a 18 años, aplicándoles unos cuestionarios estructurados con 51 interrogantes posteriores a las atenciones dentales, donde se obtuvieron informaciones respecto al dato socio-demográfico, satisfacciones (variables resultados) como las percepciones de los servicios odontológicos recibidos. Como resultados de relevancia los investigadores indican que 2 variables afectaron a las satisfacciones: tratos de los cirujanos dentistas como de las enfermeras. Las mayores fuerzas de las asociaciones y ganancias fueron observadas en la variable tratos de los dentistas. 3 variables presentaron efectos respecto a las expectativas de los usuarios: tratos de los dentistas, comodidades de las salas de esperas como de los sillones dentales. Las mayores fuerzas de asociaciones fueron dadas en la variable tratos de los cirujanos dentistas. Las mayores ganancias las obtuvieron comodidades de los sillones dentales, fueron encontrados altos niveles de satisfacciones 88 %, respecto a los servicios recibidos, así mismo unos cumplimientos de las expectativas del usuario en un 59 %. Los investigadores llegaron a concluir que los tratos otorgados por los personales en salud son los principales aspectos donde la autoridad debe realizar toda acción y así lograr el

incremento del nivel de las satisfacciones del usuario del servicio dental. Mejora de los tratos dados al usuario por los estomatólogos como enfermeras.

En los antecedentes nacionales encontramos aportes destacados como el de Chuqui (2020), su tesis tuvo por finalidad indagar las relaciones existentes entre la calidad de las atenciones y las satisfacciones de los usuarios en el área odontológica del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Chimbote, 2019, fue un estudio transversal, teórico, tipo correlacional.

Las poblaciones estuvieron conformadas por usuarios acudientes a los servicios Odontológicos del Puesto Salud determinándose finalmente una muestra poblacional de 93 usuarios que cumplen el criterio inclusivo como excluyente.

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 unas bajas calificaciones, 7 las mayores calificaciones, enfocándose en lo que nos dice Davies y Ware, 1982 que las satisfacciones son los resultados entre expectativa y las percepciones 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 los grados de las satisfacciones del paciente atendido en los servicios del P d S 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 lo relacionado a las calidades de las atenciones esta fue del 80,4% en seguridad así mismo lo relacionado con las calidades de las atenciones el grado de satisfacción menor es en el aspecto tangible con un 60,2%. Con las fiabilidades un 69,7% de los pacientes muestran satisfacción, sobre las capacidades de respuestas un 61,6% de los pacientes muestran satisfacción. Con las empatías un 76,6% de los pacientes muestran satisfacción.

Así mismo Rengifo (2020) la indagación busco conocer las relaciones entre calidad de los servicios y las satisfacciones de los usuarios en los consultorios odontológicos del Hospital II-E, Lamas, Tarapoto 2019.

La indagación fue descriptiva, relacional y de diseño no experimental, su universo fueron 825, su muestrario fue 119 usuarios asistentes a los consultorios odontológicos. Se aplicó la encuesta y unos cuestionarios para variable. En sus resultados el indagador demuestra que los estados sobre calidad de los servicios presentan unas evaluaciones donde el 6.7% es malo, el 84.9% es regular, el 8.4% es bueno. Los grados de las satisfacciones de los usuarios fueron determinados como 14.3% bajos, 68.1% medios y 17.6% altos, así mismo en las dimensiones: elemento tangible, fiabilidades, capacidades de respuestas, seguridades, empatías predomino como regulares en un 67.2%, 66.4%, 58.8%, 62.2%, 63.9%. El indagador concluyó la existencia de relación entre la variante calidad de los servicios y las satisfacciones de los usuarios, obtuvieron unas correlaciones positivas muy bajas de 0.187 siendo la sig. igual a 0.05, confirmándose que una adecuada calidad de los servicios el cual influye sobre las satisfacciones de los usuarios.

Walde (2019), en su indagación, buscó conocer la “calidad de las atenciones y las satisfacciones del usuario externo asistentes a los servicios de odontología en el Centro de Salud Semi Rural “Pachacútec” Arequipa su finalidad fue conocer la correlación entre la calidad de las atenciones odontológicas y las satisfacciones del usuario atendido en el Centro de Salud Semi rural Pachacútec Arequipa; siendo su muestreo no probabilístico por cuotas, su población fueron 153 pacientes atendidos , extrayéndose una muestra de 110 pacientes, que acudieron a este servicio desde noviembre a diciembre 2018. La indagación fue correlacional, cuya técnica fue el cuestionario aplicándose dos formularios de preguntas con un puntaje predeterminado son cincuenta interrogantes que se divide en: 30 interrogantes sobre calidad (dividido en: elemento tangible, confiabilidad, capacidades de respuestas, seguridad, empatías), veinte interrogantes sobre satisfacciones del usuario (dividido en: fiabilidades, validez y lealtad), teniendo una calificación de bueno/alto, regular/medio y malo/bajo; se aplicó un Chi².

En sus resultados el indagador nos dice que existen relaciones de dependencias entre calidad de las atenciones como las satisfacciones del usuario.

(p-valor menor a 0.05 y el chií cuadrado χ^2 igual a 0.00). El resultado obtenido fue que el usuario asistente a los servicios odontológicos del C d S de Semi rural Pachacútec, consideraron a los servicios como bueno en calidad (55%), en consecuencia las satisfacciones fueron altas (69%). Las calidades en las atenciones respecto al elemento tangible son 54% regulares, las fiabilidades, son 81% buenas, las capacidades de respuestas son un 75% consideradas como buenas, las seguridades son 77% buenas, las empatías, un 81% son buenas, y concluyéndose la existencia de correlación entre calidad de las atenciones y las satisfacciones del usuario resultando ellas buenas como altas, el paciente dice sentirse cómodo con las atenciones odontológicas, este les genera confianza y lo consideran una persona capaz

Igualmente, Salazar (2018) la indagación buscó conocer los niveles de las satisfacciones de los pacientes del área odontológica del Centro de Salud Tambo La Mar-Ayacucho-2017. Su metodología fue cuantitativa, teórica, descriptiva, transversal. El universo fueron todo paciente asegurado del SIS atendidos en el C d S; el muestrario fueron 60 usuarios. Dicha información recolectada se dio mediante una encuesta aplicando unos cuestionarios estructurados, a los pacientes que cumplían el requisito inclusivo. En sus resultados el indagador halló que un 56,7% presentan sentimientos de satisfacción sobre las atenciones de los servicios odontológicos, un 40% de los encuestados evaluaron de regular los sentimientos de satisfacción, un 1,7% consideraron que se sentían no satisfechos así mismo un 1,7% se sentían muy satisfechos. El indagador plasmo las siguientes conclusiones donde los niveles de las satisfacciones de los pacientes de los servicios odontológicos del C d S son buenos donde que el 56,7% están satisfechos, el 40% consideraron que sentían una satisfacción regular.

También se halló a Herrera (2017) su indagación busco conocer las relaciones que existen entre las satisfacciones de los usuarios externos y la calidad de las atenciones odontológicas en un centro de salud. La población lo conformo el usuario externo asistentes a los servicios dentales en un Centro de Salud de Chorrillos - Lima en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, los encuestados fueron 110. En sus resultados el indagador demuestra que se evidencian que las 2 variables presentan relación estadística significativa,

obteniéndose unas frecuencias bastante elevadas correspondiente a unos 42.7% de las satisfacciones del usuario, que corresponde a unos 47 encuestados. La investigación concluye la existencia de correlación entre las satisfacciones de los usuarios externos y la calidad de las atenciones odontológicas del C d S siendo su p-valor igual a 0,00 que es menor a 0,05, presentando unos niveles de asociaciones débiles hasta moderados donde $r: 0.406$. p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones moderadas igual a 0.415 respecto a las satisfacciones de los usuarios y el elemento tangible , el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones débiles igual a 0.279 respecto a las satisfacciones de los usuarios y las fiabilidades, el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones débiles igual a 0.340 respecto a las satisfacciones de los usuarios y las capacidades de las respuestas, el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones moderadas igual a 0.450 respecto a las satisfacciones de los usuarios y las seguridades , el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones débiles igual a 0.333 respecto a las satisfacciones de los usuarios y las empatías. En consecuencia son necesarios que a las gestiones públicas sobre salud deben dársele mayores importancias a la calidad de las atenciones en el C d S del distrito, implementándose tácticas y capacitaciones para los trabajadores de salud, sensibilizaciones para las poblaciones así mismo la promoción de unas áreas exclusivas donde sedara la implementación de las indagaciones.

Respecto a las satisfacciones Churchill y Suprenant (1982), definen las satisfacciones como las respuestas a las compras de los artículos como los usos del servicio derivadas de las comparaciones, por los consumidores, de la recompensa como del coste de las compras relacionadas con la consecuencia esperada (p.71). Así mismo Oliver (citado por Thompson 2005) menciona: las satisfacciones consisten en colmar la expectativa de los usuarios. Sin embargo, es observada en el transcurrir de los tiempos, Las satisfacciones son las evaluaciones personalizadas percibida por los usuarios externos, respecto a los usos de los servicios como los productos intangibles. Las satisfacciones de los clientes son observadas por aquella característica específica de los elementos intangibles, así mismo se ven brindados sobre las satisfacciones a toda respuesta emocional (p. 43). Las satisfacciones de los usuarios para Poll y Boekhorst, son unas medidas a través del cual buscan la valoración de unos objetivos únicos, servicio con calidad

que complazcan al usuario; son planteados según las efectividades, hasta que niveles los servicios cumplen con los fines desde las perspectivas de los usuarios. Las satisfacciones pueden ser descritas en tres formas diversas: organizativo (aquí vemos, los tiempos en las esperas, los ambientes, etc.); las atenciones recibidas, sus repercusiones sobre la salud de toda persona; los tratos recibidos cuando los usuarios son atendidos en la institución (Hernández, 2011, p. 349-368). También Guevara (2018) nos dice que una satisfacción es la percepción del cliente respecto a los niveles en cuanto al cumplimiento o satisfacción de su necesidad (p.33).

