



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio
odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

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

AUTORA:

Chabusa Martínez, Karla Lisset (ORCID: 0000-0002-1642-3126)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

PIURA – PERÚ
2020

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye éste. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias madre Melba Martínez y padre Carlos Chabusa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes de la Universidad César Vallejo filial Piura – Perú, quienes me inspiraron a continuar con este sueño tan anhelado. A quienes me ayudaron a llegar a este nivel de maestría, a mis queridos amigos maestrantes que más que compañeros pudimos forjar un lazo de amistad sólido, les agradezco a Drs. Silvia C. Michael H. Jesusov G, Giorgio A. y a mis grandes amigas Viviana T. y Mishell Z.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MEDODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Población de usuarios del centro médico Medicaldent, derivados de establecimientos de salud públicos.	20
Tabla 2 Validez de los instrumentos de calidad de atención y tiempo de espera por parte de expertos.....	22
Tabla 3 Confiabilidad de los instrumentos.....	23
Tabla 4 Satisfacción del usuario en relación al acceso a los servicios de salud	25
Tabla 5 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción del usuario	26
Tabla 6 Satisfacción del usuario por la dimensión humanística en relación al acceso a los servicios de salud	27
Tabla 7 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción por la dimensión humanística.....	28
Tabla 8 Satisfacción del usuario por la dimensión científico/tecnológico en relación al acceso a los servicios de salud	29
Tabla 9 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción por la dimensión científico/tecnológico	30
Tabla 10 Satisfacción del usuario por la dimensión entorno en relación al acceso a los servicios de salud	31
Tabla 11 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción por la dimensión entorno	32

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del tipo de investigación.	16
Figura 2 Satisfacción del usuario en relación al acceso a los servicios de salud.....	25
Figura 3 Satisfacción por la dimensión humanística en relación al acceso a los servicios de salud.....	27
Figura 4 Satisfacción por la dimensión científico/tecnológico en relación al acceso a los servicios de salud	29
Figura 5 Satisfacción por la dimensión entorno en relación al acceso a los servicios de salud.....	31

RESUMEN

La presente investigación denominada “Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020”, se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020; para lo cual se empleó una metodología con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de tipo correlacional, considerando una muestra de 75 usuarios de Medicaldent derivados de establecimientos de salud público; a los cuales se les suministró dos cuestionarios en base a una escala de Likert como instrumentos de recolección de datos. Tras analizar los resultados se pudo concluir que un 5% consideró el acceso a estos servicios como bajo y manifestó estar totalmente insatisfecho; de igual forma un 65% de los encuestados señaló que cuando el acceso a servicios de salud se encuentra en un nivel regular, estos se encuentran satisfecho con el servicio odontológico que recibieron; por otra parte un 67,9% y 35% manifestó que cuando el acceso a los servicios de salud odontológicos es alto y regular respectivamente, alegando estar muy satisfechos con la atención recibida en Medicaldent.

Palabras clave: Acceso a servicios de salud, satisfacción del usuario, humanística, entorno, científico/tecnológico.

ABSTRACT

The present investigation called "Access to health services and satisfaction of the dental service user of the Medicaldent Provider Unit, Guayaquil, 2020", was carried out with the objective of determining the relationship between access to health services and the satisfaction of the dental service user of the Medicaldent Provider Unit, Guayaquil, 2020; For this purpose, a methodology with a quantitative approach of non-experimental design and correlational type was used, considering a sample of 75 Medicaldent users derived from public health facilities; to whom two questionnaires based on a Likert scale were provided as data collection instruments. After analyzing the results, it could be concluded that 5% considered the access to these services as low and stated that they were totally dissatisfied; likewise, 65% of those surveyed stated that when the access to health services is at a regular level, they are satisfied with the dental service they received; on the other hand, 67.9% and 35% stated that when the access to dental health services is high and regular respectively, claiming to be very satisfied with the care received at Medicaldent.

Keywords: Access to health services, user satisfaction, humanistic, environment, scientific/technological.

I. INTRODUCCIÓN

En estos días, los problemas más recurrentes para tener acceso a servicios de salud, así como a el efecto que esto tiene en satisfacer el usuario del servicio odontológico son más frecuentes en todos lados. Según la Federación Internacional de Odontología (FDI), las dificultades incluyen la ausencia de admisión a servicios odontológicos, inaccesibilidad a procedimientos bucales/dentales, la reubicación de la fuerza laboral, el envejecimiento de la población, entre otros. (1)

Al hablar de salud debemos considerar que esta es un derecho, lo que involucra que cada persona debe tener los medios posibles para acceder a este servicio cuando y donde se requiera; sin embargo, las fronteras financieras que realmente existen en todos los países. Nadie debe estar en la circunstancia de poner en peligro su propia vida y, en todo caso, perderla por su condición (2). En este sentido, la inclusión generalizada de la salud es un instrumento de primer nivel para lograr las metas de un desarrollo sostenible, que exclusivamente no es sinónimo de tener una salud ideal, al contrario, es para reforzar la lucha contra la necesidad y la creación de fuentes para trabajo como un enfoque para acrecentar el desarrollo económico. (3)

En la mayoría de países latinoamericanos, los pobladores de zonas geográficas alejadas o zonas rurales frecuentemente se enfrentan a numerosas limitaciones que les imposibilita u obstaculiza tener disponibilidad abierta a los servicios médicos que lo necesiten. Estos individuos son considerablemente más propensos a tener que recorrer extensas distancias para obtener atención médica, lo cual es extremadamente perjudicial en cuanto a tiempo, dinero y salud refiere. En algunas provincias el personal de salud en ciertos lugares es escaso, esto provoca que ciertos servicios o especialidades no se puedan brindar, el acceso a la atención y la satisfacción del usuario con respecto a los servicios odontológicos recibidos (4). Otros factores que impiden o dificultan el acceso a la oferta médica son la marca social y el miedo a no ser respetado como usuario; además, la falta de personal de salud especializado, la decadente infraestructura presente en algunos centros; y la escasez de alternativas

innovadoras para el cuidado de menores debido a la limitación de la atención sanitaria. (5)

En referencia a cifras estadísticas de la OMS, estas manifiestan que 9 de cada 10 individuos en todo el orbe están en peligro de padecer algún tipo de afección bucal, que incluye desde dientes podridos hasta infección en las encías, sin dejar de lado el ya conocido cáncer bucal. De la misma manera; en países desarrollados, el 60% y el 90% de los niños menores a 11 años presentan caries, lo que demuestra la ausencia de conciencia con respecto acceder a servicios sanitarios con calidad, donde es el adulto es que debe cuidar su salud bucodental e inculcar estos hábitos a sus hijos y familiares. (6)

En cuanto a la satisfacción del usuario de los servicios odontológicos, a nivel de Latinoamérica y específicamente Nicaragua, Venezuela, Colombia, Perú y Ecuador el servicio que recibe la población no es el ideal; esto ante el hecho de carencia de expertos, excesivos turnos de trabajos de los profesionales disponibles, falta de ética en profesionales, entre otros; son la causa de que el servicio odontológico que recibe la población de estos países mayormente se vea perjudicada; propiciando el aumento de enfermedades bucodentales y complicaciones que pudieron evitarse; según informe de la OMS. (7)

En Ecuador, las cifras de acceso a servicios odontológicos del sector público son alarmantes, cifra similar se refleja en la inversión realizada por los ecuatorianos para obtener calidad ideal de este servicio bucodental (8). De igual forma el sistema de salud público es endeble, acentuando los prejuicios existentes, por lo que es básico mejorar el acceso a consultas odontológica pudiendo llevar a cabo múltiples estrategias con el fin de disminuir el ritmo de crecimiento de las enfermedades bucodentales; donde la "caries" es la más conocida y recurrente; debiendo señalar que el 95% de la población ecuatoriana se ha visto afectada por esta afección, por la falta de lo más básico como la higiene bucal, complementado cuando se ingiere harinas, alimentos altos en sacarina, hidratos de carbono, teniendo como población recurrente

a niños, como lo indica la información del sistema de bienestar bucal del MSP (Ministerio de Salud Pública de Ecuador). (9)

En el caso de la Unidad Prestadora de servicios Medicaldent, el acceso a servicios de salud, específicamente odontológico fue perjudicado debido a diversos factores; resaltando en ellos el problema económico el cual se vio más afectado a casusa del virus Covid-19; a lo cual se le suma los altos costes de los tratamientos dentales, la expectativa de vida aumentada; así como movimientos migratorios internacionales (Venezuela principalmente); donde factores como estos ralentizan la satisfacción que percibe el usuario del servicio brindado, donde si bien es cierto Medicaldent tiene implementado un plan operativo odontológico; este no es ejecutado al 100%, donde las mejoras implementadas son mínimas a causa de esta situación; donde juegan factores como bajo presupuesto o poca consideración hacia el mismo; agregándole la inexistencia de iniciativa de los profesionales que trabajan en el centro de salud. En tal sentido, la presente investigación buscar implementar mejoras en el acceso a servicio de salud, optimando la satisfacción del usuario del servicio odontológico ofrendado, haciendo un esfuerzo por gestionar nuevas ideas que no requieran de gran inversión económica, considerando la coyuntura actual en la que nos encontramos.

Culminada la realidad problemática, la cual ayuda a esclarecer el problema, continuaremos con el planteamiento del problema, el mismo que quedo delimitado de la siguiente forma: ¿Cuál es la relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico en la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?; del cual se desplegaron los problemas específicos siguientes: PE1: ¿En qué medida se relacionan el acceso a servicios de salud con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?, PE2: ¿En qué medida se relacionan el acceso a servicios de salud con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020? y PE3: ¿En qué medida se relacionan el acceso a servicios de salud con la

dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?

Cabe señalar que el presente estudio se justifica a nivel práctico debido a que por medio del presente trabajo investigador se analizara mejor la problemática observada y como estos convergen con las variables objeto de estudio, generando un diagnóstico más confiable a utilizarse como referente en investigaciones próximas; exhibiendo aspectos que requieran mejora urgente al momento de dar un idóneo uso de los recursos de Medicaldent en lo referente al acceso que los usuarios tiene al servicio que brindan y la satisfacción de los mismos con respecto los servicios odontológicos de este; los cuales serán de suma importancia para el desarrollo de sus actividades; donde el beneficio de estas mejoras no será solo para el centro de salud estudiado; sino que se reflejará en la comunidad ecuatoriana. Asimismo, la investigación también se justificó en la parte teórica ya que las concepciones referidas a acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio “odontológico” serán analizadas, sintetizadas y replanteadas; lo cual dará pie al nacimiento de concepciones propias referidas a la gestión de la salud; pudiendo contribuir a individuos que decidan incursionar en investigaciones referidas a este tema o a funcionarios del MSP de Ecuador e interesados en el tema.

La justificación metodológica del estudio considero lograr los objetivos del estudio realizando un proceso metodológico ordenado y sistematizado, también brindará dos instrumentos que permitan una mejor medición de las variables estudiadas; el cual podrá ser replicado en otras instituciones e investigaciones. Donde los instrumentos fueron debidamente validados por expertos; asimismo contaron con la confiabilidad estadística del caso la cual a posterior se consolido con los antecedentes del estudio lo cual le dio más realce al contenido de la investigación; lo cual será de utilidad para la comunidad académica y para la toma de decisiones en gestiones referidas a mejoras en el acceso a servicio de salud y como estos se relacionan con la satisfacción del usuario del servicio odontológico.

De lo antes mencionado, se elaboró el objetivo general siguiente: Determinar la relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. Donde los objetivos específicos fueron: OE1: Identificar la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. OE2: Establecer la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión científica/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020 y OE3: Analizar la relación entre el acceso a servicios de salud con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Finalmente, tras implementar los problemas y objetivos, es preciso desarrollar las hipótesis empezando por la general la cual fue: H_i : El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. Teniendo como hipótesis específicas las siguientes: H_1 : El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020, H_2 : El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020 y H_3 : El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Investigaciones internacionales previas como:

Infante (10) Perú 2019, con su investigación denominada Acceso a la salud bucal y eficacia del servicio de odontología del Centro de Salud de Chazuta, San Martín, 2018, cuyo propósito fue determinar la relación entre el acceso a la salud bucal y la eficacia del servicio de odontología, teniendo como base metodológica que fue de tipo descriptivo/correlacional/transversal y no experimental; para la cual se optó una población 1,317 historias clínicas y una muestra de 298; se utilizó el análisis documental y como instrumento la ficha de análisis documental. Se encontraron como resultado lo cual permitió concluir que en efecto existe una relación de la eficacia del servicio de odontología y poder acceder a la salud bucal; dato que es respaldado por el coeficiente de correlación de -0.312 con una significancia aceptable e inversamente proporcional sugiriendo que acceder al servicio de salud bucal es regular, mostrando una eficacia del servicio baja.

Otro trabajo fue el de Marcos (11) Perú 2019, denominado Barreras de acceso a los servicios de salud en dos establecimientos de salud en el distrito de Lagunas – Ayabaca 2019, cuyo propósito determinará la diferencia entre las barreras de acceso a los servicios de salud según el tema. Se utilizó una metodología descriptiva y comparativo usándose un cuestionario sobre barreras para acceder a los servicios de salud. Se tomaron para este estudio 2 muestras, la primera con 129 individuos que asistieron al C.S Lagunas y la segunda con 118 individuos que fueron al P.S San Juan. Se concluye que no ha habido una gran diferencia ($p=\text{cero.519496}$) entre los límites para acceder a las ofertas sanitarias en los dos centros que han formado parte de la observación. Por lo tanto, se rechaza la especulación global y la hipótesis nula se convierte en convencional; sin embargo, en lo que respecta al tamaño, existe una gran diferencia en cuanto al acceder a la salud bucal ($p=0,007526$), porque los pacientes del P.S. San Juan han manifestado tener muchos obstáculos (20,3%) al contrario se han manifestado percibir excesivas barreras para acceder al C.S. Lagunas (1,6%).

