



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los usuarios externos y calidad de
atención odontológica en un centro de salud**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Jesús Herrera, Fidel Alfredo

ASESOR:

Dra. Marlene Magallanes

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr.
Presidente del Jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray
Secretario del Jurado

Dra. Marlene Magallanes
Vocal del Jurado

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente, darme fuerzas, para superar los obstáculos, dificultades y por bendecirme con la llegada de mi precioso hijo Joaquín Fernando y agradecer a mi asesor por su ardo labor.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad “Cesar Vallejo” Escuela de Post Grado, por su invaluable apoyo y dedicación para brindar sus conocimientos.

Declaración de autenticidad

Yo, Fidel Alfredo Jesus Herrera, participante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI 45326224, cuya tesis lleva por título “satisfacción del usuario externo y Calidad de atención odontológica del Centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi total autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo/ o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2017.

.....
Br. Fidel Alfredo Jesús Herrera.
DNI N° 45326224

Presentación

Señores miembros del jurado, siguiendo el protocolo y de acuerdo a las normas que establece el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración de la tesis de maestría, presenté mi trabajo de tesis titulada: “Los Servicios de Salud y Calidad de atención odontológica de la Población asignada al Centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017”, requisito fundamental para obtener el grado de magister en Gestión en Servicio de Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental está estructurado en siete capítulos:

El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación.

El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones.

El quinto capítulo se redacta las conclusiones.

En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación.

El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autor

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica y teórica	22
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	48
II. MARCO METODOLOGICO	49
2.1 Operacionalización de variables	50
2.2 Metodología	53
2.3 Tipo de estudio	53
2.4 Diseño	53
2.5 Población, muestra y muestreo	54
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7 Validez y confiabilidad	55

III. RESULTADOS	57
3.1 Descripción de los resultados	58
3.2 Resultados correlacionales	67
IV. DISCUSION	73
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
VIII. ANEXOS	90
Anexo A: Artículo científico	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: instrumentos	
Anexo D: Análisis de confiabilidad de los instrumentos	
Anexo E: Base de datos de la prueba piloto	
Anexo F: Ficha de validación	

Índice de tablas

<i>Tabla 1:</i>	<i>Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo</i>	51
<i>Tabla 2:</i>	<i>Operacionalización de la variable calidad de atención</i>	52
<i>Tabla 3:</i>	<i>Confiabilidad del instrumento para satisfacción</i>	55
<i>Tabla 4:</i>	<i>Confiabilidad del instrumento para calidad de atención</i>	56
<i>Tabla 5:</i>	<i>Frecuencia de la variable satisfacción del usuario y calidad de atención</i>	58
<i>Tabla 6:</i>	<i>Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario externo y elementos tangibles</i>	59
<i>Tabla 7:</i>	<i>Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario y fiabilidad</i>	61
<i>Tabla 8:</i>	<i>Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario y capacidad de respuesta</i>	62
<i>Tabla 9:</i>	<i>Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario y seguridad</i>	64
<i>Tabla 10:</i>	<i>Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario y empatía</i>	65

Índice de figuras

<i>Figura 1: Distribución de la variable satisfacción del usuario externo y calidad de atención</i>	58
<i>Figura 2: Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles</i>	60
<i>Figura 3: Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad</i>	61
<i>Figura 4: Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta</i>	63
<i>Figura 5: Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad</i>	64
<i>Figura 6: Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía</i>	66

Resumen

En estos últimos años el tema de la Calidad de Atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. Para ello, la población estuvo conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas.

Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. Por tanto es necesario que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

Palabras Claves: Satisfacción, Calidad de Atención, Usuario Externo, Servicio odontológico, Dentista.

Abstract

In recent years the issue of Quality of Care in dental services is of paramount importance not only for public facilities, but also for private services. Indeed, the quality of dental care should be seen as a right to health, as long as it is satisfied the population.

This study aimed determine the relationship between external user satisfaction and quality dental care at a health center. To do this, the population users or patients attending the dental service at a health center located in Chorrillos in time span of two months between April and May, questionnaire 110 people. The results showed the two variables are statistically significant, where a higher frequency of 42.7% satisfaction was obtained by the users corresponding to 47 respondents.