Las complejidades de los procesos de las satisfacciones implicaran los conocimientos de 4 enlaces vitales las cuales son: Las variables intra subjetivas de los usuarios. Las variables intra subjetivas de los proveedores. Los procesos de interrelaciones producidos entre usuarios y proveedores. La condición institucional. (Massip, 2008, p.5). Los elementos que conforman las satisfacciones de los usuarios: Las satisfacciones de los usuarios estarán conformadas por 3 partes: Los rendimientos percibidos. - Serán relacionadas a los desempeños que los usuarios mencionan obtener después de las “compras o adquisiciones” de unos productos y servicios. La expectativa. - Es la esperanza generada por el usuario a fin de obtener y alcanzar unos servicios y productos. La expectativa resultara de: (Rey, 2000, p. 139 - 153). Promesa explícita de los servicios: son las descripciones que unas empresas hacen para sus clientes. Promesa implícita de los servicios: es la idea creada de los servicios, mas no es explícita. Comunicaciones bocas – orejas: son unas fuentes de informaciones verídicas que se darán sobre los servicios. Experiencias pasadas: son las informaciones obtenidas de una situación pasada, la cual dará unos conocimientos muy realistas de los servicios. En el nivel de las satisfacciones: después de tener los productos y servicios, el usuario experimenta el siguiente nivel de satisfacciones. Las insatisfacciones: serán obtenidas si los productos adquiridos no sacian toda expectativa de los usuarios. Las Satisfacciones: serán obtenidas si los productos adquiridos cumplen la expectativa de cada uno de los usuarios. En las complacencias: serán obtenidas si los productos adquiridos exceden la expectativa de cada uno de los usuarios. (Rey, 2000, p. 139 - 153). Con respecto a los niveles de las satisfacciones Kotler 1997, sostiene después de realizadas las compras y adquisiciones de unos productos

como servicios el cliente experimenta 3 niveles de satisfacciones: Insatisfacciones, Satisfacciones, Complacencias. Los niveles de las satisfacciones de unos clientes como unos usuarios, facilita la determinación de los grados de lealtad que tienen éstos hacia las instituciones, empresas como servicios. una empresa hoy diseña una estrategia competitiva como una campaña publicitaria agresiva direccionada a tener satisfecho al cliente y usuario. Esta es la finalidad suprema de todas las unidades de negocios como de las instituciones. Para una empresa o institución son aspectos relevantes como determinantes, saber los juicios y opiniones del consumidor del usuario final, siendo los objetivos la medición de las eficiencias, de los desempeños alcanzados en los momentos de dar unos servicios. Estas mediciones de las satisfacciones, permitirá la reevaluación por consiguiente el replanteo y así hacer la corrección respectiva de su procedimiento como de su sistema de atenciones, corregir el lineamiento relacionado para la mejora de los capitales humanos otras realizan una reingeniería total o parcial. (Mullisaca, 2017. p.33). Los usuarios. - “el usuario o paciente serán toda persona atendida ante diferentes instituciones más aquí se habla del usuario que está relacionada de forma directa con un centro de salubridad, (Guevara, 2018, p.26).

Tresierra (2019) En toda encuesta sobre satisfacción, la expectativa del usuario es la que fijara los estándares de las accesibilidades o cual servicio es el más conveniente, confortable como oportuno. Así mismo, es el usuario externo quien dirá cómo fue oído, informado, fue consentido en el ejercicio de sus decisiones y cómo fue el trato recibido (p.11)

Sobre la dimensión de las satisfacciones de los usuarios tenemos presente al Tiempo de atención. - Caycho, (2019), preciso a los tiempos de atención o esperas, son los tiempos transcurridos en una extensa cola que responden a las cantidades de personas asistentes al establecimiento de salubridad buscando una consulta externa ofrecida por esta; que formaran un componente de la llamada barrera de accesos del empleo del servicio. Los tiempos de las esperas son factores dependientes de lo administrativo y de lo organizado de los establecimientos de sanidad más poco de las atenciones directas de los profesionales; existiendo 2 formas programáticas de las atenciones, uno a través de los modelos de cola como de reserva de cita , dos a través de las citas con horarios establecidos donde los

pacientes llegaran con anticipación a sus atenciones siendo aquí los tiempos de espera menores. (El peruano, 2018, p.1). Así mismo Soto explica que los tiempos esperados del que acude a las consultas desde que los mismos solicitan unas atenciones en la misma fecha hasta conseguirlos, (Soto, 2011, p. 23), Por su parte Kaba, Sooriakumaran (2007) expresan que los escasos tiempos de las consultas pueden estropear las relaciones médicos pacientes hace siglos es reconocido que las relaciones médicas pacientes son relevantes en las recuperaciones de todo enfermo (p.363). Diversas investigaciones dicen que toda consulta debería de tener unas duraciones relativas de 20 min y así satisfagan al usuario y así consumir el estándar respecto a las calidades asistenciales (Migongo et, al. 2012, p.363). Con respecto a la dimensión trato recibido principalmente implica ser tratados como personas al instante de contactarse con los profesionales del área médica como administrativos que prestan las atenciones, acá serán activados diversas concepciones, alguno, muy concreto sustentando los significados del por qué ser tratado como ser humano, lo cual está asociado al personal de salud y administrativo: vean, oigan, saluden, consideren sus opiniones, brinden cordialidad y brinden cariño. (Superintendencia de Salud, 2013, p.8). En la Infraestructura. - aquí se podrá observar la correcta implementación de la planta física, ambientes o áreas de atención y de espera, iluminación, ventilación, privacidad, instalaciones sanitarias, acabados normativos etc. (C.O.P, 2018, p. 40). Cuando hablamos sobre calidad existirán diferentes conceptualizaciones, de variados investigadores que se le consideran como importantes teóricos, que pidieron definirnos los conceptos sobre calidad. Calidad se define según el vocabulario existente del Lenguaje Español: «es el atributo o conjuntos de atributos propios de unas cosas permitiéndolas apreciarlas de formas iguales, mejores, así como peores que el restante de sus especies» (RAE, 1987). Al respecto Aenor (2000) expreso que la calidad son los «conjuntos de toda propiedad como característica de unos productos o servicios que les adjudican sus aptitudes y así satisfagan una necesidad expresada como implícita», o también como «son los grados por el cual unos productos cumplen la especificación técnica establecida al ser diseñada» (p.19). Así mismo la O.M.S definió: "la calidad de las asistencias sanitarias son el aseguramiento que todos los pacientes reciban los conjuntos del servicio diagnóstico como terapéutica adecuados y así consigan unas atenciones sanitarias

óptimas, considerando todo factor, el conocimiento de los pacientes y de los servicios médicos, logrando los mejores resultados con los mínimos riesgos iatrogénico y las máximas satisfacciones de los pacientes con los procesos” (ESAN, 2016, p.12). Con respecto al tipo de calidad podemos ver a la Calidad deseada: consistirá en que el cliente este satisfecho con las atenciones recibidas, teniendo presente determinada característica, de esto dependerá que el cliente quede satisfecho o insatisfecho. La Calidad satisfecha: En ella está presente una cualidad, así como peculiaridad propia del usuario solicitante de calidad. Se encuentran presentes las complacencias cumpliendo unas elevadas posibilidades y pocas esperas y la Calidad que agrada: En las calidades que agradan los usuarios sienten complacencia que superara su expectativa (Ramírez y Alvares, 2015, p. 13).

Así mismo Sahney et al (1989) nos dicen que toda calidad posee 2 aspectos básicos muy correlacionados: ellos son las calidades prestadas y las calidades percibidas. Las calidades prestadas, llamadas calidades intrínsecas, hacen referencia al componente científico tecnológico de los servicios que son medidos mediante una auditoría; las calidades sentidas están referidas a los grados de las satisfacciones de los usuarios de los servicios siendo medidas por una encuesta. (p.10)

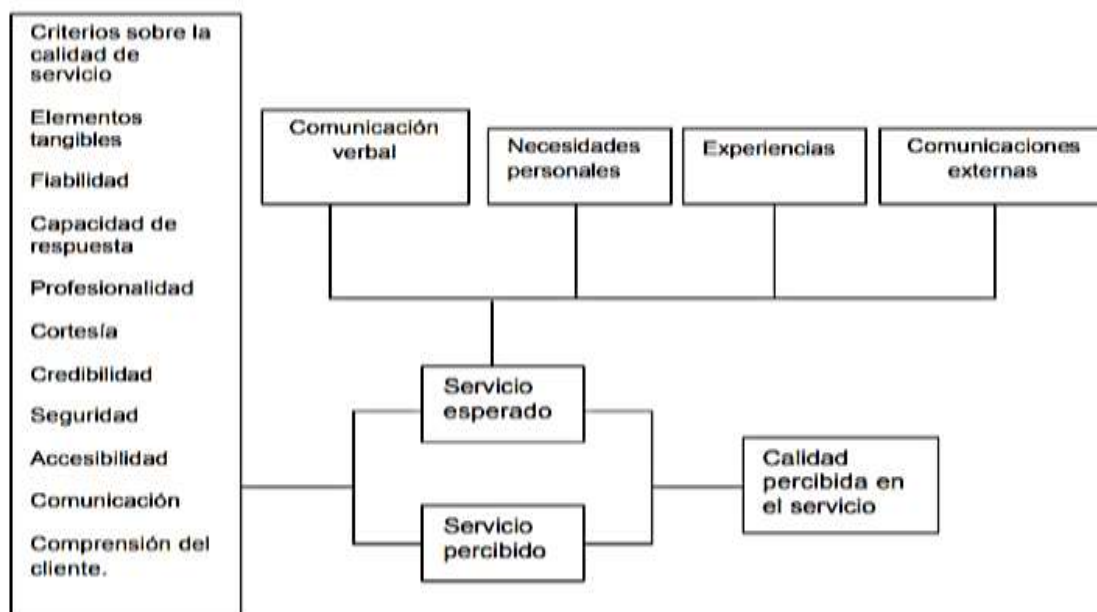
El modelo Americano de Parasuraman (1985,) se denomina SERVQUAL. Representa uno de los planteamientos muy utilizados por todo académico hasta la actualidad, dadas las proliferaciones de artículos en las áreas donde se utilizan sus escalas. Parasurama (1988) parten de los paradigmas de las desconfirmaciones, similar a Grönroos, y desarrolla unos instrumentos que permitieran las mediciones de las calidades de los servicios percibidos. Después de varias indagaciones como valoraciones, teniendo por bases los conceptos en las calidades en toda prestación que son percibidos, desarrollan los cuestionarios que permite la cuantificación de las calidades de los servicios llamándolo Servqual.

Dicho cuestionario permite una aproximación a las mediciones a través de las evaluaciones que permiten apartar la expectativa de la percepción de unos clientes, que se apoyan en el comentario hecho por el consumidor de esta indagación.