A Fajardo (12) Ecuador 2017, con su tesis Acceso a los servicios de salud desde la percepción de las personas transgénero: influencias en salud, cuyo propósito analizar la percepción de las personas transgénero acerca del acceso a los servicios de salud. Se trata de un estudio cualitativo fenomenológico, teniendo como población la comunidad transgénero de la ciudad de Quito, para ello se realizó entrevistas semiestructuradas a individuos transgénero que residen en Quito. Los resultados permitieron concluir que Los resultados muestran que hay poco acceso a los servicios sanitarios para los transexuales, como resultado existieron elementos con alto índice de prevalencia relacionados como discriminación, las regulaciones de tener derecho para acceder a lo económico y el conocimiento limitado de los enfoques de adecuación de los humanos transgénero por medio de las empresas de servicios de salud.

Otro autor a considerar fue García (13) Barcelona 2015, en su investigación titulada acceso a la atención en los sistemas de salud de Colombia y Brasil, se planteó como meta principal analizar acceder a los sistemas de salud de este países en estudio; para lo cual se optó por un diseño no experimental, fue tipo descriptivo/explicativo/transversal teniendo una población de los residentes de dos municipios de Colombia y de Brasil a los cuales se les suministró un instrumento estructurado como técnica para obtener información. La tabulación de datos permitió concluir que se encontraron severas restricciones para acceder u hacer uso de los servicios de salud; haciendo énfasis que Colombia se encuentra el mayor índice de búsqueda de este servicio por problemas como falta de dinero, tiempo y afiliación al sistema de salud nacional donde la accesibilidad geográfica es un serio problema, destacando los problemas para recibir atención en emergencia; mientras que en Brasil el problema radica en la carencia de personal especializado para atender al volumen de usuarios que buscan acceder a este servicio, el poco abastecimientos de fármacos subiendo considerablemente el tiempo que esperan los usuarios. En tal sentido es preciso decir que por un lado el acceso a la salud (Colombia) es segmentado, con pocos beneficios, donde resaltan los seguros privados ocasionando desigualdad en el afilamiento a este servicio; en cuanto a Brasil las barreras más resaltantes fueron el

ínfimo número de recursos humanos y pocos nosocomios donde la infrafinanciación en establecimientos de salud públicos juega en contra de la población de este país.

También se consideró a Viscaíno (14) Ecuador 2016, con su obra «Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas, en Ecuador», cuyo enfoque fue identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica. Siendo la investigación analítica – transversal – retrospectiva de tipo descriptiva, optándose por una muestra de 179 individuos adultos, a los cuales se realizó el cuestionario basado en la escala de Likert y estos resultados se tabularon con el programa SPSS. Tras la interpretación de los resultados el autor llega a concluir que se identificaron escenarios de insatisfacción siendo entre ellos el tiempo que espera el paciente mientras el interno busca al doctor, la ubicación de la caja y los baños, asimismo el corto horario de atención y mejoras en los acabados de la clínica integral; Siendo que a pesar de estos contrastes de manera general se determinó que la atención se consideró muy buena, la cual podrán alcanzar la excelencia tras los dato obtenidos.

Otro fue Cama (15) Perú 2018, con su trabajo investigatorio «calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología del centro de salud Los Molinos, junio 2018», cuyo enfoque fue determinar si hay una relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Para lo cual el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y diseño no experimental; la cual se realizó con 82 sujetos como población, a estos se les realizo un cuestionario como instrumento (el cual se derivó de la encuesta que se eligió como técnica de recolección de data. Tras interpretar los resultados alcanzados. Se concluyo un 26% de los pacientes perciben que existe bajo nivel satisfactorio y 74% perciben un alto nivel satisfactorio. Asimismo, se ha podido demostrar que existe un vínculo instantáneo-directo entre las variables de observación: Orgullo de los usuarios y satisfacción de la atención con $r = 0,648$, indicando nivel excesivo de satisfacción de los consumidores pertenecientes a el nivel excepcional sobre atención de primera clase; un grado bajo de satisfacción de los consumidores corresponde a un nivel insatisfactorio de atención excelente.

Otro trabajo fue el de Apaéstegui (16) Perú 2019, con su obra «Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016» trabajó la investigación cuyo propósito fue determinar la vinculación entre calidad de atención y satisfacción del paciente, con una metodología enfocada en lo cuantitativo, correlacional y observacional no experimental y transversal. Estimando una población que ascendió a 240 pacientes/usuarios, desglosando una muestra de 68 individuos. Considerando la encuesta como técnica y dos instrumentos el test SERVQUAL más uno estructurado por el autor. Los resultados permitieron concluir que el grado de satisfacción en el nivel regular es del 28%, en nivel bajo 26%, en el alto 12% y en muy alto 12%, donde existe una vinculación altamente positiva la calidad de atención y satisfacción del usuario, alegato respaldado por el coeficiente de correlación de 0,947 y uno de determinación de 0,896, sugiriendo un 89,6% la satisfacción se ve impactada por calidad de atención.

También se consideró a Aguirre (17) Perú 2017, con su tema «Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017» teniendo con meta la determinación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la institución a estudiar. Desarrollándose bajo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y tipo correlacional; para efectos de su investigación, el autor consideró 180 pacientes como muestra a los cuales se les realizaron 2 formularios diseñados según los fines de su investigación. Los resultados le permitieron concluir que el 95% de los atendidos reciben atención de calidad, donde el 94.4% de los mismos expresan una satisfacción alta, y la diferencia 6,6% consideran como media la satisfacción. Por otra parte, el 3.9% expresa que la calidad de la atención recibida es media; donde de este porcentaje un 2.8% alegan que su satisfacción es media y el restante 1.1.% manifiesta que es alta su satisfacción. Por último, el 1,1% de los encuestados restantes alegan recibir una atención baja; donde un coeficiente de correlación de 0.782 corrobora la vinculación entre las variables de estudio, lo que dio pie a aceptar la hipótesis de la investigación

Otra investigación tomada en cuenta fue la de Ypanaqué y Martins (Perú 2015) denominada Utilization of outpatient health services in the Peruvian population, donde se tuvo con objetivo hacer una descripción para estilos de uso de la oferta de salud ambulatoria y el perfil de necesidad dentro de la población asegurada y no asegurada en el país de estudio; donde se consideró al diseño no experimental y al tipo descriptivo/observacional/retrospectivo como mejor opción metodológica; teniendo como población a la totalidad de encuestados por la encuesta Nacional de Hogares 2014, segregándolos en cinco agrupaciones, afiliados a EsSalud, al SIS, seguro FAP-FP, SPS y no asegurados. Los resultados permitieron concluir que, en el SIS, sólo el 47,1% de los encuestados accedieron a este servicio, donde la diferencia acudió a nosocomios y clínicas; también se encontró que los no asegurados prefirieron en primera instancia ir a farmacias cercanas o boticas, representados por un 46,7%; de igual forma se confirmó que en todos los seguros los usuarios realizaron un desembolso de dinero ya sea por consulta, medicamentos, entre otros. Asimismo, se delimito que muchos usuarios asegurados consideraron como “sin importancia” y no buscaron atención médica (40%) y en los no asegurados el índice fue de 41,4%; finalmente la falta de dinero también fue un punto preponderante; donde el 10,6% de los asegurados no pudo acceder a este servicio y en los no asegurados el índice alcanzado fue del 16,3% (18).

Según Thompson (19) la teoría del rendimiento percibido se identifica con la necesidad del paciente y no con la del centro de salud, y el estudio del impacto alcanzado en el paciente después de recibir la ayuda médica, depende de la observación del mismo, en algunos casos lo que el paciente ve no está identificado con la verdad o la realidad, se ve como la opinión dada por las masas que impacta en el paciente de manera directa o indirecta. Thompson (19), también nos habla sobre las teoría de las expectativas, esta nos dice que se identifica con el resultado que el paciente desea obtener de la ayuda médica obtenida, hay casos en que la atención brindada supera lo que esperaba obtener el paciente y se debe hacer supervisión para mantener los indicadores de satisfacción y eficiencia de un determinado servicio, “la expectativa” del paciente contiene: (a) La fe que pone en la entidad de salud; (b) La

expectativa producida por otras entidades médicas y (c) El deseo que se identifica con lo esperado por el paciente y el beneficio por tener el servicio necesitado.

Continuando con el desarrollo del marco teórico es imprescindible hacer mención de la definición más completa para acceder a los servicios de salud, donde Rueda & Albuquerque (20), manifiestan que vienen a ser la relación que se puede dar con prestador de los servicios de salud y las personas como individuos que necesiten del servicio, pasando en las 4 fases llegando al éxito sobre atención de salud, con lo cual se está buscando una gran envergadura, los procedimientos también se fomenta con la ayuda de las características del prestador de servicios de salud y los rasgos de los seres humanos, tal cual factores demográficos y sociales, que finalmente están permitiendo conjuntamente con seres humanos adquieran una atención efectiva.

Algunos autores lo asemejan a la accesibilidad, uso de servicios, uso de portadores y seguro; por lo tanto, han surgido numerosos enfoques o esquemas que intentan delinear el derecho de acceso, sin embargo, un gran número busca el consejo de acceder a los ajustes de los rasgos como oferta fitness y la búsqueda de personas en necesidad de ofertas de tratamientos de salud. (21)

Siendo unos de los pro iniciadores en proponer el enfoque al término accesibilidad fue Donabedian (22), rotulándola lo mejor de los activos disponibles para el cuidado del servicio sanitario, así mismo este limita o facilita cualquier capacidad y puede ofrecer servicios sanitarios a la población. Existen procesos excepcionales, tal y como se ha demostrado con la ayuda de diversos estudios de investigación sobre el acceso a la oferta de salud, que difieren en función del método y objetivos los cuales pretenden completar con la investigación (23). En cuanto a lo referente a fundamentación teórica, enfocada en variable del acceso a la salud bucodental, la Organización Mundial de la Salud afirma que la aptitud no es siempre sólo la ausencia de patologías, sino que es un escenario vital de salud dentro de los factores físicos, cognitivos y comunales (24). Y este mismo organismo señala que tener un buen estado físico es un derecho esencial de todo hombre o mujer (25). Para que todos tengamos paz y seguridad hay

condiciones esenciales y tal es la aptitud, esto resulta de haber cooperado conjuntamente la población con el estado (26).

El acceso a los servicios sanitarios es la cantidad de clientes y población que pueden acceder a la atención que necesitan a través de la oferta sanitaria (27). El acceso también se define, desde cierta perspectiva la prestación, el momento utilizado de los empleados que son parte de la salud y lograr mejorarla (28). De igual forma, de acuerdo con la OMS, el acceso a las ofertas sanitarias se mide a través del uso de las ofertas sanitarias con la ayuda de la población afectada por el suministro, la empresa y la financiación de las ofertas. (29)

En lo referente a las dimensiones del acceso a los servicios de salud, según Rueda y Albuquerque (20), muestran cuatro formas que según ellos es factible medir esta variable; las cuales se mencionarán a continuación: Dimensión 01 Aceptabilidad, la cual es totalmente dependiente de como el usuario percibe el servicio recibido influenciados por elementos sociales, étnicos, culturales, valores, normas, privacidad, el trato, entre otros. Esta dimensión se ve restringida únicamente por la cantidad de usuarios que optan por recibir el servicio o aceptan emplear los servicios que son accesibles. En otras palabras, vendría a ser el vínculo entre las actitudes de los pacientes/usuarios con las singularidades de la entidad prestadoras del servicio o viceversa.

Dimensión 02 Disponibilidad, viene a ser el conglomerado de recursos o medios con los que cuenta el centro sanitario para ofrecer el servicio médico; en tal sentido dependiendo de la cantidad de recursos se pondrá a disposición una cantidad específica de servicio a la población la cual debería beneficiarse de este, en otras palabras, mide el nivel de un sistema de salud para atender a un determinado número de usuarios/pacientes necesitados; donde dentro de esta dimensión se alcanzan tres componentes primordiales, los que son recursos humanos, físicos y programas/servicios. Dimensión 03 Accesibilidad, esta dimensión se refiere a como la población puede llegar a beneficiarse con la disponibilidad del servicio a la vez que hace uso y abuso de los servicios de salud; buscando minimizar las largas colas en

trámites, tiempo de espera pre consulta entre otros. Otra acepción referida a la accesibilidad fue la de Thielmann y Illnait (30), lo cuales alegaron que la accesibilidad viene a ser la vinculación entre la oferta de servicios en una determinada zona geográfica en referencia a los usuarios incluyendo elementos como el coste, la distancia y el transporte. Ante esto la Organización Mundial de la Salud (OMS) expresó que la accesibilidad debe ser una misma y todos sin distinción alguna o restricciones monetarias dentro de una jurisdicción (31). Dimensión 04 Contacto con el servicio, la cual está íntimamente relacionada con el contacto cien por ciento real que tiene el usuario/paciente con el servicio alcanzado; al igual que la continuidad del acceso a esta atención sanitaria, resultante de la adaptabilidad del servicio de salud a los requerimientos de usuario/paciente y la calidad de este. Esta dimensión está comprendida con los usuarios que acceden a este proceso e interactúan directamente con este.