This study concluded that there relationship between external user satisfaction and quality dental care at the health center "Delicias de Villa" chorrillos, 2017 with $p = 0.000 < 0.05$, with a level of weak to moderate association $r: 0.406$. It is therefore necessary that public health management should give more importance to issue of quality of care in health centers in the district of Chorrillos, implementing strategies such as staff training, awareness of the population and promote an exclusive area for future research.

Keywords: Satisfaction, Quality of Care, External User, dental care, dentist.

I. Introducción

1.1. Antecedentes internacionales

Bordin; Berger, Saliba, Saliba y Adas (2017) en su *Estudio comparativo de la satisfacción de los usuarios y los profesionales de la salud en los Servicios de Salud*. El tipo de investigación fue de corte transversal. La muestra fue censal, cuyo objetivo fue hacer un estudio comparativo de satisfacción entre los usuarios y los profesionales de los servicios dentales del sector público. Se realizó entrevistas a usuarios, profesionales considerados directamente (ESB) e indirectamente (ACS) que intervienen en la salud oral. Las variables fueron evaluadas individualmente y se agrupan en dominios. Una puntuación fue creada para el análisis y se aplicó la prueba Kruskal-Wallis. Los encuestados evaluaron positivamente en la calidad de los servicios dentales. La ACS demostró una menor satisfacción en comparación con los usuarios respecto a la satisfacción general de la estructura física y la asistencia médica y los dominios variables: calidad de la atención clínica; orientación al paciente después del tratamiento realizado en la especialidad; y el período de cuidado dental. Los profesionales de la ESB expresaron mayor satisfacción que los usuarios del dominio de asistencia médica y en las variables relacionadas con el suministro de orientación, respondiendo a las preguntas, solvencia, la atención y la programación de la consulta. Se concluye que los profesionales de la ESB demostraron un alto grado de similitud con la satisfacción mostrada por los usuarios, aunque ampliado positivamente, y el ACS expresaron de manera más crítica las opiniones discrepantes en relación con los usuarios.

Ávila-Bustos (2016) en su investigación *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Cuyo tipo de investigación a utilizar fue descriptivo, el cual permitió conocer de manera clara los niveles de satisfacción de los usuarios del servicios y desde luego los distintos aspectos que han influido en la calidad de atención de dicho establecimiento, superando así la atención que se brinda en hospitales estatales. La muestra estuvo compuesta por 204 personas que se atienden en dicho centro de salud. En esta investigación se analizó la calidad de los servicios de salud desde la óptica de los pacientes en el

establecimiento de salud san Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas. Para ello fue necesario elaborar un cuestionario, instrumento de investigación. En el cuestionario se consultó sobre los servicios de salud que brindan a sus usuarios, los procesos que llevan a cabo, los pasos a seguir para cumplir la atención al cliente, entre otros. De esta manera se obtuvo como resultados una alta satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos de parte del centro, aun cuando se muestra también carencias como falta de presupuesto y recursos para alcanzar a cabalidad con los servicios de atención. Se concluyó, que a pesar que existan carencias en la oferta del centro, los servicios más requeridos por los usuarios fueron: medicina general, pediatría, atención posparto, tamizaje neonatal y laboratorio, se evidenció un alto nivel de satisfacción de la población, constituyendo así las principales fortalezas y debilidades de un centro de salud.

Martins, *et al.* (2016) en su investigación sobre *Calidad de atención entre el primer y segundo nivel de atención, en los servicios de odontología*; aplicó un cuestionario estructurado para 12 403 equipos de odontólogos; cuyos resultados, procesados por el análisis cluster, evidenciaron que los servicios de salud en la atención oral corresponden a la especialidades dentales (Centros especializados Dental); de estas especialidades las más frecuentes fueron endodoncia con un 68,4%, cirugías menores con un 65,8%, periodoncia 63, 0% llevados a cabo en el primer nivel de atención, mientras que en el segundo nivel de atención, solo se reserva a periodoncia, radiología, tratamiento oral, ortodoncia y la implantología. En todos estos servicios, el tiempo de espera fue de menores días para los tratamientos de endodoncias, periodoncias, cirugías menores, mientras que para ortodoncias, implantología se prolonga hasta 90 días o más. El estudio concluyó que existen ciertas dificultades en la atención entre el primer y segundo nivel de atención en las especialidades específicas de la salud bucal, aun cuando hay diferencias de las tarifas entre las regiones del sur y el sur este del Brasil, por tanto, los servicios de salud brindan diferentes servicios, de acuerdo, claro está a la demanda social y la economía de la población.