Dicha opinión apunta a 10 dimensiones que se establecieron por los autores de poca valía, afirman, dependerá de los tipos de servicios como de los clientes, en un inicio identifican 10 aspectos vitales de la calidad de los servicios que son: Elemento tangible: presencia de la instalación física, equipo, profesionales, técnicos o material. Fiabilidad: son las habilidades para la ejecución de los servicios prometidos de formas fiables como cuidadosas. Capacidades de respuestas: son las disposiciones de ayuda al cliente y proveerle de unos servicios rápidos. Profesionalismo: Poseer la destreza requerida como los conocimientos de los procesos de prestaciones de los servicios. Cortesías: Atenciones, respetos como afabilidad de los trabajadores de contactos. Credibilidad: Veracidades, creencias como lo honesto en los servicios proveídos. Seguridad: Inexistencias de peligro, riesgo y duda. Accesibilidades: Accesibles como fáciles para contactarlos. Comunicaciones: Tener al cliente informado, usando unos lenguajes entendibles, claros, y también oírlos. Comprender a los clientes: Realizar los esfuerzos para la comprensión de todo cliente como de su necesidad. Después de la crítica recibida, los autores dijeron que las 10 dimensiones no es certeramente independiente una de otra y realizando investigaciones estadísticas, hallando correlación entre cada dimensión inicial permitiendo reducirla a 5. (Parasuraman 1988, p. 26)

El Servqual sobre las calidades de los servicios fueron elaborados por Zeithaml, Parasuraman y Berry teniendo los propósitos para las mejoras de la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas. Realizaran unas evaluaciones sobre calidad de los servicios a través de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidades de respuestas, seguridad, empatías y elemento tangible. Se compone por unas escalas de respuestas múltiples diseñadas para la comprensión de la expectativa del cliente sobre unos servicios. Permitirá la evaluación, también servirá como unos instrumentos para las mejoras como de comparaciones con diferentes instituciones. Por tanto, miden lo que los clientes esperan de las empresas prestadoras de los servicios, contrastan dichas medidas con las estimaciones percibida por los clientes perciben de esos servicios en aquellas 5 dimensiones que se mencionan. (Fernández, 2018, p. 26). El modelo Servqual de la calidad de los servicios se basa en el enfoque de las evaluaciones de los clientes sobre la calidad de los servicios donde: Definen unos servicios con calidad como las diferencias entre la expectativa

y la percepción del cliente. Unos balances ventajosos para la percepción, de modo que ésta supere a la expectativa, implicarían unas elevadas calidades percibidas de los servicios, como altas satisfacciones con los mismos. (Fernández, 2018, p. 26). Señalara cierto factor vital que condiciona la expectativa del usuario: Comunicaciones “bocas a orejas”, opinión y recomendación de un amigo o familiar respecto de los servicios. Necesidad personal. Experiencia con los servicios que los usuarios tuviesen de forma previa. Comunicación externa, que las propias instituciones realicen respecto a la prestación de sus servicios y que incidirán en la expectativa que los ciudadanos tienen sobre la misma. (Fernández, 2018, p. 27). Identifican 5 (dimensión) relativa al criterio evaluativo que utiliza el cliente en la valoración de una calidad en unos servicios. Fiabilidad: Habilidades en la realización de los servicios cuidadosamente como confiable. Capacidades de las Respuestas: Disposiciones como voluntades en la ayuda al usuario proporcionando unos servicios rápidos. Seguridad: Conocimiento como atenciones mostradas por el empleado como su habilidad y concitando credibilidad como confianzas. Empatías: Atenciones personalizadas dispensadas por las organizaciones en el cliente. Elemento Tangible: Presencia de la instalación física, equipo, profesionales, técnicos como material de comunicaciones (Fernández, 2018, p. 27). Así mismo Celis, (2004) nos dice que las calidades entonces, según el sentido más objetivo, pueden evaluarse usando un instrumento para el análisis de los procesos de las atenciones en salud y teniendo en cuenta los resultados. También se puede utilizar un cuestionario y así conocer las valoraciones de las satisfacciones de los usuarios (p.9)



Evaluaciones destinado a los clientes en función a la calidad de los servicios

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1990. p.26) calidad total en la gestión de los servicios. Madrid. Ediciones Díaz Santos.

Entre las dimensiones de la variable calidad según el modelo Servqual tenemos las siguientes del cual veremos las principales características. Con respecto al Elemento Tangible es aquel que concierne a la instalación física, recurso humano, equipamientos, material e insumo, herramienta, proceso, instrucción, materiales de las informaciones y el producto intermedio. Según Parasuraman (1988) el elemento tangible comprende una dimensión que medirá la calidad referido a las apariencias de las infraestructuras, equipamientos, recurso humano como material; desde unas apreciaciones visuales accesos faciales adecuadas son necesarios la mantención de una óptima condición de la estructura (p,79), de modo similar Zeithman, et,al. (2002) lo tangible es el objeto natural percibido según cada sentido nuestro. las referencias a los aspectos tangibles suelen indagar sobre la instalación, como las accesibilidades. (p. 13). Respecto a la Fiabilidad según Zeithman, y otros autores en el año (2002) dicen que la confiabilidad comprende las capacidades de los desempeños de formas seguras como precisas. Son muy ciertos las implicancias donde las instituciones cumplan un determinado rol tenemos por ejemplos: prestaciones de unos buenos servicios, solucionar el problema presentado y el cumplimiento de lo prometido. Sin embargo, una confiabilidad determinara los

grados de las probabilidades de unos adecuados funcionamientos de cada proceso, teniéndose presente los grados de credibilidades, veracidades, como honestidades sobre las calidades de las atenciones. Claro está que unas definiciones aproximadas al concepto confiabilidad partirá continuamente desde unos productos realizados de maneras previstas. Consiguientemente otras definiciones estarán relacionadas a las probabilidades que los productos cumplan con sus roles como funciones presenciando la ausencia de un problema en lo durable. (p. 13). En las capacidades de las respuestas. - Son las disponibilidades que los profesionales tienen ante unos problemas suscitados anteriormente como posteriormente en las atenciones. Dichas capacidades van unidas a las voluntades de los profesionales, conforman unos apoyos esenciales para el usuario con la finalidad de dar unos servicios muy efectivos como rápidos. Parasuraman, (1988) refiere que son las disposiciones del personal para el apoyo al usuario externo con la finalidad del acceso a unos servicios rápidos, que responden a la necesidad en unos tiempos records. (p 71). Sobre la seguridad. - Castillo (2005) nos expresa que “son aquellos conocimientos que todo trabajador adquiere a través de sus quehaceres, cortesías y capacidades de los tratos dirigidas a los otros semejantes.” (p, 25) así mismo Zeithman, et al. (2002) nos dicen que las seguridades son temas fundamentales para las calidades de las atenciones, por ser unos conocimientos propios del trabajador, que se manifiesta en las cortesías, al utilizar cada habilidad social logran generar confianza como la energía positiva (p, 240) dichos autores mencionan que la seguridad resaltara lo importante para las calidades en las atenciones así como su proceso. En este rumbo y tomándose como guía a Gonzales (2006), Castillo en el año 2005 como Zeithman en el año 2002. exponen que la Seguridad son los conocimientos del servicio a ser prestado de forma amable como cortes, considerándose las aperturas del trabajador, y la habilidad que el transfiere a los usuarios externos (p, 22). Sobre las Empatías Fernández, (2008) nos dicen que las empatías son las disposiciones internas que tienen todo sujeto respecto a los otros, sean desde unas perspectivas sociales, planteándose unas emociones que no dependerán en demasía de las personas si no que caracterizara a las situaciones como contextos de maneras integrales como multidimensionales. (p. 47). Según lo propuesto por Fernández y otros, han reconocido 4 componentes vitales: Empatías cognitivas-afectivas de signos negativos: ella activara el

mecanismo cognitivo poniendo a marchar el mecanismo emocional donde generara unos estreses empáticos. El efecto observado en los niveles interpersonales reflejase las frustraciones, impotencias como enfados de toda persona. Podemos afirmar que las respuestas cognitivas-afectivas son unas emociones negativas, pueden convertirse en psicosociales. Empatías cognitivas - afectivas de signos emocionales positivos: tratan de encender cada proceso emocional de signos positivos: las alegrías empáticas. Comprenderán los grados intrapersonales de diferentes emociones, como las satisfacciones, orgullos. Contagios emocionales: realizara diferencia entre las emociones y las adopciones en cada punto de vista. Suelen imposibilitar a la persona el “ponerse en el lugar de los otros” así poder comprender lo que verdaderamente sienten los otros. Lo intra-personal suelen representar unas variantes negativas de los estados emocionales. Lo inter-personal comprenderá la tenencia de menores probabilidades de los comportamientos sociales incrementándose unos comportamientos antisociales. Empatías cognitivas: aquí los individuos se ubican en vez de los otros, esto no significara que repican a niveles emocionales con otros sujetos o personas objetivas. (Fernández et al., 2008, p. 47).

Respecto a la descripción del instrumento Servqual el Minsa (2014) nos refiere que el Servqual es un cuestionario con escalas multidimensionales que evaluara la calidad de los servicios brindados en las instituciones del área educativa, Salubridad, etc. fue perfeccionado según los aportes de Valerie, Zeithaml, Parasuraman. Recomiendan que dichas comparaciones entre la expectativa general del usuario (Cliente, paciente, beneficiario, etc.) y su percepción sobre los servicios prestados por las organizaciones, pueden constituirse unas medidas sobre la calidad de los servicios y las brechas existentes entre ellas siendo indicadores para las mejorarlas. (p. 3). El Minsa (2014) continua expresando que el cuestionario utilizado fue una encuesta Servqual, para la utilización en el Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyos, incluyen veintidós interrogantes de expectativa y veintidós interrogantes de percepción, que se distribuyen en cinco principios que evaluaran una Calidad: (p. 3) entre ellas tenemos a las fiabilidades que representan Habilidades como cuidados en dar los servicios ofrecidos de las formas tales como se ofrecieron o pactaron. Interrogante

uno hasta el cinco. Luego tenemos a las capacidades de respuestas: Disposiciones como de muchas voluntades para auxiliar al usuario, proveerlo de unos servicios rápidos como oportunos. Interrogante seis hasta el nueve. se continua con la Seguridad que es la cordialidad como habilidades para transferir credibilidades, confianzas como confidencias en las atenciones sin las inexistencias de inseguridad, riesgo, duda. Interrogante diez hasta el trece. Así mismo tenemos a las empatías que es la disposición de posarse a los lados de los otros, razonar primeramente en los pacientes como atenderlos teniendo en cuenta la característica como la situación particular. Cuidados las mismo las atenciones individualizadas. Interrogante catorce hasta el dieciocho y por último el aspecto tangible que representa la imagen de la instalación física, equipamientos, apariencias de los trabajadores como material de avisos al usuario. Interrogante diecinueve hasta el veintidós. (Minsa, 2014. p. 3).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de indagación: La indagación es básica, porque conllevó a la búsqueda de recientes conocimientos como áreas de la indagación (Delgado, 2020).