En cuanto a la satisfacción del usuario, Moreno (32) se define como un enfrentamiento que puede ser paciente/usuario contra atención/servicios médicos (en este caso odontológicos) a situaciones totalmente desconocidas o en que preferiría no estar, en tal sentido, todos los elementos que participan o coadyuvan a optimar la atención sanitaria deben ser vistos como los medios para hacer que el paciente se adapte rápidamente al ambiente hospitalario. Según el entendimiento de Numpaque et al. (33) la denominada satisfacción es vista como un indicador altamente sensible que facilita la valuación de la atención/servicio sanitario y la manera en que estos reaccionan ante la calidad de atención percibida o experimentada por el usuario desde aspectos como procesos, estructura, trato y resultados. La satisfacción suele verse como el desenlace de las experiencias buenas o malas de una atención específica; donde la insatisfacción más grande se da cuando un paciente (usuario) presenta expectativas muy por encima de lo que recibió. (34)

Pashanaste (35) manifiesta que la satisfacción se caracteriza por ser "el grado donde la atención médica y centro de salud satisfacen los deseos del cliente". La satisfacción es el juicio digno dado por la opinión de la persona en común con

peculiaridades de diferentes áreas como la física del establecimiento también ciertas cualidades del servicio obtenido. La satisfacción se logra cuando la naturaleza del servicio brindado alcanza las necesidades y requisitos previos del cliente (paciente). La explicación conduce a regresar constantemente a un lugar similar, porque el paciente encuentra sensaciones buenas o deleite en cuanto los deseos anhelados. (36)

Para Salinas et al. (37) la satisfacción pende de una gama de elementos, pero que al fin y al cabo termina en una relación de tipo dependencia que se da por medio de expectativas y valores de los usuarios, estableciendo un nivel de empleo de los servicios, el tratamiento recibido y los resultados de los mismos; combinados con las estrategias desarrolladas por la institución para medrar los servicios. La satisfacción también es vista como la complacencia que expresa el usuario en referencia a la atención que este ha recibido en diversos aspectos, donde el paciente/usuario es el beneficiario de estas atenciones sanitarias, los cuales son subyugados a exámenes médicos, tratamientos e incluso a intervenciones (38). En tal sentido la satisfacción de estos es considerada como el epicentro para ponderar las intervenciones de las atenciones de salud, gracias a que facilitan información acerca de la calidad que han experimentado/percibido en los diversos aspectos de medición antes mencionados (39). Viscaíno (14) dice que la satisfacción puede caracterizarse como "el grado en que el la atención médica y centro de salud satisfacen los deseos del cliente". La satisfacción es el juicio digno dado por la opinión de la persona en relación con las peculiaridades de las áreas físicas del establecimiento y las cualidades del servicio obtenido (40).

Para Thompson et al. (41) viene a ser la respuesta a las expectativas que tenía el paciente basado en la calidad y su atención. Entendiéndose al usuario estaría "satisfecho" en la medida en que la atención alcance o supere sus expectativas; donde esta satisfacción será deficiente si el usuario recibe atención limitada o se considera satisfecho con recibir una atención congruentemente deficiente (42). De lo antes acotado podemos entender que 03 factores juegan para que se desarrolle la

satisfacción; donde el 1ro sería Las Expectativas (la idea de lo que se va a recibir/obtener), 2do Rendimiento dividido/percebido (opinión en base a la experiencia de la atención/servicio recibido) y 3ro Grado de satisfacción (criterio propio del usuario después de comparar los dos elementos anteriores). (43)

Dueñas (44) alega que se pueden apreciar algunos aspectos que desprenden o configuran la opinión crítica del usuario al momento de delimitar su grado de satisfacción, los cuales han sido considerados como las dimensiones de esta segunda variable y que mencionaremos a continuación: Dimensión 01 Humanística, o nombrada como interpersonal por otros autores, a pesar de ser dejada de lado esta dimensión es primordial, por el hecho de que en ella se basa la bioética médica, donde la importancia que se le da al aspecto humano en muchas teorías es nulo o casi nulo. En tal sentido, es preciso aclarar que esta dimensión se centra en optimar el área interpersonal, relacionándola con aspectos morales, éticos y cívicos; dando énfasis a la comunicación que se da entre el personal médico especializado y el paciente/usuario, buscando integrar la mente y cuerpo del paciente. Dimensión 02 Científico/tecnológico, la cual se relaciona directamente con los saberes teóricos/prácticos con los que cuenta el experto médico que atiende al usuario (médico, enfermero(a), psiquiatra, cirujano, etc.). Donde un factor determinante en esta dimensión es que suelen haber limitados RR. HH de la especialidad en el centro médico, como la falta de implementos sanitarios y medicamentos. Dimensión 03 El entorno, la cual se refiere netamente al confort al recibir la atención, lo que supone un ambiente totalmente privado, iluminado, ventilado e higiénico, entre otros factores por la coyuntura actual del covid-19. En esta dimensión se enmarcan una variedad de factores/propiedades que generan comodidad al momento de la interacción paciente/médico.

III. MEDODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se inclinó hacia un enfoque cuantitativo, con su base en el paradigma positivista para despejar las hipótesis que se lleguen a plantear; asimismo, se debe tener en cuenta que este enfoque exige que la metodología a emplearse tenga bases teóricas las cuales son expuestas por investigadores en la materia en función a hechos reales que estos percibieron los que son descritos con objetividad, precisa y sobre todo neutral. (45)

Asimismo, la investigación se planteó básica debido a que se fundamentó en teorías antes planteadas para dar pie a nuevas definiciones acrecentando los que ya existen de la variable a estudiar, pero sin dar contraste con ningún factor práctico. (46)

Cabe señalar que la investigación se inclinó hacia un diseño no experimental, por el hecho de que las variables del estudio no han sido modificadas de algún modo, limitándose a realizar observaciones de estas (47). La investigación fue de corte transversa, debido a que esta se realizará en un momento específico en el tiempo. Finalmente es conciso expresar que la investigación es de tipo correlacional, porque la investigación busca medir el grado de relación o vinculación que se da entre las variables estudiadas.

Presentando el esquema siguiente:

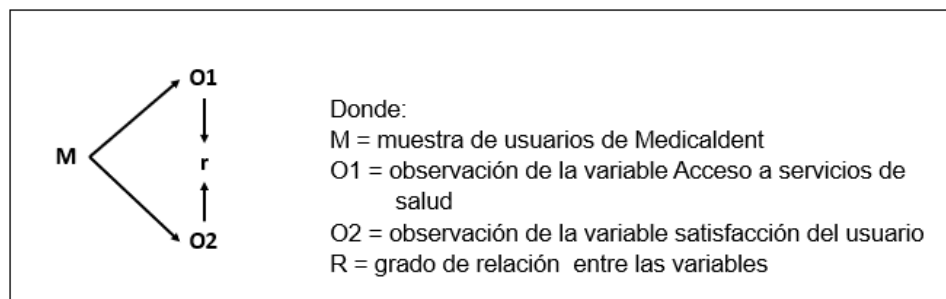


Figura 1 Esquema del tipo de investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del presente estudio fueron:

Definición conceptual Variable 1 Acceso a servicios de salud

Rueda y Albuquerque (20), manifiestan que vienen a ser la interacción dada por el servicio de salud y las personas quienes serán los pacientes de dicho servicio.

Definición operacional

Viene a ser la factibilidad del usuario para obtener el ansiado servicio médico; de esta manera se diseñó un cuestionario con 26 ítems en función a las dimensiones de la variable.

Dimensiones

Rueda y Albuquerque (20), muestran cuatro formas que según ellos es factible medir esta variable; las cuales se mencionarán a continuación: Dimensión 01 Aceptabilidad, la cual es totalmente dependiente de como el usuario percibe el servicio recibido influenciados por elementos sociales, étnicos, culturales, valores, normas, privacidad, el trato, entre otros. Esta dimensión se ve restringida únicamente por la cantidad de usuarios que optan por recibir el servicio o aceptan emplear los servicios que son accesibles. En otras palabras, vendría a ser el vínculo entre las actitudes de los pacientes/usuarios con las singularidades de la entidad prestadoras del servicio o viceversa. Dimensión 02 Disponibilidad, viene a ser el conglomerado de recursos o medios con los que cuenta el centro sanitario para ofrecer el servicio médico; en tal sentido dependiendo de la cantidad de recursos se pondrá a disposición una cantidad específica de servicio a la población la cual debería beneficiarse de este, en otras palabras, mide el nivel de un sistema de salud para atender a un determinado número de usuarios/pacientes necesitados; donde dentro de esta dimensión se alzan tres

componentes primordiales, los que son recursos humanos, físicos y programas/servicios. Dimensión 03 Accesibilidad, esta dimensión se refiere a como la población puede llegar a beneficiarse con la disponibilidad del servicio a la vez que hace uso y abuso de los servicios de salud; buscando minimizar las largas colas en trámites, tiempo de espera pre consulta entre otros. Otra acepción referida a la accesibilidad fue la de Thielmann y Illnait, lo cuales alegaron que la accesibilidad viene a ser la vinculación entre la oferta de servicios en una determinada zona geográfica en referencia a los usuarios incluyendo elementos como el coste, la distancia y el transporte. Ante esto la Organización Mundial de la Salud (OMS) expresó que la accesibilidad debe ser una misma de todos sin distinción alguna y restricciones monetarias dentro de una jurisdicción. Dimensión 04 Contacto con el servicio, la cual está íntimamente relacionada con el contacto cien por ciento real que tiene el usuario/paciente con el servicio alcanzado; al igual que la continuidad del acceso a esta atención sanitaria, resultante de la adaptabilidad del servicio de salud a los requerimientos de usuario/paciente y la calidad de este. Esta dimensión está comprendida con los usuarios que acceden a este proceso e interactúan directamente con este.

Definición conceptual Variable 2 Satisfacción del usuario

Viene a ser la respuesta a las expectativas que tenía el paciente en base a la calidad de la atención ofrecida. Entendiéndose al usuario que estará “satisfecho” en la medida en que la atención alcance o supere sus expectativas; donde esta satisfacción será deficiente si el usuario recibe atención limitada o se considera satisfecho con recibir una atención congruentemente deficiente. (41)

Definición operacional

Si bien se da la satisfacción en base a las expectativas del usuario, para medir esta se empleó la técnica de la encuesta y básicamente el cuestionario; este estuvo estructurado con 15 ítems para dar respuesta a las dimensiones de esta variable.

Dimensiones

Dueñas (44) alega que se pueden apreciar algunos aspectos que desprenden o configuran la opinión crítica del usuario al momento de delimitar su grado de satisfacción, los cuales han sido considerados como las dimensiones de esta segunda variable y que mencionaremos a continuación: Dimensión 01 Humanística, o nombrada como interpersonal por otros autores, a pesar de ser dejada de lado esta dimensión es primordial, por el hecho de que en ella se basa la bioética médica, donde la importancia que se le da al aspecto humano en muchas teorías es nulo o casi nulo. En tal sentido, es preciso aclarar que esta dimensión se centra en optimar el área interpersonal, relacionándola con aspectos morales, peticos y cívicos; dando énfasis a la comunicación que se da entre el personal médico especializado y el paciente/usuario, buscando integrar la mente y cuerpo del paciente. Dimensión 02 Científico/tecnológico, la cual se relaciona directamente con los saberes teóricos/prácticos con los que cuenta el experto médico que atiende al usuario (médico, enfermero(a), psiquiatra, cirujano, etc.). Donde un factor determinante en esta dimensión es que suelen haber limitados RR. HH de la especialidad en el centro médico, como la falta de implementos sanitarios y medicamentos. Dimensión 03 El entorno, la cual se refiere netamente al confort al recibir la atención, lo que supone un ambiente totalmente privado, iluminado, ventilado e higiénico, entre otros factores por la coyuntura actual del covid-19. En esta dimensión se enmarcan una variedad de factores/propiedades que generan comodidad al momento de la interacción paciente/médico.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Viene a ser el conjunto de sujetos que se enmarcan en un lugar en específico, los que son seleccionados para investigaciones de carácter científico (48). Por lo antes expuesto la población se estimó en función al volumen de pacientes que acudieron al

centro odontológico Medicaldent en los meses de febrero a septiembre del presente año (periodo de pandemia covid-19); la cual ascendió a 156 pacientes o usuarios.

Tabla 1 Población de usuarios del centro médico Medicaldent, derivados de establecimientos de salud públicos.

Paciente/usuario	N°	%
Hombres	104	67%
Mujeres	52	33%
Total	156	100,00%

Fuente: Padrón de ingreso de pacientes de Medicaldent

Criterios de inclusión y exclusión

En cuanto a los criterios de inclusión, se consideraron en este apartado a:

- Usuarios mayores de edad
- Usuarios que fueron derivados a Medicaldent de una entidad de salud pública más de una vez.

Y en cuanto a los criterios de exclusión se consideraron dentro de este punto a:

- Usuarios menores de edad
- Usuarios asistieron por voluntad propia al centro odontológico Medicaldent.

Muestra

Definida como una sección de la población la que fue separada de esta con la meta de ser analizada y poder responder a hipótesis, metas e interrogantes planteadas en una investigación (49). Para efectos del presente trabajo investigativo se tuvo en consideración la reducción de pacientes a causa de la coyuntura mundial actual que afecta a Ecuador; por lo que esta se delimitó a 75 usuarios derivados de establecimientos de salud públicos; los mismos que deberán tener la mayoría de edad

con un límite de 60 años los mismos que tendrán que ser residentes de la ciudad de Guayaquil, para ser considerados dentro de este grupo selecto.