Mercado (2016) sustenta su tesis *Calidad de Servicios que brinda el Centro Odontológico "Odontomed" a los pacientes*, el objetivo de la investigación fue diagnosticar la calidad de servicio que brinda el Centro Odontológico "Odontomed" a los pacientes de la ciudad de Esmeraldas. Para ello, fue necesario recurrir a la investigación descriptiva, siendo la población de 384 personas. El instrumento que se empleó como recolección de información fue la técnica de la encuesta y entrevista compuesta por un cuestionario de preguntas. , Cuyos resultados dieron positivos para la satisfacción de los usuarios. Para ello se necesitó reducir los tiempos de espera, que promueven el trabajo en equipo, limpieza de consultorio, de este modo se detecta las debilidades e ineficiencias de los procesos de atención al paciente, mejorar la infraestructura del centro odontológico, ambientando la sala de espera, además de los consultorios. El estudio concluyó, que si bien el centro no cuenta como procesos definidos para ningún parámetro, de lo que se trata es de un agrupación de profesionales que crearon empresa para realizarse como tales; sin embargo, las falencias son varias, por ejemplo en el manejo administrativa, se hace de modo empírico, además la carga laboral que tienen los empleados es demasiado, teniendo en cuenta que es exigente por la alta demanda; por otro lado, se evidenció que el nivel de satisfacción fue medio, ello indica que debe darse mayor importancia al posicionamiento en el mercado, tomando acciones correctivas para reducir las amenazas y fortaleciendo las debilidades.

Hermida (2015) En su investigación titulada *la Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014*. La muestra estuvo conformada por pacientes adultos y jóvenes que oscila entre los 18 años y los 41 años de edad, de los cuales el 76,3 % son mujeres, el 46,7 % son casados, el 94,1 % viven en zonas urbanas, tienen instrucción media correspondiente a un 46,7 %`. Se evidencia a través de los resultados que la satisfacción mantiene niveles altos en todos los servicios y representa el 77,4 % con significancia estadística. Ello indica que los altos niveles de satisfacción se relacionan con un servicio de calidad, no obstante la satisfacción del paciente se relaciona con el trato que percibe de los trabajadores de salud. Por otro lado existe un alto grado de satisfacción hacia los servicios que se recibe, entre los mismos pacientes que van a consulta externa en dicho

establecimiento, así mismo la mayoría de encuestados atendidos en estos servicios comprenden el grosor de la población frecuente a este centro de salud, lo que significa que mantiene el 76,3 %. El estudio concluyó que luego de analizar de manera separada los resultados de cada uno de dichos servicios que comprende la consulta externa, se encuentra altos niveles de satisfacción, lo que le da validez y desde luego sostenimiento a la estabilidad general de satisfacción con la prestación de servicios (77,4 %). Otros servicios evaluados demostraron altos porcentajes para esta variable como por ejemplo los servicios de odontología con un 92,8 %, farmacia con un 85,71 % psicología y laboratorio clínico con un 72,7 %. En consecuencia para el autor la satisfacción se asocia en primer lugar con el trato amable que el personal de salud brinda, por otro lado se encuentra también altos niveles para la complacencia en relación a la asistencia médica, lo que demuestran en realidad validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los usuarios. Así mismo la calidad en estos servicios se convierte en un elemento fundamental para la atención en salud, puesto que exige que el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de actitud y deje de lado la actitud crítica de los pacientes.