Es cuantitativa, se recogieron informaciones que constatará hipótesis, mediante mediciones numéricas y los cálculos descriptivos como inferenciales (Palacio, 2016, p. 55).

Diseño de indagación: no experimental no se maniobraron ningunas de las variantes, transverso, las informaciones fueron establecidas de forma única, descriptiva, describieron las realidades como se presenten (Palacio, 2016, p. 55).

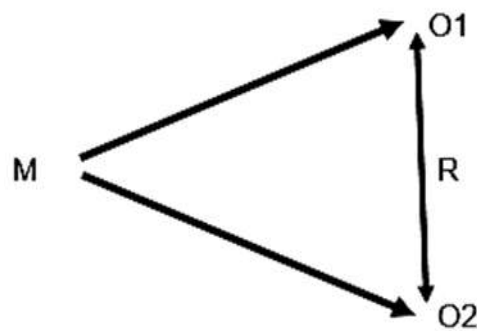


Figura. Croquis correlacional

M: Usuarios externos.

O1: Satisfacción del usuario

R: Relación de la variante

O2: Calidad del servicio

3.2. Variables y operacionalización

Definiciones conceptuales

Variable satisfacción. – Son las respuestas a las compras de artículos o los usos de un servicio derivadas de las comparaciones, por los consumidores, de la recompensa y coste de la adquisición relacionadas a una consecuencia esperada (Churchill y Suprenant, 1982, p.71).

Variable calidad. - Conjuntos tanto de propiedad como característica de los productos y servicios que le conferirán sus aptitudes para satisfacer la necesidad expresada e implícita, así como los grados por el cual los productos cumplen con la especificación técnica establecida al diseñarse (Aenor, 2000. p.19).

Definiciones operacionales

Variable satisfacción. - Se dió a través de la aplicación de un instrumento creado sobre las bases dimensionales: tiempo, trato recibido e infraestructura dado por Fernández J (2020) y está dirigido al usuario interno, dándose respuestas a la variable complacencia

Variable calidad. - Se dió a través de la aplicación de un instrumento creado sobre las bases dimensionales: Confiabilidad, Capacidades de las respuestas, Seguridad, Empatías y Elemento tangible facilitado por el Ministerio de salud (2014), y está dirigido al usuario interno, dándose respuestas a la variable establecida

Indicador de las satisfacciones.

Tiempo transcurrido, tiempo de espera, horarios, amabilidad, trato con cortesía, expolición recibida, se siente satisfecho, limpieza, iluminación y buena ventilación de la sala de espera, y consultorio, sanitarios adecuados y limpios.

Indicador de la calidad.

Respetos a los usuarios, Respetar el orden de las llegadas, Atenciones según horarios, formas de las atenciones del reclamo - queja y suministro del medicamento. Atenciones rápidas, Tiempos de esperas en las atenciones, solución del problema. Respetar las privacidades Evaluaciones minuciosas y completas dadas por los profesionales, Tiempos suficientes en la resolución de una duda o pregunta, proyectar confianzas. Afabilidad, respetos y paciencias en las atenciones, Informaciones brindadas completas oportunas y entendidas por los usuarios respecto a sus enfermedades, tratamientos como cuidado. Señalizaciones de las orientaciones adecuadas a los usuarios, higiene, orden y comodidades en la instalación, Equipo y material disponible para las atenciones. Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población estuvo constituida por las personas atendidas en los servicios odontológicos brindado en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Criterios de Inclusión

Inclusión

- Personal de tropa destacado en las instalaciones de cuartel militar.
- Personal de tropa sin problemas psicológicos o psiquiátricos.

Exclusión

- Personal subalterno, técnico y oficial destacado en las instalaciones de cuartel militar.
- Personal asimilado y civil destacado en las instalaciones de cuartel militar.

La muestra fue un resultado de aplicar la fórmula para población finita

$$n = \frac{N (Z\alpha)^2 p \times q}{l^2 \times (N- 1) + Z\alpha^2 \times p \times q}$$

- N = Universo.
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (seguridad 95%).
- p = proporciones esperadas (5% = 0.05).
- q = 1 – p (en este caso 1- 0.05 = 0.95).
- l^2 =nivel de error (0.05).

$$n = \frac{300 (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}{(0.05)^2 \times (299) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95} \quad n = 100$$

La muestra hallada es de 100 usuarios del Servicio Odontológico brindado en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

El muestreo.- No probabilístico llamado también por conveniencias.

Unidad de análisis.- Lo constituyo el personal de tropa atendido en el servicio de odontología brindado en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de esta indagación fueron unas encuestas siguiendo nuestro objetivo principal y específico. El Instrumentos para la primera variable que es satisfacción lo constituyo un cuestionario con 25 interrogantes, que se dividió en tres dimensiones, las pruebas de fiabilidad obtuvieron un Alfa de Cronbach de 0,92 según las escalas de Likert tienen las siguientes valoraciones 1= Muy insatisfechos 2=Insatisfechos 3= Satisfechos 4= Muy satisfechos que fue adaptado de Fernández J (2020).

Para la segunda variable calidad se aplicó un cuestionario de 22 interrogantes, que se dividió en cinco dimensiones, la prueba de fiabilidad presento el Alfa-Cronbach igual a 0,88 lo cual está basado en cuestionario SERVQUAL que es un instrumento validado, en la escala de Likert tienen las siguientes valoraciones:

1= Pésima 2= Mala 3= Regular 4= Buena 5= Excelente (Minsa, 2019)

3.5. Procedimientos

Se dirigió una solicitud al jefe del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

- Se requirió información al personal de digitación sobre los pacientes atendidos para sacar la muestra del estudio.
- Se realizó la encuesta en un mes, con el personal de tropa que quieran participar del estudio.
- Los encuestados tuvieron un tiempo de 20 minutos aproximadamente para cada encuestado y así terminar el cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

Las datos que se obtuvieron por medio de una encuesta fueron llevadas al programa Excel los cuales se registran mediante un código numérico, siendo llevada después a un software estadístico IBM SPSS Statistics 22.

Las comprobaciones de la hipótesis general como específicas se dieron con el Coeficiente de Correlación de Spearman, con un nivel de significancia de un 5%

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue realizada con la norma ética, según la declaración internacional de Helsinki:

La proclamación de Helsinki se promulgo a través de la Asociación Médica Mundial como una proposición del principio ético en las investigaciones médicas realizadas en el ser humano, incluidas las investigaciones de los materiales humanos. Las investigaciones médicas están sujetas a la norma ética que servirán en el aseguramiento de los respetos para todo ser humano, protegiendo la salud como el derecho individual del encuestado.

En las investigaciones médicas son deberes de los médicos la protección las vidas, salud, dignidad, integridad, los derechos a las autodeterminaciones, las intimidades como lo confidencial de las informaciones personales de toda persona participante en la indagación. Las responsabilidades de las protecciones de toda persona participante en la indagación recaerán en el investigador, jamás en el participante de la indagación.

En las investigaciones en las personas adultas con capacidad de brindar sus consentimientos informados, los participantes potenciales recibieron informaciones adecuadas sobre el objetivo, método, financiamientos, posibles conflictos de intereses, riesgo previsible e incomodidad derivada de dichos experimentos. Los participantes potenciales deben ser informados de los derechos de participar o no.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1

Nivel de satisfacción de los usuarios

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	26 - 50	13	13%
Satisfecho	51 – 75	53	53%
Muy Satisfecho	76 - 100	34	34%
Total		100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios

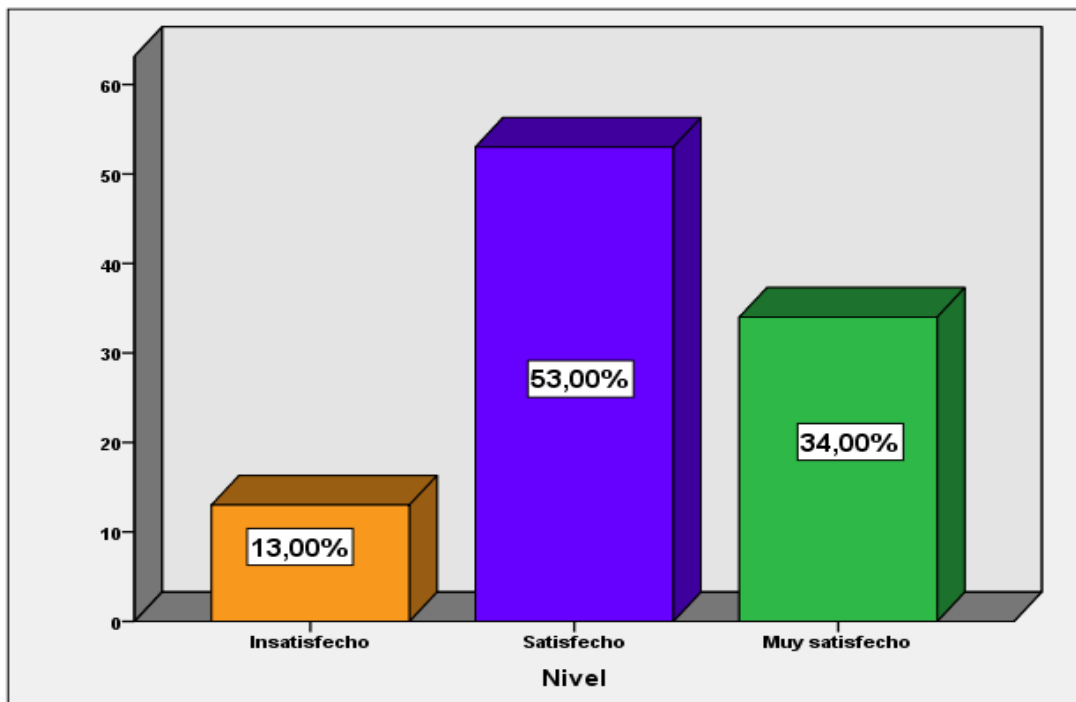


Figura 1 porcentaje de satisfacción del usuario

Según la tabla 1 y la figura 2 del 100% de encuestados sobre la satisfacción del usuario predomina el nivel satisfecho con un 53.0% , seguido del nivel muy satisfecho con un 34.0%y del nivel insatisfecho con un 13.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 2