Muestreo

En la presente investigación, la muestra fue deliberadamente no probabilística o también conocida como intencional, debido a que el tamaño de la muestra se seleccionó principalmente sobre la base de la noción del investigador, que como se dijo anteriormente ascendió a setenta y cinco clientes derivados de los centros de sanitarios públicos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta la cual viene a ser un cúmulo de preguntas las cuales han de ser respondidas por los sujetos a estudiar y obtener información valiosa de estos; la cual será concisa, clara y neutral teniendo en consideración las variables de estudio. (50)

Instrumento

El instrumento a emplear será el cuestionario; el cual es un acervo de ítems desarrollados con la meta de dar respuesta a un objetivo planteado despejando la hipótesis que se vincula a este, en función a una realidad analizada (51). Para el correcto desarrollo de la investigación se implementaron dos cuestionarios; donde la variable acceso a servicios de salud contó con 26 ítems; donde la dimensión disponibilidad contó con 5 ítems, la dimensión accesibilidad 8 ítems, la dimensión aceptabilidad 5 ítems y la dimensión contacto con el servicio 8 ítems; y el referido a la satisfacción del usuario tuvo 15 ítems con 5 ítems para cada dimensión de esta variable; debido a aclarar que estos ítems se desarrollaron en función a las dimensiones e indicadores de cada variable.

Validez

Esto está contemplado en el análisis de especialistas relacionados con el tema de la observación que analizaron los dispositivos utilizados y los defendieron como fantásticamente fiables de acuerdo con la información contenida en ellos y los resultados de la fiabilidad, destacando su relevancia, claridad y coherencia. En este sentido, se buscó a tres profesionales relacionados con la situación del estudio, que dieron fe de la validez de las unidades mencionadas en los números anteriores.

Tabla 2 Validez de los instrumentos de calidad de atención y tiempo de espera por parte de expertos

Apellidos y Nombres	Grado académico	Evaluación
Kieffer Segundo Bazán Vargas	Doctor	Excelente
Yessica Belly Ayala Chacchi	Magister	Excelente
Esperanza I. León More	Doctor	Excelente

Fuente: Matriz de evaluación de expertos

Confiabilidad

La cual se desarrolla con el objeto de determinar qué tan confiables son los instrumentos a utilizar; donde para efectos de la presente investigación se hizo uso del coeficiente de alfa de Cronbach el cual mediante cálculos estadísticos permite determinar qué tan fiable es un instrumento. El coeficiente de alfa de Cronbach mostró para el instrumento referido a accesibilidad de servicios de salud fue de 0.885 y el del instrumento de satisfacción del usuario fue de 0.807; ambos coeficientes se acercan al 1 por lo que son considerados como altamente confiables; debido precisar que los valores que se acercan al 0 no son confiables. Finalmente, es de bien mencionar que para obtener la confiabilidad se realizó una prueba piloto a 30 usuarios del centro odontológico Medicaldent que son derivados de establecimientos de salud públicos.

Tabla 3 Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	N° de Ítems	Coeficiente Alfa Cronbach
Cuestionario acceso a servicios de salud	26	0.885
Cuestionario satisfacción del usuario	15	0.807

Fuente: Resultados de confiabilidad (Anexo 08)

3.5. Procedimiento

Como punto de inicio se gestionará con el gerente del centro odontológico Medicaldent los permisos correspondientes para poder encuestar a los usuarios, se gestionará con el personal de atención fecha y hora para la aplicación de los cuestionarios, se incorporará un letrero informativo en la sala de espera para que los usuarios se enteren que serán sometidos a dos cuestionarios y por último se les dará una explicación a los usuarios acerca de cómo responder los cuestionarios antes acotados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez procesada la información recabada, esta será consolidada por medio del programa estadístico IBM SPSS 25.0, para su debido tratamiento estadístico; haciendo uso de estadística descriptiva, indicadores porcentuales y de frecuencias absolutas; los que se plasmaron en las tablas y figuras que exhibirán las singularidades más resaltantes arrojadas de la percepción de los usuarios del centro odontológico Medicaldent que son derivados de establecimientos de salud públicos en base a las variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

Los cuales fueron ejecutados en función de los puntos de vista morales actualizados en los lineamientos de investigación de la Universidad César Vallejo, destacando factores como, por ejemplo, la privacidad del entrevistado; de manera similar, se pensó en el bienestar y la equidad, lo que demuestra que la investigación actual no traerá ningún daño a los sujetos estudiados y terceros. Del mismo modo, es importante la autenticidad del autor, por el hecho de que no se ha tergiversado ningún dato contenido en esta investigación. De manera similar, las Normas APA fueron consideradas como la referencia correcta de los pensamientos de otros autores absteniéndose de causar una infracción a los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados alcanzados en la investigación los cuales se enfocaron a esclarecer la relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020 y corroborar las hipótesis planteadas; donde se trabajaron los datos en base a una escala de Likert; la cual permitió mostrar los resultados que se muestran a continuación:

4.1. Relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Tabla 4 Satisfacción del usuario en relación al acceso a los servicios de salud

Acceso a los servicios de salud	Satisfacción del usuario									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	13	65,0%	7	35,0%	20	100,0%
Alto	0	0,0%	4	7,5%	13	24,5%	36	67,9%	53	100,0%
Total	1	1,4%	4	5,4%	26	35,1%	43	58,1%	74	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

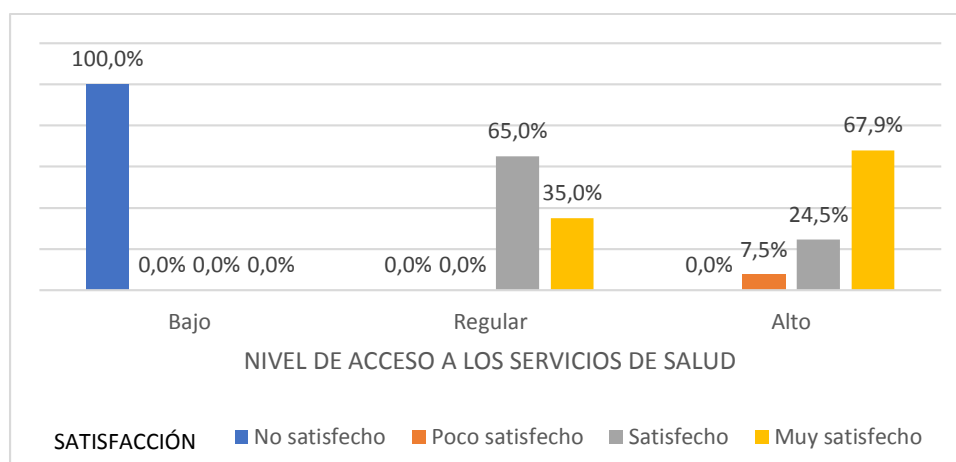


Figura 2 Satisfacción del usuario en relación al acceso a los servicios de salud

De acuerdo a los resultados del estudio, el único usuario que indica tener un nivel bajo de acceso a los servicios de salud, se encuentra insatisfecho con los servicios de salud, mientras que del grupo que indica que tienen un acceso regular, el 65% está satisfecho y el 35% restante se encuentra muy satisfecho. En el grupo que refiere tener un alto nivel de acceso a los servicios de salud, la mayoría se encuentra muy satisfecho con los servicios de salud que ofrece el servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Analizando en forma general los resultados, se observa que a medida que se evidencia un mayor acceso a los servicios de salud, mejora el nivel de satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis general:

Hi: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Tabla 5 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción del usuario

Aspectos (n=74)	Spearman	Satisfacción del usuario
Acceso a los servicios de salud	r	,431**
	Sig. (bilateral)	,000
Disponibilidad	r	,367**
	Sig. (bilateral)	,001
Accesibilidad	r	,396**
	Sig. (bilateral)	,000
Aceptabilidad	r	,450**
	Sig. (bilateral)	,000
Contacto con el servicio	r	,392**
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

El análisis de correlación indica que hay una correlación con tendencia baja ($r=0.431$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.000<0.05$), entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción del usuario; ésta además evidencia una correlación significativa con cada uno de los aspectos del acceso a los servicios de salud, vale decir, con la

disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y contacto con el servicio, aunque la mayor correlación se evidencia con la aceptabilidad.

Los resultados anteriores proporcionan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

4.2. Relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Tabla 6 Satisfacción del usuario por la dimensión humanística en relación al acceso a los servicios de salud

Acceso a los servicios de salud	Dimensión humanística									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	1	5,0%	10	50,0%	9	45,0%	20	100,0%
Alto	0	0,0%	3	5,7%	14	26,4%	36	67,9%	53	100,0%
Total	1	1,4%	4	5,4%	24	32,4%	45	60,8%	74	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

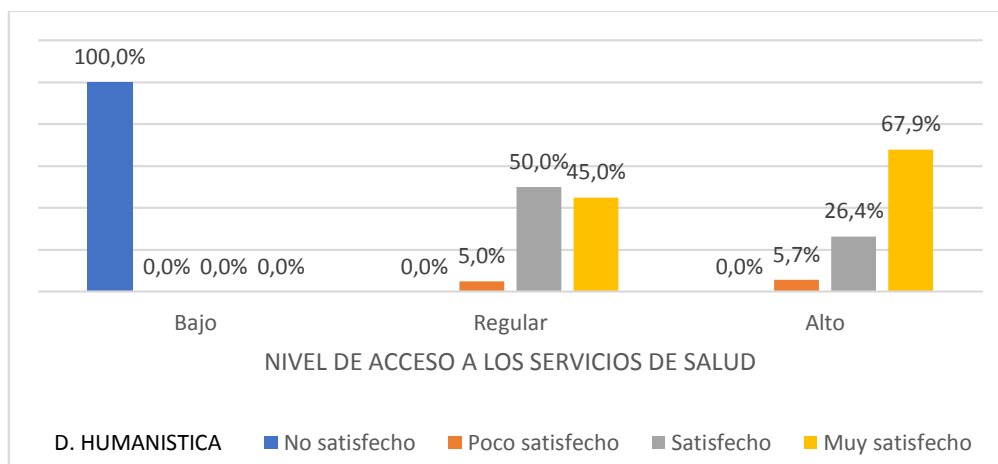


Figura 3 Satisfacción por la dimensión humanística en relación al acceso a los servicios de salud

Los resultados indican que el único usuario no satisfecho con la dimensión humanística, es aquél que evidencia un bajo nivel de acceso a los servicios, mientras que del grupo que evidencian un nivel de acceso regular al servicio, el 50% está satisfecho y el 45% se encuentra muy satisfecho con dicha dimensión del servicio; los que se encuentran más satisfechos con la dimensión humanística del servicio, son aquellos que evidencian un alto nivel de acceso a los servicios de salud.

En este caso también se observa que a medida que mejora el acceso a los servicios de salud, los usuarios se encuentran más satisfechos con la dimensión humanística del servicio.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

H₁: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

Tabla 7 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción por la dimensión humanística

Aspectos (n=74)	Spearman	Dimensión humanística
Acceso a los servicios de salud	r	,324**
	Sig. (bilateral)	,005
Disponibilidad	r	,249*
	Sig. (bilateral)	,031
Accesibilidad	r	,282*
	Sig. (bilateral)	,014
Aceptabilidad	r	,451**
	Sig. (bilateral)	,000
Contacto con el servicio	r	,290*
	Sig. (bilateral)	,011

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

El análisis de correlación confirma que el acceso a los servicios de salud presenta una correlación con tendencia baja ($r=0.324$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.005<0.05$), con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario; esta correlación también es significativa con la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y contacto con el servicio, aunque solo con la aceptabilidad, la correlación tiene sentido práctico

($r=0.451>0.3$). Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

4.3. Relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

Tabla 8 Satisfacción del usuario por la dimensión científico/tecnológico en relación al acceso a los servicios de salud

Acceso a los servicios de salud	Dimensión científica/tecnológico									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	1	5,0%	3	15,0%	8	40,0%	8	40,0%	20	100,0%
Alto	0	0,0%	6	11,3%	11	20,8%	36	67,9%	53	100,0%
Total	2	2,7%	9	12,2%	19	25,7%	44	59,5%	74	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

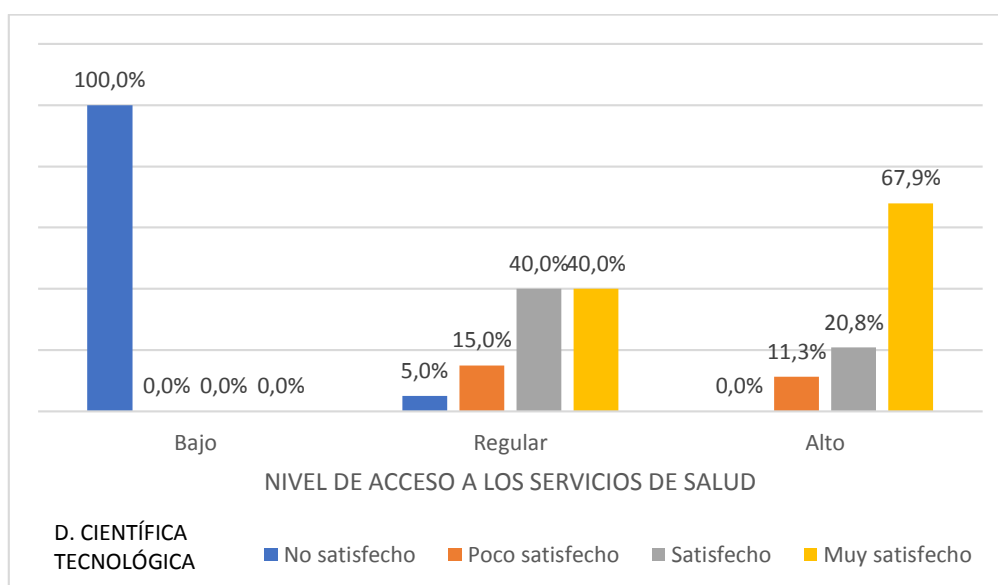


Figura 4 Satisfacción por la dimensión científico/tecnológico en relación al acceso a los servicios de salud

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, el único usuario no satisfecho con la dimensión científico/tecnológico, es también el que evidencia un nivel bajo de acceso a los servicios de salud, en cambio, de los que indican tener un nivel de acceso regular, el 40% está satisfecho y una cifra igual se encuentra muy satisfecho con dicha dimensión. La mayor satisfacción por esta dimensión se evidencia en el grupo que tienen un alto nivel de acceso a los servicios de salud, según se deduce de la opinión del 67.9%.