Araya (2014) en su disertación doctoral *Calidad Percibida en la Atención Odontológica a una población urbana usuaria de un Centro de Salud Familiar: Una valoración empírica de los elementos intangibles de los Servicios de Salud, Talcahuano, Chile*. Evaluó la calidad de atención odontológica desde la óptica de los usuarios, siendo para ello importante la satisfacción un buen predictor para cumplir con el tratamiento y adhesión a la consulta o proveedor de servicios. Se aplicó dos escalas SERVPERF y SERVQUAL validada en empresas privadas que brindan servicios odontológicos y se basó en las percepciones para evaluar la calidad teniendo en cuenta las dimensiones intangibles. Se tomó como muestra a 405 personas de un total de poblacional de 48.746. Ello permitió observar la percepción de la atención a uno de las poblaciones vulnerables, personas con discapacidad. En efecto, los resultados mostraron el grado más baja para la folletería y preinscripciones medicas con un 4, 85 en su escala 1 a 7, evidenciando los últimos con un mejor; un 6,84 por ciento se asignó al sistema de acopio de datos y un 4,91 por ciento, con respecto a los demás miembros del consultorio. Mientras que el 5.79 por ciento fue para los odontólogos que otorgan

los servicios, por otro lado en la empatía se obtuvo una media más baja a todos ($p < 0,004$). El estudio concluyó que es fundamental darles explicaciones a las autoridades, aun cuando se requiere emplear equipamiento e infraestructura, puesto que son de mucha utilidad, además se debe proporcionar apoyo al desarrollo del capital humano, puesto que su grado de valor comprende la complementariedad de la satisfacción en los usuarios.

1.1.1. Antecedentes nacionales

Ramos Torres (2015) en su trabajo de investigación titulado *Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Pisci*; determinó los factores asociados a la satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a este centro de salud en un lapso de 3 meses del 2015. Dicho estudio empleó la metodología cuantitativa, observacional, analítico, prospectivo de corte transversal; sin embargo se logró aplicar una encuesta Servqual con un nivel de confianza (alfa de cronbach) al 95% y un error de estándar hasta en un 10%. Considerando que el centro de salud no contaba con referencias sobre mediciones, se estableció una población donde la proporción de usuarios insatisfechos sea menor o igual a los pacientes satisfechos. Los resultados de este estudio demuestran que un 72,2% de los usuarios están satisfechos, mientras que un 27,84% denotan insatisfacción, por otro lado, las dimensiones de dichas variables evidencian que la satisfacción se relaciona mayormente con la seguridad (96,13%), luego está la empatía con un 91.3%, después están los elementos tangibles y la confiabilidad con un 64.3% y 64,2% respectivamente; sin embargo la dimensión que determina mayor grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta expresado en un 87.81% del total de la población encuestada. El estudio concluye que los pacientes que asisten al centro de salud de Pisci, suelen estar satisfechos con la prestación de servicios o calidad de atención, percibiendo así, un 72.2%, que de acuerdo a la encuesta validada está dentro de los rangos en la atención de un buen servicio de calidad de servicio.

Huerta (2015) en su investigación *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, determinó la satisfacción del usuario externo. La investigación se basó en una metodología cuyo diseño cualitativo describe los hallazgos, de corte transversal; aplicándose para ello una encuesta SERVERF adaptada, que mide la satisfacción de los pacientes según sus percepciones. Para este estudio se requirió de 77 participantes (tanto pacientes como familiares u acompañantes). Sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención. Las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles están contemplados en dicha encuesta, y expresados en un 80% de ellos totalmente satisfechos; mientras que la dimensión capacidad de respuesta resultó siendo la de mayor cantidad de pacientes insatisfechos, muy insatisfechos (23.4%). El estudio concluyó que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina (92,2 %); así mismo las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia. No obstante el trato que brinda los trabajadores de este servicio también es un logro loable, además de los servicios generales que brinda limpieza y comodidad dentro del hospital

Ninamango (2014) en su estudio sobre la *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*; determinó las perspectivas de los usuarios acerca de la calidad de los servicios. Para ello fue necesario realizar un estudio cualitativo, descriptivo observacional de corte transversal. La percepción de la calidad de servicios por parte de los usuarios se focalizó expresamente en los consultorios externos de medicina interna; para esto se seleccionó a 230 pacientes utilizando el instrumento de SERVQUAL validado por el MINSA. Los resultados demuestran que existe insatisfacción global expresado en un 83,9 %. Por otro lado tenemos las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, expresado en un 81,7 %; confiabilidad con el 78,3%; elementos tangibles con el 72,6 %; la empatía con el 99.6 %, y por último la seguridad con el 63,2 %. El

estudio concluyo que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los usuarios que se atienden en este hospital nacional.