Nivel de calidad de los servicios

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23 – 43	4	4,0%
Regular	44 – 64	21	21,0%
Bueno	65 – 85	56	56,0%
Muy Bueno	86 – 100	19	19,0%
Total		100	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios

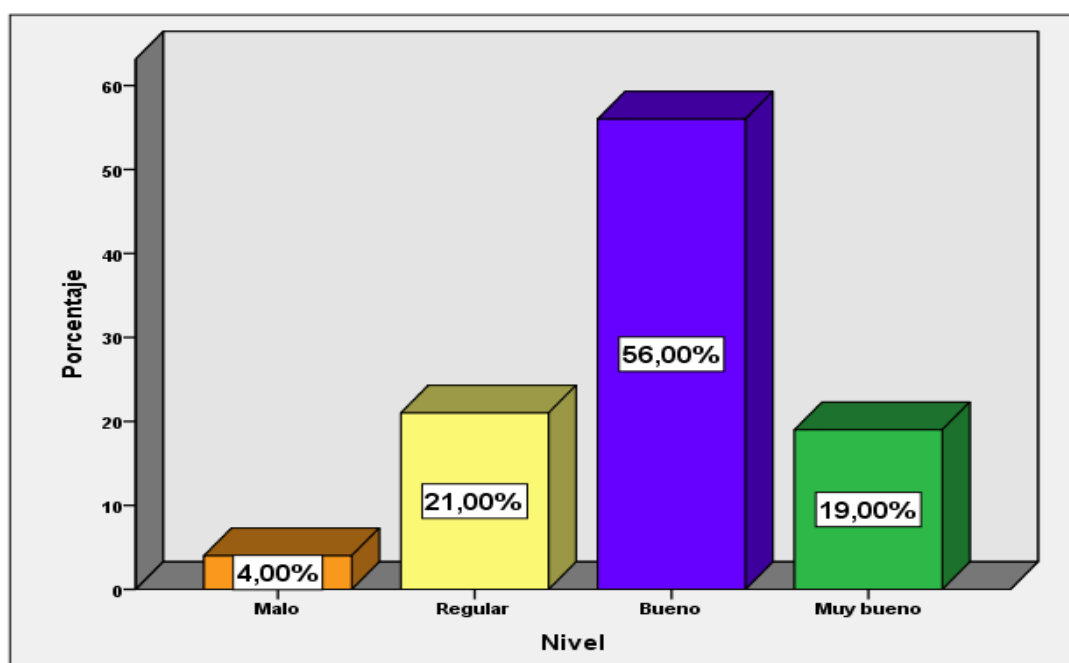


Figura 2 porcentajes de calidad de los servicios

Según la tabla N° 2 y la Figura N° 2, del 100% de encuestados sobre la calidad de los servicios predominando el nivel bueno con un 56.0%, seguido del nivel regular con un 21.0%, continua el nivel muy bueno con un 19.0% y el nivel malo con un 4.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 3

Niveles de satisfacción de los usuarios

Dimensión	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo	Muy insatisfecho	1 – 6	2	2,0%
	Insatisfecho	7 – 12	23	23,0%
	Satisfecho	13 - 17	19	19,0%
	Muy satisfecho	16 – 24	56	56,0%
	Total		100	100,0%
Trato Recibido	Muy insatisfecho	1 – 7	1	1,0%
	Insatisfecho	8 – 14	15	15,0%
	Satisfecho	15 – 21	54	54,0%
	Muy satisfecho	22 - 28	30	30,0%
	Total		100	100,0%
Infraestructura	Insatisfecho	13 – 24	12	12,0%
	Satisfecho	25 – 36	52	52,0%
	Muy satisfecho	37 – 48	36	36,0%
	Total		100	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios

Según la tabla 3 sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del 100% de encuestados en la dimensión tiempo predominó el nivel muy satisfecho con un 56.9%, seguido del nivel insatisfecho con un 23.0%, el nivel satisfecho con un 19.0% y el nivel muy insatisfecho con un 2.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020. En la dimensión trato recibido predominó el nivel satisfecho con un 54.0%, seguido del nivel muy satisfecho con un 30.0%, el nivel insatisfecho con un 15.0% y el nivel muy insatisfecho con un 1.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020. En la dimensión infraestructura predominó el nivel satisfecho con un 52.0%, seguido del nivel muy satisfecho con un 36.0%, y el nivel insatisfecho con un 12.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 4

Niveles de la calidad de los servicios

Dimensión	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Muy malo	1 – 5	3	3,0%
	Malo	6 – 10	13	13,0%
	Regular	11 – 15	18	18,0%
	Bueno	16 – 20	53	53,0%
	Muy bueno	21 – 25	13	13,0%
	Total		100	100,0%
Capacidad de respuesta	Muy malo	1 – 4	3	3,0%
	Malo	5 – 8	13	13,0%
	Regular	9 – 12	39	38,0%
	Bueno	13 – 16	38	39,0%
	Muy bueno	17 – 20	7	7,0%
	Total		100,	100,0%
Seguridad	Muy malo	1 – 4	2	2,0%
	Malo	5 – 8	12	12,0%
	Regular	9 – 12	26	26,0%
	Bueno	13 – 16	46	46,0%
	Muy bueno	17 – 20	14	14,0%
	Total		100	100,0%
Empatía	Muy malo	1 – 5	1	1,0%
	Malo	6 – 10	10	10,0%
	Regular	11 – 15	28	28,0%
	Bueno	16 – 20	46	46,0%
	Muy bueno	21 – 25	15	15,0%
	Total		100	100,0%
Elementos Tangibles	Muy malo	1 – 4	1	1,0%
	Malo	5 – 8	8	8,0%
	Regular	9 – 12	21	21,0%
	Bueno	13 – 16	54	54,0%
	Muy bueno	17 – 20	16	16,0%
	Total		100	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios

Según la tabla 4 sobre los niveles de la calidad de los servicios de los usuarios del 100% de encuestados en la dimensión fiabilidad predominó el nivel bueno con un 53.0%, seguido del nivel malo, regular y muy bueno con un 13.0% y el nivel muy malo con un 3.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020. En la dimensión capacidad de respuesta predominó el nivel regular con un 38.0%, seguido del nivel bueno con un 39.0%, el nivel malo con un 13.0%, el nivel muy bueno con un 7.0%, y el nivel muy malo con un 3.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020. En la dimensión seguridad predominó el nivel bueno con un 46.0%, seguido del nivel regular con un 26.0%, el nivel muy bueno con un 14.0%, el nivel malo con un 12.0%, y el nivel muy malo con un 2.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020. En la dimensión empatía predominó el nivel bueno con un 46.0%, seguido del nivel regular con un 28.0%, el nivel muy bueno con un 15.0%, el nivel malo con un 10.0%, y el nivel muy malo con un 1.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020. En la dimensión elementos tangibles predominó el nivel bueno con un 54.0%, seguido del nivel regular con un 21.0%, el nivel muy bueno con un 16.0%, el nivel malo con un 8.0%, y el nivel muy malo con un 1.0% en los usuarios del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Resultados Inferenciales

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 5

Prueba de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

			Satisfacción del usuario	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		100	100
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del 100% de participantes encuestados dado el valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) i rechazándose la Hipótesis nula y aceptándose la Hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la calidad del Servicio Odontológico , dado el valor de correlación de Rho de Spearman = 555 de acuerdo a la escala de Hernández et al 2014 es positiva y moderada, en los usuarios atendidos en el Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Prueba de Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 6

Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la fiabilidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

			Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del 100% de participantes encuestados dado el valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) rechazándose la Hipótesis nula y aceptándose la Hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la Fiabilidad del Servicio Odontológico, dado el valor de correlación de Rho de Spearman = 511 de acuerdo a la escala de Hernández et al (2014) es positiva y moderada, en los usuarios atendidos en el Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 7

Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

		Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Capacidad de respuesta	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del 100% de participantes encuestados dado el valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) rechazándose la Hipótesis nula y aceptándose la Hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la capacidad de respuesta del Servicio Odontológico, dado el valor de correlación de Rho de Spearman = 462 de acuerdo a la escala de Hernández et al (2014) es positiva y moderada, en los usuarios atendidos en el Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la seguridad del servicio odontológico en el policlínico del ejército fuerte hoyos rubios, Rímac, 2020.

		Satisfacción del		
			usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del 100% de participantes encuestados dado el valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) i rechazándose la Hipótesis nula y aceptándose la Hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la seguridad del Servicio Odontológico, dado el valor de correlación de Rho de Spearman = 522 de acuerdo a la escala de Hernández et al (2014) es positiva y moderada, en los usuarios atendidos en el Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación entre la satisfacción del usuario y la empatía del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la empatía del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 9

Prueba de correlación entre la variable satisfacción del usuario y la empatía del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

		Satisfacción del		
			usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Empatía	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del 100% de participantes encuestados dado el valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) i rechazándose la Hipótesis nula y aceptándose la Hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y la empatía del Servicio Odontológico , dado el valor de correlación de Rho de Spearman = 540 de acuerdo a la escala de Hernández et al (2014) es positiva y moderada, en los usuarios atendidos en el Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Tabla 10

Correlación entre la variable satisfacción del usuario y los elementos tangibles del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

			Satisfacción del usuario	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del 100% de participantes encuestados dado el valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) rechazándose la Hipótesis nula y aceptándose la Hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre las satisfacciones de los usuarios y los elementos tangibles del Servicio Odontológico, dado el valor de correlación de Rho de Spearman = 483 de acuerdo a la escala de Hernández et al (2014) es positiva y moderada, en los usuarios atendidos en el Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

V. DISCUSIÓN

Considerando los resultados descriptivos de los encuestados 100% sobre satisfacción predomina el nivel satisfecho 53.0%, Sobre la calidad de los servicios predomina el nivel bueno 56.0%, al respecto Guevara (2018) nos dice que una satisfacción es la percepción del cliente respecto a los niveles en cuanto al cumplimiento o satisfacción de su necesidad. Al respecto Camacho (2017) encontró lo mismo en unas muestras de los usuarios de los servicios odontológicos, donde el 94% del paciente están muy satisfechos, de modo similar Lora y Tirado (2016) encontró unas tendencias similares donde el 99,3 % manifiesta satisfacción sobre el servicio recibido, el 97,8 % percibieron que las atenciones son prestadas evidenciando calidad. Similarmente Walde (2019), encontró unas tendencias similares en los asistentes a los servicios de odontología donde el 55%, lo consideraron como bueno en calidad, y las satisfacciones fueron altas de un 69% y por ultimo Salazar (2018) encontró unas tendencias similares en unas muestras de pacientes del área odontológica encontró que el 56,7% están satisfechos.