También en este caso se observa una tendencia clara de que, al mejorar el acceso a los servicios de salud, mejora la satisfacción por la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H₂: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

Tabla 9 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción por la dimensión científico/tecnológico

Aspectos (n=74)	Spearman	Dimensión científico/tecnológico
Acceso a los servicios de salud	r	,380**
	Sig. (bilateral)	,001
Disponibilidad	r	,345**
	Sig. (bilateral)	,002
Accesibilidad	r	,349**
	Sig. (bilateral)	,002
Aceptabilidad	r	,429**
	Sig. (bilateral)	,000
Contacto con el servicio	r	,330**
	Sig. (bilateral)	,004

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

El análisis de correlación confirma que el acceso a los servicios de salud presenta una correlación con tendencia baja ($r=0.380$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.001 < 0.05$) con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario; dicha dimensión

también se relaciona de manera significativa con cada uno de los aspectos del acceso a los servicios de salud, disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y contacto con el servicio, aunque es con la aceptabilidad con la que evidencia una mayor correlación.

Dichos resultados proporcionan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

4.4. Relación entre el acceso a servicios de salud con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Tabla 10 Satisfacción del usuario por la dimensión entorno en relación al acceso a los servicios de salud

Acceso a los servicios de salud	Dimensión entorno									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	1	5,0%	0	0,0%	9	45,0%	10	50,0%	20	100,0%
Alto	1	1,9%	4	7,5%	7	13,2%	41	77,4%	53	100,0%
Total	2	2,7%	5	6,8%	16	21,6%	51	68,9%	74	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

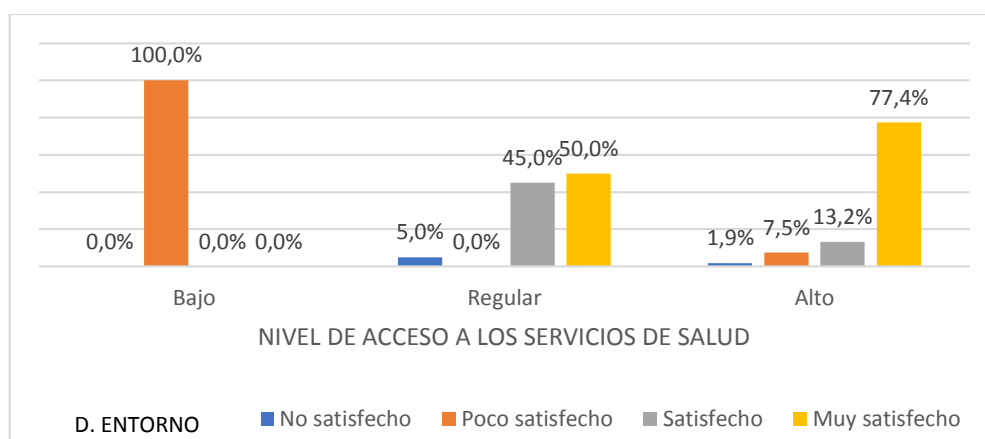


Figura 5 Satisfacción por la dimensión entorno en relación al acceso a los servicios de salud

De acuerdo a los resultados de la tabla, el único usuario que evidencia un nivel bajo de acceso a los servicios de salud, se encuentra poco satisfecho con la dimensión entorno del servicio, mientras que los que no se encuentran satisfechos con dicha dimensión, uno pertenece a los que tienen un acceso regular y el otro a los que evidencian un alto nivel de acceso a dichos servicios. El estudio muestra asimismo que de los usuarios que evidencian un nivel de acceso regular, el 45% se encuentra satisfecho y el 50% muy satisfecho con la dimensión entorno, mientras que de los usuarios que evidencian un alto nivel de acceso a los servicios, la mayoría, 77.4% se encuentra muy satisfecho con el servicio.

Los resultados muestran claramente que en la medida que los usuarios tienen mayor acceso a los servicios de salud, se encuentran más satisfechos con la dimensión entorno de la satisfacción.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

H₃: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

Tabla 11 Correlación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción por la dimensión entorno

Aspectos (n=74)	Spearman	Dimensión entorno
Acceso a los servicios de salud	r	,347**
	Sig. (bilateral)	,002
Disponibilidad	r	,324**
	Sig. (bilateral)	,005
Accesibilidad	r	,315**
	Sig. (bilateral)	,006
Aceptabilidad	r	,289*
	Sig. (bilateral)	,012
Contacto con el servicio	r	,324**
	Sig. (bilateral)	,005

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados de la tabla anterior indican que el acceso a los servicios de salud evidencia una correlación con tendencia baja ($r=0.347$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.002<0.05$) con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario; ésta además evidencia correlación significativa con cada uno de los aspectos del acceso a los servicios de salud, vale decir, con la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y contacto con el servicio, aunque la correlación con la aceptabilidad es poco importante ($r=0.289<0.3$). Los resultados anteriores, conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discutirán todo resultado obtenido y presentados en el apartado anterior; donde es preciso señalar que en Ecuador poder acceder a servicios odontológicos públicos ya era una situación alarmante; la cual se ha visto considerablemente agravada a causa de la pandemia que azota a la población mundial; asimismo es preciso hacer mención a toda posición donde se podría encontrar el sistema de salud ecuatoriano, por lo que es imprescindible mejorar el acceso a consultas odontológica pudiendo llevar a cabo múltiples estrategias con el fin de disminuir el ritmo de crecimiento de enfermedades bucodentales, la cuales son muy variadas en este país donde un alto porcentaje de la población (95%) se vieron afectados por este tipo de padecimientos; donde diversos factores como pésima higiene dental, malos hábitos, comida chatarra y demás acarrea que estos males se presenten y con mayor frecuencia en los infantes (9).

También es considerable mencionar que acceder a este tipo de servicios se ve afectado por el problema económico del país el cual se vio más afectado a casusa de la pandemia generada por el virus Covid-19, sumándole los precios elevados de este tipo de tratamientos la expectativa de vida aumentada; así como movimientos migratorios internacionales (Venezuela), generando que la satisfacción que el usuario percibe se vea seriamente comprometida dejando gran cantidad de usuarios insatisfechos. Ante lo antes acotado, cabe recalcar que para acceder a servicios de salud o la manera en que los pacientes y individuos restantes accedan a los cuidados necesarios mediante los servicios de atención en salud (27); y en cuanto a la satisfacción del usuario Moreno (32) la define como el enfrentamiento del paciente/usuario de atención/servicios médicos (en este caso odontológicos) a situaciones totalmente desconocidas o en que preferiría no estar, en tal sentido, todos los elementos que participan o coadyuvan a optimar la atención sanitaria deben ser vistos como los medios para hacer que el paciente se adapte rápidamente al ambiente hospitalario.

Por lo antes mencionado es que la presente investigación se enfocó a evaluar cómo es que se relacionan con acceder a los servicios de salud y satisfacer estos servicios odontológicos del paciente de la unidad prestadora de servicios Medicaldent, datos los que se ven plasmados en la discusión de los hallazgos del capítulo cuatro y que enmarcan la discusión que se presenta a continuación:

Acerca de determinar la conexión entre acceder a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. Con respecto a esta meta, cabe señalar que según los datos exhibidos en la tabla 4 sólo un usuario consideró que cuando el acceso a servicios de salud es malo o bajo, también su satisfacción como usuario es totalmente negativa; así como un 65% de los encuestados señaló que cuando el acceso a servicios de salud se encuentra en un nivel regular, la satisfacción que estos alcanzan se enmarca en el nivel “satisfecho”; de igual forma, un 7,5% alegó que cuando el acceso a los servicios de salud es alto, estos consideran estar poco satisfechos con el mismo manifestando que a pesar de tener este servicio, factores como la distancia limitan la satisfacción que estos pudieran alcanzar. Asimismo, un 67,9% y 35% manifestó que cuando el acceso a los servicios de salud odontológicos es alto y regular respectivamente, alegaron que se encontraban muy satisfechos con la atención recibida en el centro odontológico Medicaldent.

A estos resultados se le suma los datos obtenidos en la contratación de la hipótesis general, donde el análisis de correlación indica que hay una correlación con tendencia baja ($r=0.431$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.000<0.05$), entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción del usuario, dando a entender que la hipótesis general es aceptada a la vez que existe una correlación significativa con cada uno de los aspectos del acceso a los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios del centro odontológico Medicaldent. Estos hallazgos pueden compararse con los alcanzados por Infante (10) Perú 2019, el que llega a concluir que en efecto existe un vínculo (relación) entre el acceso a la salud bucal y la eficacia del servicio odontológico en el nosocomio de Chazuta; dato que es respaldado por el coeficiente de correlación de -0.312 con

una significancia aceptable e inversamente proporcional sugiriendo que el acceso al servicio de salud bucal es regular, mostrando una eficacia del servicio baja.

Otra investigación con la que se puede comparar los resultados obtenidos, es la de Cama (15) Perú 2018, donde se concluye que el 26% de los usuarios perciben un bajo nivel de satisfacción y 74% perciben un alto nivel de satisfacción. Asimismo, se pudo comprobar que existe una relación inmediata entre las variables: satisfacción del consumidor y primer nivel de atención de $r = \text{cero},648$, lo que muestra que un alto nivel de satisfacción del usuario corresponde a un nivel de alta calidad de la atención; un bajo nivel de deleite de la persona corresponde a un nivel insatisfactorio de la atención. Lo antes acotado es reforzado con lo manifestado por Rueda y Albuquerque (20), los que expresan que acceder a servicios de salud puede ser visto como a ser la interacción que se produce entre el transportista de salud y las personas que pueden ser los usuarios de este transportista, pasa por 4 niveles hasta que el éxito de la atención de la aptitud, este éxito se busca que sea de gran, este proceso es igualmente influenciado por las características del transportista de la aptitud y los rasgos de los seres humanos, además de los factores socio demográficos, lo que finalmente permite un conjunto de personas para recibir un cuidado eficaz.

Y en cuanto a la satisfacción del usuario Moreno (32) la define como el enfrentamiento del paciente/usuario de atención/servicios médicos (en este caso odontológicos) a situaciones totalmente desconocidas o en que preferiría no estar, en tal sentido, todos los elementos que participan o coadyuvan a optimar la atención sanitaria deben ser vistos como los medios para hacer que el paciente se adapte rápidamente al ambiente hospitalario Estos resultados e investigaciones son dan a entender que el poder acceder a un servicio de salud y en especial al odontológico, repercute en la satisfacción que el paciente puede percibir tanto en el servicio que este recibió; así como también en la facilidad o dificultad que tuvo este para poder obtenerlo.

Con respecto a identificar la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. Con respecto al primer objetivo

específico, según la tabla 6 podemos observar que sólo un usuario consideró que cuando el acceso a servicios de salud es malo o bajo, asimismo, el grupo que alega estar poco satisfechos mostro que un 5% y 5,7% de estos manifestaron acceder a servicios de salud a un nivel regular y alto consecuentemente, lo cual nos sugiere que tienen la posibilidad de recibir esta atención médica, pero aun así están disconformes con el servicio recibido. De igual forma un 50% de los usuarios encuestados alega que cuando el acceso al servicio de salud es regular, estos se consideran como satisfechos al recibir el servicio odontológico; otro grupo que manifiesta estar satisfecho con el servicio odontológico alcanzó un 26,4% con la diferencia de que estos consideraron que su acceso a servicios de salud es alto. Por último, un 67,9% de los usuarios de Medicaldent alegó que cuando su acceso a servicios de salud es alto, se sienten muy satisfechos con el servicio recibido en esta unidad prestadora de servicios.

Pasando a la hipótesis específica uno, el análisis de correlación confirma que el acceso a los servicios de salud presenta una correlación con tendencia baja ($r=0.324$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.005<0.05$); lo que permite aceptar la hipótesis de que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent. Cabe señalar que estos hallazgos pueden cotejarse con los mostrados por Apaéstegui (16) Perú 2019, donde se concluyó que el grado de satisfacción en el nivel regular es del 28%, en nivel bajo 26%, en el alto 12% y en muy alto 12%, donde existe una vinculación altamente positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, alegato respaldado por un coeficiente de correlación de 0.947 y uno de determinación de 0.896, sugiriendo que el 89,6% de la satisfacción se ve influenciada por la calidad de atención.

A esto se le suma las acepciones de Dueñas (44), el que manifiesta que la Dimensión Humanística, o nombrada como interpersonal por otros autores, se centra en optimar el área interpersonal, relacionándola con aspectos morales, peticos y cívicos; dando énfasis a la comunicación que se da entre el personal médico especializado y el paciente/usuario, buscando integrar la mente y cuerpo del paciente.

Los resultados antes mostrados nos dejan en claro que aspectos como los morales, intrapersonales, éticos y cívicos que componen la humanística juegan un papel preponderante al momento de ponderar la satisfacción del usuario en referencia al grado de acceso a servicios odontológicos que estos reciben.