Pinheiro (2014) en su tesis doctoral sobre *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia*. Empleo una metodología con enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional de corte trasversal; fue necesario aplicar la encuesta SERVQUAL, adaptada en 45 ítems con un Alfa de Cronbach de 0.898 para grado de validación se hizo la consulta respectiva a tres expertos. Aplicándose en una muestra de 210 pacientes; cuyo resultados denotaron que existe una pésima atención en la calidad de los servicios, y se expresa en un 43 %, si atención regular se refiere se obtuvo un 38 %, y si se trata de una buena calidad de atención solo se reservó un 19 %. En relación a la satisfacción se comprobó que el 25 % suele estar muy insatisfecho, el 24 % insatisfecho, 21 % indiferente, 16 % satisfecho y solo el 14 % se muy satisfecho. El estudio concluyo que existen deficiencias no solo en las prácticas que los profesionales de la salud la ejecutan sino también en las políticas públicas establecidas en el sistema de salud.

Wajajay (2013) en su estudio *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"*. Su enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, de corte trasversal, observacional, con un instrumento de SERVPERF modificada, y adecuada a la realidad obstétrica, con una muestra de 100 usuarios mujeres, entre profesionales, amas de casa, y en un rango de edad de 21 hasta los 35 años, donde reporto una satisfacción global del 87% en la cual se dividía en satisfacción amplia en un 6%, satisfacción moderada 22% y satisfacción baja 59%, en el que se reportaba que el mejor indicador es la seguridad con un 51%, por la presencia de un familiar y la confianza que brindaban en la atención en el centro obstétrico.

Zamora (2012) en su investigación *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*; determinó la correlación entre ambas variables en los consultorios de gineceo-obstetricia del Hospital de

la Solidaridad de Comas. Se trata de una investigación cualitativa de corte transversal, descriptivo-observacional. Para esta investigación se aplicó 242 encuestas SERVQUAL adaptado para el uso de los EE.SS y servicio médico de apoyo del MINSA. Frente a ello se lograron obtener los siguientes resultados, que la edad promedio osciló entre pacientes de 30 – 42 años de edad; además se obtuvo un dato importante que la gran mayoría de pacientes provienen de los distritos aledaños Independencia y Carabayllo, y del propio Comas con más frecuencias. Ello demostraron que las que se atienden tiene instrucción primaria y secundaria, estando de acuerdo el 68.28% estuvo de acuerdo sobre la atención y la percepción del buen trato; un 76.28%, con respecto a la atención y el buen trato; el 76.28 % estuvieron de acuerdo en relación a los exámenes clínicos realizados. En efecto la investigación concluyo que el nivel de satisfacción de los pacientes ya sea a la infraestructura y a la calidad de atención en este servicio, guarda una estrecha relación, manifestándose con un 70,92 % por otro lado, el nivel de satisfacción de las pacientes no solo de Comas sino también de los distritos aledaños denotan conformidad frente a la calidad de atención en los servicios de Gineco – Obstetricia del Hospital de la Solidaridad fue de un 64.66%.