Considerando los resultados descriptivos de los encuestados 100% Sobre la calidad de los servicios según dimensiones en la dimensión fiabilidad predomino el nivel bueno 53.0%. En la capacidad de respuesta predomino el nivel regular 39.0%, seguido del nivel bueno con un 38.0%. En la seguridad predomino el nivel bueno 46.0%, En la empatía predomino el nivel bueno 46.0%, En los elementos tangibles predomino el nivel bueno 54.0%.

Estos resultados guardan relación con los hallados por Chuqui (2020) encontró unas tendencias similares en unas muestras del usuario externo de los servicios odontológicos donde un 60,2% los pacientes muestran satisfacción con el aspecto tangible. Con las fiabilidades un 69,7%. Sobre las capacidades de respuestas un 61,6%. Con las empatías un 76,6% y con la seguridad un 80,4%. Al respecto Walde (2019), hallo que las calidades en las atenciones respecto a las fiabilidades son 81% buenas, las capacidades de respuestas son un 75% buena, las seguridades

son 77% buenas, las empáticas, un 81% son buenas, y al elemento tangible son 54%.

Considerando el objetivo general se puede afirmar que existe una relación entre las variables satisfacción del usuario y calidad de los servicios, dicho resultado sale de una muestra de usuarios del policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Rímac. Los resultados muestran un nivel muy significativo ($p= 0.000$) lo que demuestra que hay una estrecha relación entre la satisfacción del usuario y calidad del servicio odontológico percibido, es muy cierto que los usuarios estarán satisfechos si la calidad de los servicios prestados es adecuada y colma sus expectativas. Sobre ello Oliver (citado por Thompson 2005) menciona que las satisfacciones son las evaluaciones personalizadas percibida por los usuarios externos, respecto a los usos de los servicios como los productos intangibles así mismo Hernández, (2011) nos dice que las satisfacciones pueden ser descritas en tres formas diversas: organizativo (aquí vemos, los tiempos en las esperas, los ambientes, etc.); las atenciones recibidas, sus repercusiones sobre la salud de toda persona; los tratos recibidos cuando los usuarios son atendidos en la institución. De modo similar Aenor (2000) nos dice que la calidad «son los grados por el cual unos productos cumplen la especificación técnica establecida al ser diseñada. Así mismo Sahney et al (1989) nos dicen que toda calidad posee 2 aspectos básicos muy correlacionados: ellos son las calidades prestadas y las calidades percibidas.

El hallazgo de una relación significativa ($p= 0.000 < 0.050$) y un Spearman = 555 entre las variables en estudio concuerda con Lora y Tirado (2016) que hallo una relación semejante en una muestra de usuarios existiendo asociación entre los niveles de calidad y las satisfacciones globales en el servicio odontológico de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. También guarda relación con Chuqui (2020) que hallo una relación semejante en una muestra de usuarios existiendo asociación entre las calidades de las atenciones y el grado de satisfacción de los usuarios en el área odontológica del P de S Nicolás Garatea, Chimbote. Al respecto Herrera (2017) hallo una relación semejante en una muestra del usuario externo asistentes a los servicios dentales del Centro de Salud de Chorrillos - Lima observándose la existencia de correlación entre las satisfacciones de los usuarios externos y la calidad de las atenciones odontológicas del Centro de Salud, siendo

su p-valor igual a 0,00 que es menor a 0,05. Si los usuarios observan y comprueban que la calidad del Servicio Odontológico brindado por el profesional odontólogo en determinada institución de salud no es buena entonces, el usuario estará insatisfecho presentando quejas y reclamos ante las autoridades respectivas, por lo tanto, la calidad de los servicios brindados por el odontólogo y la institución no responde a las expectativas y necesidades del usuario. El usuario dejará de ir a dicha institución de salud, porque no colma su expectativa, por ende, estará insatisfecho con el servicio recibido, lo que demuestra que la calidad del servicio brindado no es buena.

Respecto a la contratación de las hipótesis específicas se tomó solo a Herrera porque este investigador realizó la relación de la variable satisfacción del usuario con las cinco dimensiones de la variable calidad del servicio, los otros investigadores no lo relacionaron de forma inferencial solo refieren a las cinco dimensiones de calidad de forma descriptiva.

Considerando el objetivo específico 1.- la variable satisfacción del usuario y también se relaciona con un nivel muy significativo, positiva y moderada ($p < 0.000$, rho de Spearman = 0,511)) con la fiabilidad de la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio. Al respecto Parasuraman, (1988) nos dice que la fiabilidad son las habilidades para la ejecución de los servicios prometidos de formas fiables como cuidadosas. De igual modo Zeithman, (2002) nos dicen que la confiabilidad determinara los grados de las probabilidades de unos adecuados funcionamientos de cada proceso, teniéndose presente los grados de credibilidades, veracidades, como honestidades sobre las calidades de las atenciones. Igual mente Fernández, (2018) expresa que Fiabilidad son las habilidades en la realización de los servicios cuidadosamente como confiable. También Herrera (2017) halló una correlación similar en una muestra de usuarios que recibieron atenciones odontológicas en el C de S de Chorrillos - Lima siendo el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones respecto a las satisfacciones de los usuarios y las fiabilidades. Todo usuario que se dirige a una institución de salud espera que el servicio que reciba sea confiable, tal como es ofrecido en las propagandas dirigidas a los usuarios de no ser así el usuario sufre una decepción y es muy posible que no regrese a la institución. En consecuencia, son necesarios

que a las gestiones públicas sobre salud deben dársele mayores importancias a la calidad de las atenciones en los C d S distritales, implementándose tácticas y capacitaciones para los trabajadores de salud, sensibilizaciones para las poblaciones sobre las mejores atenciones en salud.

Considerando el objetivo específico 2 .- la variable satisfacción del usuario y también se relaciona con un nivel muy significativo, positiva y moderada ($p < 0.000$, rho de Spearman = 0,462)) con las capacidades de respuestas de la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio. Al respecto Parasuraman, (1988) refiere que las capacidades de respuestas son las disposiciones del personal para el apoyo al usuario externo con la finalidad del acceso a unos servicios rápidos, que responden a la necesidad en unos tiempos records. Son las disponibilidades que los profesionales tienen ante unos problemas suscitados anteriormente como posteriormente en las atenciones. Así mismo Fernández, (2018) nos dice que las capacidades de las respuestas son las disposiciones como voluntades en la ayuda al usuario proporcionando unos servicios rápidos. De modo similar Herrera (2017) hallo una correlación similar en una muestra de usuarios que recibieron atenciones odontológicas en el C de S de Chorrillos - Lima siendo el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones respecto a las satisfacciones de los usuarios y las capacidades de respuestas. Todo usuario espera de una institución de salud y de los profesionales que la dirigen una respuesta rápida como seguras ante su problema de salud que lo aqueja de no ser así, el usuario no regresa a la institución de salud y divulgara la mala atención recibida con sus familiares, amigos, conocidos, perjudicando a la institución en su imagen frente a la sociedad y los usuarios que hacen uso de los servicios que ella brinda.

Considerando el objetivo específico 3 .- la variable satisfacción del usuario y también se relaciona con un nivel muy significativo, positiva y moderada ($p < 0.000$, rho de Spearman = 0,522) con las seguridades de la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio. Según Zeithman, y otros autores en el año (2002) nos dicen que las seguridades son temas fundamentales para las calidades de las atenciones, por ser unos conocimientos

propios del trabajador, que se manifiesta en las cortesías, al utilizar cada habilidad social logran generar confianza como la energía positiva. Así mismo Fernández, (2018) nos dice que la seguridad: es el conocimiento como atenciones mostradas por el empleado como su habilidad y concitando credibilidad como confianzas. Al respecto Herrera (2017) halló una correlación similar en una muestra de usuarios que recibieron atenciones odontológicas en el C de S de Chorrillos - Lima sobre la seguridad siendo el p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones respecto a las satisfacciones de los usuarios y las seguridades. Los usuarios al ser atendidos en las instituciones de salud suponen que los profesionales que los atienden son seguros, les brindan seguridad al darles los mejores servicios y las mejores atenciones. Los profesionales de salud deben tener los conocimientos adecuados y especializados para el tratamiento de las enfermedades del usuario o paciente, darán respuesta a las consultas del paciente y brindar diagnósticos certeros para un adecuado tratamiento de la dolencia que le aqueja por tanto el paciente se sentirá seguro con el tratamiento dado por el profesional.

Considerando el objetivo específico 4.- la variable satisfacción del usuario y también se relaciona con un nivel muy significativo, positiva y moderada ($p < 0.000$, rho de Spearman = 0,540) con las empatías de la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio. Según Fernández, (2008) nos dicen que las empatías son las disposiciones internas que tienen todo sujeto respecto a los otros, sean desde unas perspectivas sociales, planteándose unas emociones que no dependerán en demasía de las personas si no que caracterizará a las situaciones como contextos de maneras integrales como multidimensionales. Así mismo Fernández, (2018) nos dice que las empatías son las atenciones personalizadas dispensadas por las organizaciones en el cliente. Al respecto Herrera (2017) halló una correlación similar en una muestra de usuarios que recibieron atenciones odontológicas en el C de S de Chorrillos - Lima siendo su p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones respecto a las satisfacciones de los usuarios y las empatías. El profesional de salud tiene que ser empático con los usuarios de no ser así por más buen profesional que sea, el usuario tendrá rechazo hacia ese profesional y hacia la institución que brinda el servicio. Un profesional de salud que brinde una atención al paciente de forma amarga, de un mal trato o realice gestos de desprecio al paciente estará alejando a los usuarios del centro de

salud o clínica, este usuario observa al profesional de la salud que lo está atendiendo y ve el rechazo del cual es víctima, por ello no regresara más a dicho centro de salud o en el mejor de los casos no querrá volver a ser atendido por dicho profesional de salud.