Sobre establecer la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión científica/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. Con respecto al objetivo dos, los resultados de la tabla 8 nos indican que sólo un usuario (5%) consideró que cuando el acceso a servicios de salud es regular, la satisfacción percibida por este es nula. De aquellos que muestran tener un nivel de acceso regular un 15% se consideró poco satisfecho, un 40% satisfecho y otro 40% muy satisfecho. Asimismo, cuando el grado de acceso a servicios de salud es alto, un 11,3% manifestó estar poco satisfecho, un 20,8% satisfecho y un 67,9% muy satisfecho; debiendo señalar que estas ponderaciones pertenecen al grupo de usuarios que se enmarco en el nivel alto de acceso a servicios de salud.

Por otra parte, el análisis de correlación confirma que el acceso a los servicios de salud presenta una correlación con tendencia baja ($r=0.380$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.001<0.05$) con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario; información que permite aceptar la hipótesis dos la que sugirió que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent. Los resultados antes mencionados pueden contrastarse con los de Viscaíno (14) Ecuador 2016, donde se concluyó que se identificaron escenarios de insatisfacción siendo entre ellos el tiempo que espera el paciente mientras el interno busca al doctor, la ubicación de la caja y los baños, asimismo el corto horario de atención y mejoras en los acabados de la clínica integral; Siendo que a pesar de estos contrastes de manera general se determinó que la atención se consideró muy buena, la cual podrán alcanzar la excelencia tras los datos obtenidos.

Los datos antes acotados se refuerzan por Dueñas (44) el que nos dice que la Dimensión Científico/tecnológico, se relaciona directamente con los saberes teóricos/prácticos con los que cuenta el experto médico que atiende al usuario (médico, enfermero(a), psiquiatra, cirujano, etc.). Donde un factor determinante en esta dimensión es que suelen haber limitados RR. HH de la especialidad en el centro médico, como la falta de implementos sanitarios y medicamentos. Todos estos hallazgos nos permiten comprender que la preparación con la que cuenta y la que recibe el personal odontológico que brinda un servicio juega un papel preponderante al momento de medir el grado de satisfacción del usuario; a la vez que genera malas decisiones las cuales se reflejan en el acceso a servicios de salud que tienen las personas en Guayaquil.

Sobre analizar la relación entre el acceso a servicios de salud con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020. En referencia al tercer objetivo específico, los datos plasmados en la tabla 10 nos indican que dos usuarios alegaron no estar satisfechos con el servicio odontológico recibido, a pesar de que estos tuvieron un acceso a servicios de salud regular (5% de los usuarios que se enmarcan en este nivel) y alto (1,9% de los usuarios que se enmarcan en este nivel) sugiriendo que a pesar del poder acceder a estos servicios odontológicos, el servicio fue pésimo o no el que esperaban lo cual se refleja en sus grados de satisfacción. De igual forma un 45% manifestó que, a pesar de contar con un nivel de acceso a servicios de salud regular, se sintieron satisfechos con el servicio odontológico recibido en Medicaldent. Asimismo, de los usuarios que manifestaron estar muy satisfechos con el servicio odontológico en Medicaldent un 50% expreso que su acceso a los servicios de salud fue regular y un 77,4% que tiene total acceso a estos servicios.

A estos resultados se les suma los de la contrastación de las hipótesis tres, los cuales indicaron que el acceso a los servicios de salud evidencia una correlación con tendencia baja ($r=0.347$) pero significativa ($\text{Sig.}=0.002<0.05$) con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario; ésta además evidencia correlación significativa con cada uno de los aspectos del acceso a los servicios de salud, permitiendo aceptar la

hipótesis tres de que el acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent. Los resultados antes mencionados pueden compararse con los alcanzados por Aguirre (17) Perú 2017, el cual concluyó que el 95% de los atendidos reciben atención de calidad, donde el 94.4% de los mismos expresan una satisfacción alta, y la diferencia 6,6% consideran como media la satisfacción. Por otra parte, el 3.9% expresa que la calidad de la atención recibida es media; donde de este porcentaje un 2.8% alegan que su satisfacción es media y el restante 1.1.% manifiesta que es alta su satisfacción.

Otro trabajo con el cual puede compararse fue el de Ypanaqué y Martins (Perú 2015), lo que concluyen que en el SIS, sólo el 47,1% de los encuestados accedieron a este servicio, donde la diferencia acudió a nosocomios y clínicas; también se encontró que los no asegurados prefirieron en primera instancia ir a farmacias cercanas o boticas, representados por un 46,7%; de igual forma se confirmó que en todos los seguros los usuarios realizaron un desembolso de dinero ya sea por consulta, medicamentos, entre otros. Asimismo, se delimito que muchos usuarios asegurados consideraron como “sin importancia” y no buscaron atención médica (40%) y en los no asegurados el índice fue de 41,4%; finalmente la falta de dinero también fue un punto preponderante; donde el 10,6% de los asegurados no pudo acceder a este servicio y en los no asegurados el índice alcanzado fue del 16,3% (18).

Ante lo antes mencionado Dueñas (44) quien nos dice que la dimensión entorno se refiere netamente al confort al recibir la atención, lo que supone un ambiente totalmente privado, iluminado, ventilado e higiénico, entre otros factores por la coyuntura actual del covid-19. En esta dimensión se enmarcan una variedad de factores/propiedades que generan comodidad al momento de la interacción paciente/médico. Estos datos nos permiten entender que el acceso a servicios de salud no sólo se limita a recibir la atención; sino que también se considera elementos como la privacidad, el buen trato, confort del paciente, etc.; y por ende acceder a

servicios de salud se relaciona con el entorno que perciben los usuarios de la unidad prestadora de servicios odontológicos Medicaldent.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la relación entre el acceso a los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios del servicio odontológico brindado por Medicaldent, un 5% consideró el acceso a estos servicios como bajo y manifestó estar totalmente insatisfecho; de igual forma un 65% de los encuestados señaló que cuando el acceso a servicios de salud se encuentra en un nivel regular, estos se encuentran satisfecho con el servicio odontológico que recibieron; por otra parte un 67,9% y 35% manifestó que cuando el acceso a los servicios de salud odontológicos es alto y regular respectivamente, alegaron que se encontraban muy satisfechos con la atención recibida en Medicaldent. Donde el coeficiente de correlación alcanzado fue de $r=0.431$, el cual mostro una correlación significativa, permitiendo aceptar la hipótesis de la investigación. Dejándonos entrever que la mayoría de los encuestados considera que el acceso a estos servicios y la satisfacción que estos perciben se encuentra en un término medio; donde un pequeño grupo manifiesta no tener problemas y unos cuantos dicen que no pueden tener acceso ni costear este servicio y si lo hacen les dan un pésimo servicio generando en ellos una total insatisfacción.
2. En referencia a la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión humanística, un 50% de los encuestados expresó que cuando el nivel de acceso al servicio de salud es regular, se consideran como satisfechos por el servicio recibido; otros usuarios mostraron que cuando se sienten satisfechos con el servicio odontológico el 26,4% de estos consideraron que su acceso a servicios de salud es alto. Asimismo, el 67,9% de los usuarios de Medicaldent consideró que cuando su acceso a servicios de salud es alto, se sienten muy satisfechos con el servicio recibido de Medicaldent. Dando a entender que en pocas palabras la relación entre esta variable y dimensión se encuentra en un término regular en su mayoría, donde un pequeño grupo alega que muestran empatía los galenos que los atienden.

3. Con respecto a la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión científica/tecnológico, un paciente consideró que cuando el acceso a servicios de salud es regular, este se siente poco satisfecho. Asimismo, los usuarios que se encuentran en un nivel regular de acceso a servicios de salud un 15% se consideró poco satisfecho, un 40% satisfecho y otro 40% muy satisfecho; y cuando el grado de acceso fue alto un 67,9% muy satisfecho. Dejando entre ver que los usuarios consideran que las instalaciones cuentan con los equipos necesarios y la capacitación pertinente, a la vez que un pequeño grupo considera lo contrario.
4. Por último, en cuando a la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión entorno de la satisfacción del usuario, cabe señalar que un 45% manifestaron que cuentan con un nivel de acceso a servicios de salud regular, y se sintieron satisfechos con el servicio odontológico brindado por Medicaldent. De igual forma, los usuarios que revelaron estar muy satisfechos con el servicio odontológico un 50% de estos, expreso que su acceso a los servicios de salud era regular y un 77,4% que tiene acceso a estos servicios sin ningún tipo de problema o restricción. Pudiéndose apreciar que la mayor parte de los encuestados se sienten seguros en las instalaciones de Medicaldent, con un menor grupo que lo consideran regular y apenas unos cuantos que alegan estar en descontento

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de Medicaldent implementar realizar un estudio de campo para determinar específicamente cuales son las barreras que impiden a la población de Guayaquil acceder a los servicios que esta entidad oferta y otro estudio con sus pacientes frecuentes para saber que les gustaría que mejoren; y así brindar soluciones que permitan a todo público acceder al servicio odontológico que brindan y salgan satisfechos con la atención recibida.
2. Se recomienda al jefe de personal de Medicaldent, implementar programas de capacitación constante al personal en temas de trato y empatía con el paciente, nuevas técnicas o tratamiento odontológicos, para lograr mejorar las condiciones físicas de cada servicio que recibe el paciente o futuro paciente para que se sienta seguro y quiera tratarse sólo en este establecimiento.
3. Se recomienda al gerente de Medicaldent, implementar un protocolo de atención al usuario el cual se respete en cada consulta que realicen el personal que labora en esta institución teniendo en consideración elementos como la actitud, honestidad, profesionalidad y empatía.
4. Se recomienda al gerente u administrador de Medicaldent, desarrollar proyectos de mejoras continuas, teniendo en cuenta elementos como cuidado de los ambientes físicos de la institución, limpieza, mobiliarios con el fin de exhibir ante el usuario un ambiente de seguridad, calidad y satisfacción; con la meta de que el paciente se sienta a salvo dentro de Medicaldent.

REFERENCIAS

1. Hernández Vásquez A, Azañedo D, Díaz Seijas D, Bendezú Quispe G, Arroyo Hernández H, Vilcarrromero S, et al. Access to oral health services in children under twelve years of age in Peru, 2014. *Salud Colect.* 2016 Septiembre; vol. 12(no. 3) Available from: <https://scielosp.org/pdf/scol/2016.v12n3/429-441>.
2. Jin L, Lamster IB, Greenspan JS, Pitts N, Scully C, Warnakulasuriya S. Global burden of oral diseases: emerging concepts, management and interplay with systemic health. *Oral Diseases.* 2015; vol. 11(no. 3) Available from: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4843292/mod_resource/content/2/Texto%2001%20-%20Jin%20et%20al..pdf.
3. Rocha Buelvas A. Analysis of access to oral health services: an indicator of equity. *Rev. Gerenc. Polit. Salud.* 2013 Diciembre; vol. 12(no. 25) Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/545/54529181008.pdf>.
4. Organización Panamericana de la Salud. Inequidades y barreras de los servicios de salud. *Salud en las Américas.* 2015 Octubre; Vol. 5(no. 2) Available from: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>.
5. Hernández LM, Tavera PE. Barreras de acceso al servicio odontológico de los pacientes que se atienden en COPRESALUD IPS en la ciudad de Cartagena en el primer trimestre del 2014. Artículo académico. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena, Departamento de odnotología; 2014. Available from: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2793/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
6. Albalat J. europapress. [Online].; 2017 [cited 2020 Setiembre 16. Available from: <http://www.europapress.es/comunicados/salud-0910/noticia-comunicadoenfermedades-bucodentales-problema-sociedad-20170811092711.html>.
7. Peranovich A. Capacidades y retos del monitoreo sobre la disponibilidad y el acceso a los servicios de salud en Argentina. *Revista Salud Colectiva.* 2017 Setiembre; vol. 13(no. 1). Available from: <http://revistas.unla.edu.ar/saludcolectiva/article/view/991/1145>.
8. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Buen vivir o sumak kawsay. En busca de nuevos referenciales para la acción pública en Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales.* 2014 Mayo; vol. 49(no. 1). Available from: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/1273>.

9. Jiménez Barbosa WG, Granda Kuffo ML, Ávila Guzmán DM, Cruz Díaz LJ, Flórez Parra JC, Mejía LS, et al. Transformation of health system in Ecuador. *Universidad y Salud*. 2017 Marzo; vol. 19(no. 1). Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v19n1/0124-7107-reus-19-01-00126.pdf>.
- 10 Infante Gil RE. Acceso a la salud bucal y eficacia del servicio de odontología del Centro de Salud de Chazuta, San Martín, 2018. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2019. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41356?show=full>.
- 11 Marcos Toledo H. Barreras de acceso a los servicios de salud en dos establecimientos de salud en el distrito de Lagunas – Ayabaca 2019. Tesis de Maestría. Piura: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2019. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44241>.
- 12 Fajardo Paucar IA. Acceso a los servicios de salud desde la percepción de las personas transgénero: influencias en salud. Tesis de Maestría. Quito: Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Posgrados; 2017. Available from: <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/6617>.
- 13 García Subirats I. Acceso a la atención en los sistemas de salud de Colombia y Brasil. Un análisis de las barreras, los factores determinantes y la equidad en el acceso. Tesis Doctoral. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, Escuela de Posgrado; 2015. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=140598>.
- 14 Viscaíno K. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas. Tesis de posgrado. Ecuador: Universidad Nacional del Altiplano, Investigación; 2016. Available from: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2796025>.
- 15 Cama Valencia DH. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018. Tesis de Maestría en gestión de los servicios de salud. Lima: Universidad César Vallejo, Investigación; 2018. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29451>.
- 16 Apaéstegui Huanca L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Tesis de Maestría. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Posgrado; 2019. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31286>.
- 17 Aguirre Paucar EG. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017. Tesis de Maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo, Posgrado; 2018.