Rios (2012) en su estudio titulado *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde de la usuarios externos*. Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, cuya muestra fue de 87 pacientes que acudieron al servicio de planificación, se encontró que la duración de la entrevista frente a la duración del exámenes ; los cuales se encontraban muy satisfecho, mientras que el 50.6% de los entrevistados manifestaron que fueron examinados, resolvieron sus dudas un 94.3%, con respecto brindo la explicación de lo que se solicita en el servicio por parte del paciente fue un porcentaje mayor con un 98.9%, otra entrevista que comprende al trato que recibieron fue 98.9% siendo esta con una discreción hacia el paciente, la privacidad del paciente encontrándose con un 97.7% , el personal de admisión presentándose con un alto porcentaje de 86.2 % se encontraron que recibieron un buen trato.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Definición de Satisfacción del Usuario

Atalaya (1995) en su estudio sobre la satisfacción explica que ``las realidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción``. (p.23) En este sentido el autor hace referencia que la satisfacción comprende un elemento ligado a los aspectos que no solo afectan directamente usuario externo si no a los trabajadores de salud.

Para Oliver (citado por thompson 2005) sostiene que
(...) la satisfacción consiste en saciar las expectativas del usuario. No obstante se ve a lo largo del tiempo, tanto en sus avances como en la investigación de distintos aspectos. Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción del cliente es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales (p 43).

Según Thompson en su cita de Oliver explica a la satisfacción como aquella respuesta que brinda al usuario, dicho a ello aquella evaluación del usuario con respecto a los elementos intangibles o servicio.

La satisfacción del usuario son aquellos resultados importantes que se brinda al usuario, para tener un buen servicio de calidad. La satisfacción del usuario influye en su comportamiento donde se quiere llegar a brindar un buen servicio.

La satisfacción del usuario podría influir en lo siguiente aspectos:

El modo de que el paciente acceda o no acceda a la atención

El lugar a cual asiste para ser atendido

El modo de estar disponible para realizar pagos por los servicios brindados

El modo de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio

El modo que el usuario tome la iniciativa de retornar o no al proveedor del servicio

El modo que el paciente recomiende a sus pares de tomar o no los servicios a los demás. (Rojas, 2007, p 32)

La satisfacción del paciente depende siempre de las oportunidades que le brinda una calidad de servicios como también en sus expectativas. En este sentido el paciente estará satisfecho, siempre y cuando los servicios que requiere, cubra o exceda sus expectativas. Ahora bien si estas expectativa son bajas o si el mismo paciente tiene acceso limitado a dichas servicios pueda que sea, que lo obtenido este relativamente eficiente.

Prospectiva teórica de la satisfacción del usuario

Rendimiento Percibido:

Este visto sobre el cumplimiento sobre valores que el usuario o cliente obtiene luego de su atención o servicio.

Peculiaridad del rendimiento percibido:

- Se orienta desde la perspectiva del usuario mas no de la organización
- Se orienta en los resultados que el usuario logra después de obtener un servicio.
- Se basa en las percepciones del usuario, ósea lo que se percibe, no necesariamente coincide con la realidad.
- Esta percibida por opiniones emitidas por el colectivo que tienen influencia en el usuario de manera directa o indirecta.
- Depende de cómo se siente el usuario y su manera de entender.
- El rendimiento percibido resulta muy amplio de evaluar en cambio en definitivo, inicia y termina con el usuario o paciente. (Thompson, 2005, p 44).

El rendimiento percibido es aquel resultado por obtener un servicio, basándose en percepciones, dependiendo del estado de ánimo o la comodidad del usuario, pudiendo tener influencia en otras personas a fin de transformar el estado de ánimo de los usuarios externos.

Las expectativas.

Las expectativas son aquellos resultados que desea obtener el usuario, también se puede decir que las expectativas de los usuarios se generan por situaciones o circunstancias diversas. En otras palabras, son acuerdos que ofrecen los mismos competidores.

Ahora bien, cuando se habla que las expectativas son demasiado bajas, por lo general suelen ser insuficientes para los usuarios; sin embargo cuando son altas, los mismos usuarios se sienten decepcionados después de la inversión o adquisición del producto. Es de destacar un punto interesante, la disminución en los índices de satisfacción de los usuarios, lo que no siempre significa la disminución de la calidad del producto o del servicio que se brinda. En diversos casos cuando los resultados demuestran un incremento en las expectativas del consumidor, por lo general resulta de suma importancia la supervisión de forma gradual, lo que implica que las expectativas de los clientes demuestren lo siguiente:

- expectativas que se suelen dar siempre dentro de una organización
- expectativas iguales que se generan por competencias
- expectativas que coinciden con lo que el cliente espera, y se interesa en comprar el servicio (thompson,2005, p61)

En consecuencia, estas expectativas comprenden un cumulo de esperanzas para lograr algo deseado; ello, significa que la oferta por parte de la empresa tiene que cumplir los estándares de la competencia aun cuando sea necesario la comunicación y la necesidad de hacer publicidad.