Considerando la hipótesis específica 5.- la variable satisfacción del usuario y también se relaciona con un nivel muy significativo, positiva y moderada ($p < 0.000$, rho de Spearman = 0,483) con el elemento tangible de la calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio. Al respecto Parasuraman (1988) nos dice que el elemento tangible comprende una dimensión que medirá la calidad referido a las apariencias de las infraestructuras, equipamientos, recurso humano como material; desde unas apreciaciones visuales, accesos faciales y adecuados son necesarios para la mantención de una óptima condición de la estructura. Así mismo Fernández, (2018) nos dice que el elemento tangible es la presencia de la instalación física, equipo, uniformes de los profesionales y técnicos como material de comunicaciones. Al respecto Herrera (2017) hallo una correlación similar en una muestra de usuarios que recibieron atenciones odontológicas en el C de S de Chorrillos - Lima siendo su p-valor igual a 0,00 existiendo asociaciones respecto a las satisfacciones de los usuarios y el elemento tangible. Los usuarios al hacer uso de los servicios de una institución de salud, observara el cómo es atendido por los profesionales de la salud, observara las condiciones de las instalaciones, vera el uniforme de cada profesional y ante todo ello se formará una idea. Observará la limpieza y orden del consultorio, su ventilación, su iluminación, sus servicios higiénicos, los carteles de información, los módulos de información etc. todo ello repercutirá en la satisfacción del usuario o paciente que acude a la institución de salud.

VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción predominante en los usuarios encuestados fue el nivel satisfecho y en la calidad de los servicios predominó el nivel bueno.
2. Sobre los niveles de satisfacción en la dimensión tiempo predominó el nivel muy satisfecho, en la dimensión trato recibido e infraestructura predominó el nivel satisfecho y en las dimensiones de calidad del servicio predominó el nivel bueno en las cinco dimensiones.
3. La satisfacción del usuario se encuentra relacionada con la calidad del servicio odontológico del policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.
4. La satisfacción del usuario se encuentra relacionada a la fiabilidad del servicio odontológico del policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.
5. La satisfacción del usuario se encuentra relacionada a la capacidad de respuesta del servicio odontológico del policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.
6. La satisfacción del usuario se encuentra relacionada a la empatía del servicio odontológico del policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.
7. La satisfacción del usuario se encuentra relacionada a los elementos tangibles del servicio odontológico del policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda a los directivos del policlínico evaluar de manera periódica la satisfacción del usuario y la calidad del servicio con el fin de mejorar el servicio brindado a los usuarios.
- 2.- Es recomendable que se continúe o mejore el servicio brindado a los usuarios teniendo presente las dimensiones de la satisfacción de los usuarios realizándoles encuestas de opinión periódicas respecto al servicio odontológico recibido en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.
- 3.- Es recomendable que se continúe o mejore el servicio brindado a los usuarios teniendo presente la satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la calidad de los servicios realizándoles encuestas periódicas de opinión respecto al servicio odontológico recibido en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.
- 4.- Es recomendable que se capacite periódicamente en el ámbito asistencial y administrativo al personal que brinda el servicio odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio con la finalidad de que se continúe mejorando los servicios brindados a los usuarios.
- 5.- Es recomendable la realización de una supervisión constante al personal del área odontológica y así se garantice unas atenciones de calidad a los usuarios que satisfagan a los usuarios del servicio odontológico en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio.

REFERENCIAS

- Aenor (2000). Guía para la implantación de sistemas de la calidad ISO 9000 en la PYME de comercio y servicios. Madrid, España: Aenor.
- Camacho, Y. (2016). Satisfacción del usuario del Servicio Odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril – mayo del 2016. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Castillo Morales, E. (2005) Marketing de servicios. Profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile.
- Caycho, J. (2019) Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita-2019. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2CRcEhZ>
- Celis, M. (2004). Evaluación de la calidad de servicio en emergencia desde la percepción del usuario externo Hospital I Naylamp EsSalud Chiclayo 2004. [Tesis maestría]. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- C.O.P (2018) ABC del consultorio odontológico. Lima: C.O.P. Disponible en <https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2018/03/ABC-del-consultorio-dental-04.03.18.pdf>
- Chuqui (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui_FKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Churchill G.A. & Suprenant, C. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.

Delgado (2020). Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de lima 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42880/Delgado_FHR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Peruano (2018). El tiempo de espera en la atención de salud. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>

ESAN (2016). The different concepts of quality in health. Lima Peru. Available in. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-ensalud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%>

Fernández J (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la unidad de odontología forense del departamento de medicina legal del organismo de investigación judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista Medicina Legal de Costa Rica* 37 (1), 162 – 178.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>

Fernández, I, López-Pérez, B.; Márquez, M. (2008) Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Rev. Anales de Psicología* 24 (2): 284-298. Universidad Autónoma de Madrid.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>

Fernández (2018). “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud characato, Arequipa, 2018”. Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa-Perú.

- Guevara J. (2018) Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Tesis de Maestra universidad cesar vallejo, Chiclayo-Perú
- González, Cruz, Zambrano, Quiroga, Palomares y Tijerina. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario Rev Mex Med Forense, 4(1):76-78.
- González, H. (2006). Quality manual and procedures specifically required by ISO 9001, 2006.
- Herrera,(2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%
%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Hernández, P. The importance of user satisfaction. Information Science Documentation. 2011; 34: 349-368.
- Jesús Herrera, F. (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Tesis de maestría. U.C.V. Lima, Perú.
- Kaba R, Sooriakumaran P. (2007) The evolution of the doctor- patient relationship. Int. J Surg 2007; 5 (1): 57-65.
- Koontz, H. and Weihrich, H. (2013) Elements of Administration: an international and innovation approach. Eighth edition. McGraw-Hill / Interamericana editores, Mexico.

- Lemus J. (2004) Epidemiology in Public Health and Health Services Administration. Buenos Aires, Ed The Science Library, 2004.
- Lora, Tirado (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional de Odontología, 12, (23) 31 – 40.
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>
- Losada M, Rodríguez A. (2007). Health service quality: a literature review from a marketing perspective. Cuad Administr, 20(34); 237-258.
- Manrique, Manrique, Chávez y Manrique (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Revista Estomatol Herediana. Jul-Set; 28(3):185-94.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007
- Minsa (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima - Perú
- Migongo A, Charnigo R, Love M, Kryscio R, Fleming S, Pearce K. (2012) Factors relating to patient visit time with a physician. Med. Decis. Making 2012; 32: 93-104.
- Massip, C (2008). The evaluation of health satisfaction: a challenge to quality. Rev Cubana Salud Pública vol.34 no.4 City of Havana Oct.-Dec. 2008.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Mullisaca Pereyra, B (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador (Tesis: Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima , Perú.

WHO (2019). 57th Directing Council 71 Session of the Regional Committee of WHO for the Americas Washington, D.C., USA, from September 30 to October 4, 2019. Available at <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isA>

Palacio, M (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de Hospitalización del hospital Marino Molina Scippa, 2015. (Tesis para optar el grado académico de magister) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7362/Palacio_RMG.pdf?sequence=6&isAllowed=y .

Parasuraman, Z. (1988). Research Quality of Perceived Attention

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1990). Total quality in the management of services. Madrid. Santos editions.

RAE, (1987). *Diccionario de la Lengua Española*. Barcelona, España: Grupo Editorial Océano.

Ramírez, N. y Álvarez, C. (2015). Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.

Rey Martin C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*. 2000; 3: 139-153.

- Reyes y Paredes (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México Revista Cubana Estomatol. 2015;52 (3) 19 - 28 .
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003
- Rengifo (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo Tarapoto – Perú. Disponible en repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz J (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital regional Lambayeque, 2016. Rev Exp Med 2(4). 131 – 135.<http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68/63>
- Salazar (2018). Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017. Tesis de maestría. UCV – Ayacucho. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20555/salazar_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sahney, V., Dutkewych, J., Schramm, W. (1989). Quality improvement process: the foundation for excellence in health care. J Soc Health Syst, 1(1):17-29.
- Soto, (2011) access time, quality oportune access gestation ... (p 23) Gestations From access Dec 14 MSP-Ministry of Public Health PDF WWW.msp.gub.uyarchive.
- Superintendency of Health (2013) WHAT IS “DIGNITY TREATMENT” FOR PATIENTS? Elements that make up decent treatment Global Report. Santiago Chile, I knew health. Available at http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf

Tresierra (2019) Determinantes de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III. ESSALUD, 2015. Tesis de maestría. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4555/1/RE_MAEST_MED.HUMA_MIGUEL.TRESIERRA_DETERMINANTES.DE.LA.CALIDAD_DATOS.PDF.

Thompson, I (2005). Customer Satisfaction (internet). Accessed April 12, 2017)
Consulted Promonegocios.net. Obtained from:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Walde (2019). “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semi rural Pachacútec. Arequipa, 2018.” Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú. Disponible en
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9074/B3.1911.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeithman, Valerie A. and Bitner, J. (2002) Service Marketing. 2nd Edition,
Editorial, Fic Graw Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de operacionalización de las variables

Anexo 2.- Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3.- Confiabilidad de los Instrumentos

Anexo 4.- Matriz de consistência de las variables

Anexo 1.- Operacionalización de la variable

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Niveles y rango
Tiempo	Tiempo transcurrido,	1, 2,3		
	tiempo de espera. Horarios.	,4,5,6,		
Trato Recibido,	amabilidad, trato con cortesía, expolición recibida,	7, 8, 12, 13, 14, 15, 25	Muy insatisfecho 1 Insatisfecho 2	Muy insatisfecho 0 - 25 puntos. Insatisfecho 26 - 50 puntos.
	se siente satisfecho.		Satisfecho 3	Satisfecho 51 - 75 puntos.
	Limpieza, iluminación y buena ventilación de la sala de espera, y consultorio, sanitarios adecuados y limpios.	9,10,11, 17, 18, 19, 20	Muy satisfecho 4	Muy satisfecho 76 - 100 puntos.