- 18 Ypanaqué Luyo P, Martins M. Utilization of outpatient health services in the Peruvian population. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. 2015; 32(3). Available from: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2015.v32n3/464-470/es/>.
- 19 Thompsom I. La Satisfacción del Cliente. [Online].; 2005 [cited 2020 Setiembre 26]. Available from: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- 20 Rueda Martínez G, Albuquerque A. La salud bucal como derecho humano y bien ético. *Revista Latinoamericana de Bioética*. 2016; 17(1). Available from: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/2299>.
- 21 Fajardo Dolci G, Gutiérrez J, García Saisó S. Effective access to health services: operationalizing universal health coverage. *Salud Pública de México*. 2015 Abril; 57(2). Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=56981>.
- 22 Donabedian A. Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de la Atención. *Salud Pública de México*. 1993 Enero; 35(1). Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>.
- 23 Gutiérrez J. Brechas en cobertura efectiva por nivel socioeconómico y condición de pobreza. *Salud Publica Mex*. 2013; 55(1). Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800006.
- 24 Frenk J, Ruelas Barajas E. Medir para mejorar el desempeño del Sistema Mexicano de Salud. *Salud Publica Mex*. 2005 47; 1.
- 25 Fuentes Reverón S. Access to health services: general theoretical considerations, and reflections for Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2017 Junio; 43(2). Available from: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/rt/printerFriendly/761/869>.
- 26 Restrepo Zea J, Silva Maya C, Andrade Rivas F, VH Dover R. Access to Health Services: Analysis of Barriers and Strategies in Medellín, Colombia. *Rev Gerencia, Política Salud*. 2014 Julio; 13(27). Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a15.pdf>.
- 27 Álvarez Salazar G, García Gallego M, Londoño Usme M. Health Crisis in Colombia: limiting access to the fundamental right to health of older adults. *Revista CES Derecho*. 2016 Diciembre; 7(2). Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v7n2/v7n2a09.pdf>.

- 28 Chávez B, Marín Y. Inconsistencias en la afiliación al sistema de salud colombiano: barrera administrativa para la atención integral de las urgencias médicas. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*. 2014; 32(1). Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a07.pdf>.
- 29 Peranovich A. Capacidades y retos del monitoreo sobre la disponibilidad y el acceso a los servicios de salud en Argentina. *Revista Salud Colectiva*. 2017; 13(1). Available from: <https://www.scielosp.org/article/scol/2017.v13n1/73-90/es/>.
- 30 Thielmann K, Illnait Ferrer J. Crisis and health. Health in crisis? *Revista Cubana de Salud Publica*. 2012; 38(2). Available from: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/222/254>.
- 31 Organización Mundial de la Salud. Más sano, más justo, más seguro: la travesía de la salud mundial 2007–2017. Informe. Ginebra, Suiza: OMS; 2017. Available from: <https://www.who.int/home/cms-decommissioning>.
- 32 Moreno Monsiváis MG. Quality and safety of care. *Ciencia y enfermería*. 2013; 19(1). Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441812001.pdf>.
- 33 Numpaque Pacabaque A, Rocha Buelvas A. SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Revista de la Facultad de Medicina*. 2016 Octubre; 64(4). Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839>.
- 34 Cadotte W. Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Marketing res*. 2017 Octubre; 10(24). Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378702400307>.
- 35 Pashanaste D, Pinedo L. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocho, Iquitos 2015. Tesis. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía del Perú, Investigación; 2016. Available from: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>.
- 36 Hollingsworth B. Non-Parametric and Parametric Applications Measuring efficiency in Health Care. *Health Care Manag Sci*. 2003; 6(4). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14686627/>.
- 37 Salinas J, Gonzalez H. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicología para America Latina*. 2006; 24(8). Available from: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014.

- 38 Lam Díaz R, Hernández Ramírez P. Are the terms efficiency, efficacy and effectiveness synonyms in the health area? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 2008 Agosto; 24(2). Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v24n2/hih09208.pdf>.
- 39 Hernández Vásquez A, Rojas Roque C, Prado Galbarro F, Bendezu Quispe G. External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019 Octubre; 36(4). Available from: <https://rpmpesp.ins.gob.pe/index.php/rpmpesp/article/view/4515/3458>.
- 40 George Quintero R, Laborí Ruiz R, Bermúdez Martínez L, González I. Theoretical aspects on efficacy, effectiveness and efficiency in health. *Revista de Información Científica*. 2017 Diciembre; 96(6).
- 41 Thompson I, Col D. La satisfacción del cliente. *Rev Med*. 1997 Febrero; 8(3).
- 42 Vásquez K. Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016. Tesis de Maestría. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2016. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30498>.
- 43 Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*. 2014 Octubre; 13(36). Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834855020.pdf>.
- 44 Dueñas A. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. *Rev. Ciencia y Tecnología*. 2006; 4(2).
- 45 Borda Pérez M, Rafael Tuesca M, Navarro Lechuga E. Métodos cuantitativos herramientas para la investigación en salud. 4 Ed. Revisada y aumentada Barranquilla, Colombia: Uninorte; 2009. Available from: https://www.uninorte.edu.co/web/publicaciones-uninorte/productos/-/asset_publisher/EoY8/content/metodos-cuantitativos-herramientas-para-la-investigacion-en-salud-4-ed-revisada-y-aumentada-2870?inheritRedirect=false.
- 46 Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación (Sexta edición ed.) México: Mc Graw Hall; 2014.
- 47 Levin R, Rubin D. Estadística para Administración y Economía México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana; 2008.

- 48 Tamayo y Tamayo M. El proceso de la Investigación Científica Mexico D.F.: Editorial Limusa S.A.; 2003.
- 49 Baena Paz G. Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias San Juan Tliluaca: Grupo Editorial Patria; 2017.
- 50 Arias F. El proyecto de investigación Venezuela: Editorial Episteme; 2012.
- 51 Canales Cerón M. Metodologías de investigación social Santiago: Lom Ediciones; 2006.
- 52 Parasuraman A, Zeitham V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1). Available from: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.
- 53 Maldonado I, Fragoso B, Orrico T, Flores V, Quiroz P, Sandoval P. Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. *Rev Med IMSS*. 2002; 40(5). Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im025j.pdf>.

ANEXOS




Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, **Chabusa Martínez Karla Lisset**, egresada de la Escuela de posgrado Programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo Piura, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “**Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020**”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 09 de diciembre de 2020

Apellidos y Nombres Del Autor :	
Chabusa Martínez Karla Lisset	
CI: 0917059172	Firma 
ORCID: 0000-0002-1642-3126	

Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

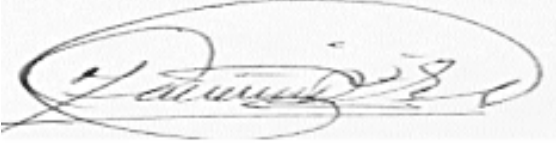
Yo, **Díaz Espinoza Maribel**, docente de la Escuela de posgrado y Escuela Profesional de Educación / Programa académico de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo Piura, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020” de la autora **Chabusa Martínez Karla Lisset**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 25 de enero del 2022.

Apellidos y Nombres del Asesor: Díaz Espinoza Maribel	
DNI: 03683602	Firma 
ORCID 0000-0002-9701-2520	

Anexo 3: Reporte de similitud escaneado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio
odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Chabusa Martínez, Karla Lisset (ORCID: 0000-0002-1642-3126)

DOCENTE:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

PIURA – PERÚ
2020

Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del
servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent,
Guayaquil, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	1%
5	legal.legis.com.co Fuente de Internet	1%
6	corte-constitucional.vlex.com.co Fuente de Internet	<1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.usfq.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Anexo 4: Acta de Sustentación




ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:00:00 PM del día 18 de enero del 2021, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020"; presentada por la bachiller Karla Lisset Chabusa Martínez.


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____ **APROBAR**
POR MAYORIA _____

En consecuencia, la graduando se encuentran en condición de ser calificada como _____ **APTA**
para recibir el grado de **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

PIURA, 18 de enero del 2021



Dr. Marco Antonio Carmona Brenis
PRESIDENTE

Mg. Leonor Abad Bautista
SECRETARIO

Dr. Maribel Díaz Espinoza
VOCAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, **Chabusa Martínez Karla Lisset**, egresada de la Escuela de posgrado Programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo Piura, **autorizo (X)**, no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:


“Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020”.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....

Piura, 15 de diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Autor Chabusa Martínez Karla Lisset	
Ci: 0917059172	Firma 
ORCID: 0000-0002-1642-3126	

Las filas de la tabla dependerán del número de estudiantes implicados.

Anexo 6: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico en la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el acceso a servicios de salud y la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Hi: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>	<p>MÉTODO:</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>No experimental</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Estuvo compuesta por 156 pacientes/usuarios del centro odontológico Medicaldent derivados de establecimientos de salud públicos.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Estuvo conformada por 75 usuarios del centro odontológico Medicaldent derivados de establecimientos de salud públicos.</p>
<p>ESPECÍFICOS:</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p>	<p>Esquema:</p>	

<p>PE1: ¿En qué medida se relacionan el acceso a servicios de salud con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?</p>	<p>OE1: Identificar la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>	<p>H1: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión humanística de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>	<div data-bbox="1314 253 1598 448" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Donde: M= Muestra. O₁ = Variable 1: Acceso a servicios de salud. O₂ = Variable 2: satisfacción del usuario. r = Relación de las variables de estudio.</p>
<p>PE2: ¿En qué medida se relacionan el acceso a servicios de salud con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?</p>	<p>OE2: Establecer la relación entre el acceso a servicios de salud y la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020</p>	<p>H2: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión científico/tecnológico de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>	

<p>PE3: ¿En qué medida se relacionan el acceso a servicios de salud con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020?</p>	<p>OE3: Analizar la relación entre el acceso a servicios de salud con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>	<p>H3: El acceso a servicios de salud se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020.</p>		
---	---	---	--	--

Anexo 7: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V 1 Acceso a servicios de salud	Rueda y Albuquerque (20), manifiestan que vienen a ser la interacción que se da entre el servicio de salud y los individuos quienes serán los usuarios de dicho servicio	Viene a ser la factibilidad del usuario para obtener el ansiado servicio médico; para lo cual se diseñó un cuestionario con 26 ítems en función a las dimensiones de la variable.	Aceptabilidad	Factores sociales	14. ¿Tiene temor o vergüenza de atenderse en un centro de salud?	Ordinal
					17. ¿Cree que si acude al centro de salud puede contagiarse de alguna otra enfermedad?	
					18. ¿Tiene miedo que le indiquen realizarse alguna prueba que le pueda provocar dolor?	
				Trato al paciente	15. ¿Siente que el personal que atiende en el centro de salud posee una cultura distinta a la de usted?	
					16. ¿Confía en las indicaciones que le brindó el médico que le atendió?	3 (De acuerdo)
			Disponibilidad	Infraestructura	1. ¿Piensa que el centro de salud al cual asiste cuenta con una infraestructura completa?	

		2. ¿Considera que el número de consultorios en el centro de salud al cual asiste es suficiente?
	Recursos Humanos	3. ¿Considera que el número de personal del centro de salud al cual asiste es suficiente para atender a todos los pacientes?
		5. ¿Considera que el personal del centro médico al cual asiste esta plenamente capacitado para desempeñarse correctamente?
	Servicio brindado	4. ¿Los servicios que brinda el centro de salud al cual asiste están difundidos abiertamente?
	Transporte	8. ¿Siente que gasta mucho tiempo en trasladarse al centro médico al cual asiste?
Accesibilidad		9. ¿Tiene dificultad para transportarse al centro médico al cual asiste?

Eficiencia del servicio

7. ¿Considera que los horarios que ofrece el centro médico al cual asiste para las citas, son los adecuados para usted?

10. ¿Considera que la cantidad de personas que se atienden en el centro de salud son más de lo que se debería atender?

11. ¿Espera mucho tiempo antes de ser atendido?

12. ¿Asistiría más seguido al centro médico si los trámites para la asignación de sus citas y demás servicios fueran más rápidos?

Coste del servicio

6. ¿Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios salud (Costos de medicamentos, consultas médicas y exámenes) que le brinda el centro médico al cual asiste?

Contacto con el servicio

Calidad de la atención/servicio

13. ¿Considera que el costo de traslado al centro de salud excede su presupuesto?

19. ¿Considera que la atención que le brinda el centro médico al cual asiste, es buena?

20. ¿Ha recibido alguna vez mal trato de algún trabajador en el centro de salud al cual asiste?

21. ¿Acude al centro de salud porque considera que lo atienden mejor?

22. ¿Cree que los medicamentos que le mandan le ocasionan algún malestar adicional al que ya tenía?

Continua con la atención/servicio

23. ¿Considera que las medicinas que le receta el medico son demasiadas en cantidad?

24. ¿Ha descontinuado algún tratamiento médico por que las medicinas que le dieron le resultaba difícil ingerirlas?

25. ¿Considera que los ambientes del centro de salud al cual asiste están limpios y ordenados?

26. ¿Deja de seguir al pie de la letra las indicaciones del médico y el tratamiento si ya se siente mejor de salud?