Aspectos que comprende la satisfacción del usuario.

Muchos usuarios o consumidores experimentan los tres niveles de satisfacción:

En primer lugar, la insatisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario.

En segundo lugar, la satisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario.

En tercer lugar, la complacencia: esta se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas del usuario (Thompson, 2012 p 62)

En efecto, los tres niveles de la satisfacción no siempre alcanzan las expectativas. Ello significa que la satisfacción está entre las expectativas insatisfechas y la complacencia. Los usuarios suelen experimentar el cumplimiento de las expectativas y en consecuencia el adecuado desempeño de las mismas.

Teorías relacionadas con la satisfacción del usuario

Koontz y Weihrich (2013), sostiene que:

La satisfacción comprende una respuesta de las emociones, por ende es un procedimiento evaluativo cognoscientes por el cual percepciones o creencias de los consumidores suelen aproximarse al objeto o producto deseado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores. En otras palabras los anhelos se pueden utilizar como especie de medida para comparar, al mismo tiempo los clientes se diferencian entre expectativas y anhelos (p. 56-57)

No obstante, el modelo epistemológico usa un estándar para comparar y se considera como un acuerdo en el orden superior los valores; más aún cuando suelen relacionarse con los deseos o necesidades fundamentales de los propios usuarios; desde luego este modelo recoge la forma en la cual los usuarios comprar producto o servicio específicos, que bien respondan a sus necesidades o diversos anhelos, por ende se asignan valores diversos del producto.

Dimensiones de la variable: satisfacción del usuario

Dimensión 1: Confiabilidad

De acuerdo a Atalaya (1995) se define la confiabilidad como la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso (p.16). Dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega, de prestación, solución de problemas y costos.

Por otro lado, la confiabilidad guarda estrecha relación con la calidad de servicio, puesto que reúne ciertas peculiaridades como por ejemplo la veracidad, honestidad y credibilidad bajo condiciones estipulados por la organización.

En este sentido, Atalaya refiere que la confiabilidad si bien es cierto es la capacidad para desempeñar un servicio de forma precisa y segura también exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda. En otro aspecto se hace referencia que la confiabilidad cumple promesas de entrega, suministrados de modo seguro preciso y honesto; entre tanto se debe observar los efectos e impactos de cambio para mejorar dicha dimensión.

Dimensión 2: Validez

La validez según Atalaya comprende la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para alcanzar efectos que se desea o se espera de acuerdo a la expectativas del usuario: la validación comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En este sentido la validez viene a hacer la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley del conocimiento. Por esta validación se determina lo que realmente se quiere obtener o medir en el cuestionario de manera que permita recopilar la información necesaria para lo cual fue creado (p. 14).

En consecuencia el autor define la validez como una peculiaridad de un servicio o producto, pero para que esta tenga consistencia debe estar en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios. Por

tanto en lo principal de lo eficaz y correcto, que se determina a través de un cuestionario.

Dimensión 3: Lealtad

La teoría de japonés Ouchi (citado por Koontz y Weihrich 2013) sustenta que:

La lealtad conectada a la confianza; son en sí valores que no pueden desconocerse en la concepción mental, del trabajo japonés y el valor de la humildad reconoce en si situaciones de limitación obtenidas en las capacidades del ser humano. Esta condición se logra mediante la experiencia, constituyéndose de esta manera parte de la personalidad institucional (p. 68)

De acuerdo a la teoría de Ouchi la relaciones existentes entre las personas y las instituciones se logran afianzar mucho más en tanto y cuanto se percibe una atmosfera idónea cuya virtud se manifiesta a través de la confianza, que se maneja; de modo que la inteligencia logre cumplir con su función de observar debajo de la invisible línea del iceberg burocrático, para lo cual la identidad de los individuos pertenece a un grupo determinado y estos a sus ves demuestran lealtad. La lealtad en la mentalidad japonesa es un principio imprescindible de una organización o institución (la confianza y la lealtad tienen el mismo estatus de valor en la concepción laboral del Japón).