Operacionalización de la variable calidad del servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Niveles y rango
Fiabilidad	Respeto al usuario Respeto al orden de llegada Atención según horario Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas Abastecimiento de medicamentos	1,2,3,4, 5,		
Capacidad de Respuesta	Atención rápida Tiempo de espera para la atención Resolución de problemas	6,7,8,9		Pésima 1 a 22
Seguridad	Respeto a la privacidad Evaluación minuciosa y completa por parte del profesional Tiempo suficiente para resolver dudas o preguntas. Generación de confianza	10,11,12, 13	1= Pésima 2=malo 3=regular 4= bueno 5= excelente	Mala 23 a 43 Regular 44 a 64 Buena
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia en la atención Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados.	14,15,16, 17, 18		65 a 85 excelente 86 a 110
Elementos Tangibles	Señalización de orientación adecuada para el usuario Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones. Equipos y materiales disponibles para atención	19,20,21, 22		

Anexo 2:- Instrumento

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Estimados pacientes que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Datos generales del encuestado:

Condición del encuestado:

1. Usuario (a) ()

2. Acompañante ()

Edad:

Sexo:

1. Masculino ()

2. Femenino ()

Nivel de estudio:

1. Analfabeto ()

2. Primaria ()

3. Secundaria ()

4. Superior técnico ()

5. Superior Universitario ()

Tipo de usuario:

1. Nuevo ()

2. Continuador ()

Instrucciones:

Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Muy insatisfecho	0 - 25 puntos.
Insatisfecho	26 - 50 puntos.
Satisfecho	51 - 75 puntos.
Muy satisfecho	76 - 100 puntos.

TIEMPO	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la atención del día de hoy?	Más de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día (muy satisfecho)
2. ¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse hasta aquí para ser atendido?	Más de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	Menos de una hora
3. ¿Al llegar a la sala de espera, cuánto tiempo tuvo que esperar?	Más de 1 hora	30 a 60 minutos	15 a 30 minutos	5 a 15 minutos
4. Considera usted que el tiempo que se le atendió fue	Muy excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve
5. La cita fue asignada de acuerdo a su horario y disponibilidad				
6. El horario de atención brindada está de acuerdo con su disponibilidad				
TRATO RECIBIDO,	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
7. Al ingresar al edificio los oficiales de seguridad fueron amables y le ayudaron a encontrar el área odontológica				

8. El personal de recepción lo trato con cortesía				
12. El personal de odontología lo recibió de forma amable				
13. El personal de odontología le explico en qué consistía la atención				
14. El personal de odontología utilizo guantes , mascarilla y anteojos				
15. El personal de odontología le trato con amabilidad durante la atención				
25. Respecto a la atención odontológica de hoy ¿qué tan satisfecho se siente?				
INFRAESTRUCTURA	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
9. La sala de espera se encuentra limpia				
10. La sala de espera se encuentra adecuadamente iluminada y con buena ventilación				
11. La sala de espera es confortable				
16. La silla odontológica se encuentra limpia				
17. El consultorio odontológico presenta orden y limpieza adecuada				
18. El consultorio odontológico está bien ventilado y tiene una temperatura adecuada				
19. El consultorio odontológico es agradable y confortable				
20. El servicio sanitario tiene un olor agradable y está limpio				
21. Había papel higiénico, jabón , basurero y papel para secarse las manos en el servicio sanitario				

22. Los servicios sanitarios están disponibles en cantidad adecuada				
23. Los servicios sanitarios tienen un tamaño adecuado				
24. Los servicios sanitarios tienen una ventilación adecuada				

FUENTE

Fernández Chaves, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. **Revista Medicina Legal de Costa Rica, 37 (1), 162 – 178.**

Cuestionario sobre calidad de los servicios de salud

El presente cuestionario es para evaluar calidad del servicio una clínica dental privada su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos. Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente:

1= Muy malo 2=Malo 3=Regular 4= Bueno 5= Muy bueno

Calidad de los Servicios		Escala				
Nro.	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿La atención odontológica que ofrece el policlínico es igual para todos?					
2	¿Su atención odontológica se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
3	¿El odontólogo le atendió en el horario programado?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio odontológico para su atención?					
5	¿La farmacia del policlínico cuenta con medicamentos que receta el odontólogo?					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio emitidas por el odontólogo fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos emitidas por el odontólogo fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia del policlínico fue rápida?					
	Seguridad	1	2	3	4	5
10	¿Durante su atención en el consultorio odontológico se respetó su privacidad?					
11	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					

12	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?					
	Empatía	1	2	3	4	5
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
	Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros o flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿El consultorio odontológico donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio odontológico y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

FUENTE.

Minsa (2017). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos 2017. Lima - Perú. Disponible http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf

Anexo 3:- Confiabilidad de los Instrumentos

Ficha técnica de la variable satisfacción del usuario

Nombre Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Nombre	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autor	Fernández J (2020). Costa Rica
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Mayores de 18 años
Duración	15 minutos
Finalidad	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.
Descripción	El cuestionario consta de 25 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert del 1 al 4: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Satisfecho, 4 = Muy satisfecho.
Dimensiones	Dimensión 1.- Tiempo : 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- Trato Recibido : 7 al 13 (ítems) Dimensión 3.- Infraestructura: 14 al 25 (ítems)
Varemos	Muy insatisfecho 0 - 25 puntos. Insatisfecho 26 - 50 puntos. Satisfecho 51 - 75 puntos. Muy satisfecho 76 - 100 puntos.
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,92
Ámbito de aplicación	Es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales y establecimientos privados.

Ficha técnica del cuestionario calidad del servicio

Nombre	Encuesta Servqual modificada para el uso en establecimiento de salud.
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor	MINSA (2019) Lima - Perú
Forma de aplicación	Individual
Grupo de aplicación	Usuarios externos mayores de 18 años
Duración	20 minutos
Objetivo	Conocer el tipo de calidad del servicio brindado al usuario externo de una institución de salud pública o privada.
Descripción	El cuestionario consta de 22 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert del 1 al 5: 1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno
Dimensiones	Dimensión 1.- fiabilidad: 1 al 5 (ítems) Dimensión 2.- Capacidad de respuesta.: 6 al 9 (ítems) Dimensión 3.- Seguridad: 10 al 13 (ítems) Dimensión 4.- Empatía.: 14 al 18 (ítems) Dimensión 5.- Elementos tangibles: 19 al 22 (ítems)
Baremos	Muy Malo 1 a 22 puntos Malo 23 a 43 puntos Regular 44 a 64 puntos Bueno

	65 a 85 puntos Muy bueno 86 a 110 puntos
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,88
Ámbito de aplicación	Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales, fuerzas armadas - policiales y establecimientos privados.

Matriz de consistência

Título: Satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, Rímac, 2020.

Autor: Quesada Llanto Ivet

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Satisfacción del usuario					
¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020?	Determinar la relación entre la Satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Ha: Existe relación entre la Satisfacción del usuario y calidad del Servicio Odontológico en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Categoría	Niveles y rangos
			Tiempo	Tiempo transcurrido, tiempo de espera. Horarios.	Del 1 al 6	Ordinal	Muy insatisfecho 1 Insatisfecho	Muy insatisfecho 0 - 25 puntos. Insatisfecho
			Trato Recibido	amabilidad, trato con cortesía, expoliación recibida, Se siente satisfecho.	7, 8, 12, 13, 14, 15, 25		2 Satisfecho	26 - 50 puntos. Satisfecho
			Infraestructura	Limpieza, iluminación y buena ventilación de la sala de espera, y consultorio, sanitarios adecuados y limpios.	9,10,11, 17, 18, 19, 20		3 Muy satisfecho 4	51 - 75 puntos. Muy satisfecho 76 - 100 puntos.
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:						

	Determinar la relación entre la satisfacción y la Fiabilidad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Ha: Existe relación entre la satisfacción y la Fiabilidad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Variable 2: Calidad del servicio					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Categoría	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la Fiabilidad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020?	Determinar la relación entre la satisfacción y la Fiabilidad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Ha: Existe relación entre la satisfacción y la Fiabilidad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Fiabilidad	Respeto al usuario Respeto al orden de llegada Atención según horario Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas Abastecimiento de medicamentos	1,2,3,4, 5,	Ordinal	1= Muy malo 2=Malo 3=Regular 4= Bueno 5= Excelente	Muy malo 1 a 22 Malo 23 a 43 Regular 44 a 64 Bueno 65 a 85 Excelente 86 a 110
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la Capacidad de Respuesta en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020?	Determinar la relación entre la satisfacción y la Capacidad de Respuesta en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Ha: Existe relación entre la satisfacción y la Capacidad de Respuesta en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Capacidad de Respuesta	Atención rápida Tiempo de espera para la atención Resolución de problemas	6,7,8,9			
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la Seguridad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020?	Determinar la relación entre la satisfacción y la Seguridad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Ha: Existe relación entre la satisfacción y la Seguridad en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Seguridad	Respeto a la privacidad Evaluación minuciosa y completa por parte del profesional Tiempo suficiente para resolver dudas o preguntas. Generación de confianza Amabilidad, respeto y paciencia en la	10,11,12, 13			
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la Empatía en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020?	Determinar la relación entre la satisfacción y la Empatía en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.	Ha: Existe relación entre la satisfacción y la Empatía en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.						

<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción y los Elementos Tangibles en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la satisfacción y los Elementos Tangibles en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.</p>	<p>Ha: Existe relación entre la satisfacción y los Elementos Tangibles en odontológica en el policlínico del ejercito fuerte Hoyos Rubio, 2020.</p>	<p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>atención Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados</p> <p>Señalización de orientación adecuada para el usuario Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones. Equipos y materiales disponibles para atención</p>	<p>14,15,16, 17, 18</p> <p>19,20,21, 22</p>			
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>					
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Método: hipotético deductivo</p>	<p>Población: será constituida por un total de 100 pacientes adultos que son atendidas en el servicio de odontología en el policlínico del ejército fuerte Hoyos Rubio, Lima, 2020.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Muestreo no probabilístico,</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Fernández J , Costa Rica Año: 2020</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: población adulta de posta de salud Forma de Administración: individual</p> <p>Variable 2: calidad de servicio</p> <p>Técnicas: encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se utilizara el programa Excel 2010 para la tabulación y el basiado de datos y la presentación de tablas y gráficos.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizará el programa Spss 22 para la contratación de la hipótesis principal y las hipótesis secundarias.</p>					

	<p>Tamaño de muestra: Al reemplazar los valores tenemos lo siguiente: $n = \frac{200 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95}{0.05^2}$ $(199) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95$ n= 100 pacientes</p>	<p>Instrumentos: cuestionario Autor : MINSA, Lima - Perú Año : 2019 Monitoreo: población adulta de una institución publica . Forma de administración: individual</p>	
--	---	--	--