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V 2 Satisfacción del usuario	Viene a ser la respuesta a las expectativas que tenía el usuario en base a la calidad de la atención ofrendada. Entendiéndose que el usuario estará “satisfecho” en la medida en que la atención alcance o supere sus expectativas;	Si bien se da la satisfacción en base a las expectativas del usuario, para medir esta se empleó la técnica de la encuesta y básicamente el cuestionario; el cual fue estructurado con 15 ítems para dar respuesta a las	Humanística	Atención con utensilios de seguridad y cuidado	El personal de Medicaldent, le atiende con cuidado, precaución y respetando los protocolos de seguridad por el covid-19	Ordinal 1 (No satisfecho) 2 (Poco satisfecho) 3 (Satisfecho) 4 (Muy satisfecho)
				Trato cordial y afable	El personal de Medicaldent le brinda un trato cordial y afable	
				Respeto hacia la confidencialidad y privacidad del paciente	El personal de Medicaldent respeta la confidencialidad y privacidad del paciente actuando con discreción	
				Respeto al orden de	El personal administrativo de Medicaldent respeta el	

donde esta satisfacción será deficiente si el usuario recibe atención limitada o se considera satisfecho con recibir una atención congruentemente deficiente. (41)

dimensiones de esta variable.

Científico/
tecnológica

Llegada del paciente	orden de llegada de los pacientes para su atención
Personal uniformado correctamente y empleando utensilios de seguridad	El personal de Medicaldent se encuentra correctamente uniformado, aseado y respetando los protocolos de seguridad por el covid-19
Eficiencia en el servicio brindado	El personal de Medicaldent le otorgo de forma correcta la prescripción médica o medicamentos prescritos en ella
Orientación en el servicio	El personal de Medicaldent le orienta sobre los medicamentos que va a usar en su tratamiento
Brinda charlas educativas-informativas	El personal de Medicaldent le da charlas médico/instructivas mientras es atendido(a)
Dominio y seguridad del servicio médico ofrendado	El personal de Medicaldent, demuestra dominio y seguridad, con respecto a la medicación o tratamiento que se le está brindando
Consejo acerca de tratamientos alternativos	El personal de Medicaldent le ofrece alternativas al tratamiento con respecto a su dolencia

El entorno	Orden y limpieza en el centro médico	Considera que el establecimiento de Medicaldent muestra orden y limpieza, respetando los protocolos de seguridad por el covid-19
	Ventilación e iluminación acorde en el centro médico	Considera que Medicaldent está adecuadamente ventilado e iluminado, respetando los protocolos de seguridad vigentes
	Elementos de señalización en el centro médico	Considera que Medicaldent presenta señalamientos, avisos o banners que faciliten su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio
	Elementos de seguridad en el centro médico	Considera que Medicaldent como prestador de servicios del IESS, cuenta con implementos de seguridad sanitarios acordes a la coyuntura actual
	Disponibilidad y abastecimiento de utensilios médicos y seguridad	Considera que Medicaldent presenta disponibilidad de inventario de utensilios médicos y de seguridad

Anexo 8: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD

Estimado usuario, el presente cuestionario trata sobre el acceso a servicios de salud que usted percibe en el centro médico Medicaldent y tiene por finalidad ver como se relaciona con la satisfacción que siente como usuario.

La encuesta es completamente anónima, con respuestas confidenciales, estando muy agradecidos con sus respuestas. Marque la casilla que considere que se ajusta a su perspectiva individual y de acuerdo a la escala que se muestra a continuación.

1	2	3
En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo

Ítems	1	2	3
Dimensión: Disponibilidad			
1. ¿Piensa que el centro de salud al cual asiste cuenta con una infraestructura completa?			
2. ¿Considera que el número de consultorios en el centro de salud al cual asiste es suficiente?			
3. ¿Considera que el número de personal del centro de salud al cual asiste es suficiente para atender a todos los pacientes?			
4. ¿Los servicios que brinda el centro de salud al cual asiste están difundidos abiertamente?			
5. ¿Considera que el personal del centro médico al cual asiste esta plenamente capacitado para desempeñarse correctamente?			
Dimensión: Accesibilidad			
6. ¿Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios salud (Costos de medicamentos, consultas médicas y exámenes) que le brinda el centro médico al cual asiste?			
7. ¿Considera que los horarios que ofrece el centro médico al cual asiste para las citas, son los adecuados para usted?			
8. ¿Siente que gasta mucho tiempo en trasladarse al centro médico al cual asiste?			
9. ¿Tiene dificultad para transportarse al centro médico al cual asiste?			
10. ¿Considera que la cantidad de personas que se atienden en el centro de salud son más de lo que se debería atender?			
11. ¿Espera mucho tiempo antes de ser atendido?			
12. ¿Asistiría más seguido al centro médico si los trámites para la asignación de sus citas y demás servicios fueran más rápidos?			

13. ¿Considera que el costo de traslado al centro de salud excede su presupuesto?			
Dimensión: Aceptabilidad			
14. ¿Tiene temor o vergüenza de atenderse en un centro de salud?			
15. ¿Siente que el personal que atiende en el centro de salud posee una cultura distinta a la de usted?			
16. ¿Confía en las indicaciones que le brindó el médico que le atendió?			
17. ¿Cree que si acude al centro de salud puede contagiarse de alguna otra enfermedad?			
18. ¿Tiene miedo que le indiquen realizarse alguna prueba que le pueda provocar dolor?			
Dimensión: Contacto con el servicio			
19. ¿Considera que la atención que le brinda el centro médico al cual asiste, es buena?			
20. ¿Ha recibido alguna vez mal trato de algún trabajador en el centro de salud al cual asiste?			
21. ¿Acude al centro de salud porque considera que lo atienden mejor?			
22. ¿Cree que los medicamentos que le mandan le ocasionan algún malestar adicional al que ya tenía?			
23. ¿Considera que las medicinas que le receta el medico son demasiadas en cantidad?			
24. ¿Ha descontinuado algún tratamiento médico por que las medicinas que le dieron le resultaba difícil ingerirlas?			
25. ¿Considera que los ambientes del centro de salud al cual asiste están limpios y ordenados?			
26. ¿Deja de seguir al pie de la letra las indicaciones del médico y el tratamiento si ya se siente mejor de salud?			

Edad:

Sexo: M () F ()

Muchas gracias por su tiempo.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, el presente cuestionario trata sobre satisfacción del usuario que usted percibe en el centro odontológico Medicaldent; el cual tiene por objetivo ver como se relaciona con el acceso a los servicios de salud.

La encuesta es completamente anónima, con respuestas confidenciales, estando muy agradecidos con sus respuestas. Marque la casilla que considere que se ajusta a su perspectiva individual, en las columnas enumeradas del 1 al 4, en base a su criterio, teniendo en cuenta la tabla de ponderaciones siguiente:

1	2	3	4
No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
Dimensión: Humanística					
1	El personal de Medicaldent, le atiende con cuidado, precaución y respetando los protocolos de seguridad por el covid-19				
2	El personal de Medicaldent le brinda un trato cordial y afable				
3	El personal de Medicaldent respeta la confidencialidad y privacidad del paciente actuando con discreción				
4	El personal administrativo de Medicaldent respeta el orden de llegada de los pacientes para su atención				
5	El personal de Medicaldent se encuentra correctamente uniformado, aseado y respetando los protocolos de seguridad por el covid-19				
Dimensión: Tecnológica/científica					
6	El personal de Medicaldent le otorgo correctamente los medicamentos de la prescripción médica				
7	El personal de Medicaldent le orienta adecuadamente sobre los medicamentos que va a usar en su tratamiento				
8	El personal de Medicaldent le da charlas médico/instructivas mientras es atendido(a)				
9	El personal de Medicaldent, demuestra conocimiento sobre la medicación o tratamiento que se le está brindando				

10	El personal de Medicaldent le ofrece alternativas al tratamiento con respecto a su dolencia				
Dimensión: El entorno					
11	Considera que el establecimiento de Medicaldent muestra orden y limpieza, respetando los protocolos de seguridad por el covid-19				
12	Considera que Medicaldent está adecuadamente ventilado e iluminado, respetando los protocolos de seguridad vigentes				
13	Considera que Medicaldent presenta señalamientos, avisos o banners que faciliten su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio				
14	Considera que Medicaldent como prestador de servicios del IESS, cuenta con implementos de seguridad sanitarios acordes a la coyuntura actual				
15	Considera que Medicaldent cuenta con utensilios médicos y de seguridad				


Edad:

Sexo: M () F ()

Muchas gracias por su tiempo.

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																																
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Piura, noviembre del 2020.</p> <p>Evaluación numérica : 81 Puntos</p> <p>Evaluación cualitativa : Excelente</p>	<p>Mgtr.: Yessica Belly Ayala Chacchi</p> <p>DNI N°: 46181250</p> <p>Teléfono: 945888920</p>	 <p>Ayala Chacci Yessica Belly</p> <p>DNI 46181250</p>
--	--	---

Observación: Cumple con los requisitos solicitados.

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			82					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			80					
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			81					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			81					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			81					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración																			81					


	de la investigación																							
--	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2020.

Evaluación numérica : 81 Puntos
Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Kieffer Segundo Bazán Vargas
DNI N°: 06796264
Teléfono: 951091280




Kieffer Segundo Bazán Vargas
MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
DNI N° 06796264

Observación: Cumple con los requisitos solicitados.

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															81				
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															86				
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															86				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.															85				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															83				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración															83				

	de	la																	
	investigación																		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Piura, octubre del 2020.</p> <p>Evaluación numérica : 84 Puntos Evaluación cualitativa : Excelente</p> <p>Dra.: Esperanza León More DNI N°: 02616840 Teléfono: 943174038 E-mail: esfimi2006@hotmail.com</p>	 <hr/> <p>Dra. Esperanza León More Docente- asesora DNI 02616840</p>
--	---



FICHA DE EXPERTO (1)

Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora

Medicaldent, Guayaquil, 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															80						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																81					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															80						

	de	la																			
	investigación																				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2020.

Evaluación numérica : 81 Puntos
Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Yessica Belly Ayala Chacchi
DNI N°: 46181250
Teléfono: 945888920



Ayala Chacci Yessica Belly
DNI 46181250

Observación: Cumple con los requisitos solicitados.

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																81			
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																84			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																86			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																85			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																81			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración																81			

	de	la																		
	investigación																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Piura, noviembre del 2020.</p> <p>Evaluación numérica : 83 Puntos</p> <p>Evaluación cualitativa : Excelente</p> <p>Mgtr.: Kieffer Segundo Bazán Vargas DNI N°: 06796264 Teléfono: 951091280</p> <div style="text-align: right;">  Kieffer Segundo Bazán Vargas <small>MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD DOCTORADO EN SALUD PUBLICA DNI N° 06796264</small> </div>
--

Observación: Cumple con los requisitos solicitados.



FICHA DE EXPERTO (3)

Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora

Medicaldent, Guayaquil, 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			84		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			82		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			81		

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																81					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																86					
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																86					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																85					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																83					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración																83					

	de	la																			
	investigación																				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, octubre del 2020.

Evaluación numérica : 84 Puntos

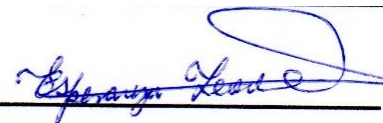
Evaluación cualitativa : Excelente

Dra.: Esperanza León More

DNI N°: 02616840

Teléfono: 943174038

E-mail: esfimi2006@hotmail.com




Dra. Esperanza León More

Docente- asesora

DNI 02616840

Anexo 10: Confiabilidad de los instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Chabusa Martínez, Karla Lisset
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020
1.3. ESCUELA DE POST GRADO:		Programa de maestría en gestión de los servicios de salud
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar el acceso a los servicios de salud
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	30 - 10 - 2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.885
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 26</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.855, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar el acceso a los servicios de salud</p>



Estudiante: Chabusa Martínez Karla Lisset
Ci: 0917059172



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Chabusa Martínez, Karla Lisset
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020
1.3. ESCUELA DE POST GRADO:	Programa de maestría en gestión de los servicios de salud
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	30 - 10 - 2020
1.7. MUESTRA APLICADA:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.807
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 15</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.807, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la satisfacción del usuario</p>
--



Estudiante: Chabusa Martínez Karla Lisset
Ci: 0917059172



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

Anexo 11: Protocolo de consentimiento informado

SOLICITO: Autorización para ejecución de Proyecto de Investigación.

SRA. ING. GABRIELA VARGAS B.

JEFA DE TALENTO HUMANO DE MEDICALDENT

Yo, **KARLA LISSET CHABUSA MARTINEZ**. Identificado con C.I 0917059172, con domicilio en la ciudad de Guayaquil, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando en el último ciclo de mis estudios de posgrado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Autorización para ejecutar el Proyecto de Investigación en **MEDICALDENT**, ubicado en la ciudad de Guayaquil sobre **“Acceso a servicios de salud y satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Unidad Prestadora Medicaldent, Guayaquil, 2020”** para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, el cual será de beneficio para su institución debido que permitirá tras el estudio de investigación obtener resultados y aportes esperados que se justifican a nivel práctico, en la medida que aportarán con información útil en el establecimiento de lineamientos para la elaboración de estrategias orientadas en la mejora de la atención de **MEDICALDENT**.

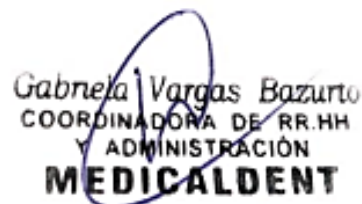
POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Guayaquil, 02 de octubre del 2020.



Karla Lisset Chabusa Martínez
C.I 0917059172



Gabriela Vargas Bazurto
COORDINADORA DE RR.HH
Y ADMINISTRACIÓN
MEDICALDENT