La lealtad para Atalaya viene a constituir una marca o sello que distingue a los gerentes o líderes, y se da siempre cuando estos ayudan a sus trabajadores a fortalecer relaciones sólidas y verdaderas, por otro lado podemos decir que es un acuerdo contractual que tiene los mismos usuarios con la organización, en tanto y cuanto sus necesidades sean completamente satisfechas por consiguiente , ese nivel por el cual un profesional o personal de una organización publica del sector salud se ponga la camiseta de la misma organización, y por ende su participación activa en sus actividades o acciones programadas. Claro está que la fidelidad en cierto modo es relativa, ellos significa que en algún momento de nuestras vidas se experimenta conflictos. Por ultimo

también es la fidelidad que los individuos establecen a una organización entre tanto; es el instrumento vital o espíritu que toda empresa busca (Atalaya, 1995, p.15-18)

Fundamentos de la variable 2: Calidad de atención

Definición

La calidad de atención en el Centro de Salud “Delicias de Villa” que reciben las personas con enfermedades bucales es un problema de salud pública en nuestro país, razón por la cual me motiva realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para las futuras investigaciones.

Ahora bien, la definición de calidad en el servicio de la salud, implica tener en cuenta un mejor servicio de los procedimientos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando así aspectos, como por ejemplo: respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales de la salud bucal, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para mejorar la salud bucal de la población. No obstante, en estos últimos años el tema de la calidad de atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los privados. En consecuencia, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea ésta satisfecha por los usuarios externos.

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios externos es utilizada como un termómetro para evaluar de modo responsable de los servicios de salud. Ello proporcionará una información detallada que permita implementar mejoras en infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, cubrir las brechas de los recursos humanos, procesos y resultados.

La calidad de atención, por lo general es un término de difícil definición, y para ello debe considerarse que las dimensiones que contempla determinan en principio la eficiencia, acceso, relaciones interpersonales, continuidad y comodidad. En este sentido, los problemas observados positivamente se

manifiestan en el malestar frecuente expresados por los pacientes debido a la atención que percibe en este aspecto se manifiesta un clima de atención que se caracteriza por las constantes relaciones negativas entre las mismas personas, escasas de trato por parte de los profesionales asistenciales y los administrativos; es así que los tiempos de espera se prolongan cada vez más y por ende la atención demora más , ya sea por diversos complementos terapéuticos y/o trámites administrativos prolongados, eso desorienta propiamente al usuario externo.

La calidad de atención, de acuerdo a Malagón (citado por Vargas et al., 2013, p.668) comprende parámetros, cortesía, puntualidad, presentación del personal, respeto, amabilidad, trato oportuno cuando existe padecimiento ,una pronta atención, diligencia en el uso de medios para diagnósticos, calidez humana, destreza resolución de conflictos , comunicación entre los usuarios y la familia, desarrollo profesional, presencia física, igualdad , eficacia en los diversos procesos y la continuación preparación de los profesionales para brindar un servicio de calidad a los clientes.

La OMS/OPS, define a la calidad con los siguientes términos; seguridad en los procesos de la prevención, tratamiento y recuperación. Ahora bien, el énfasis de esta organización, fue de algún modo la resolución de seis aspectos esenciales para el fortalecimiento de la calidad en materia de seguridad al paciente, además se acordó que para el 2012, la Servicios de Salud en América Latina, debe garantizar la calidad de atención y sobre todo de darle el respaldo en la seguridad social a los usuarios. En dicha resolución, las políticas y estrategias regionales garantizar la calidad de atención sanitaria, y para ello debe incluir no solo la seguridad de los usuarios, aprobada ya en el 2007, sino también considerar cinco acciones sobre las seis estrategias. Ello, implica:

- a) fijar una cultura que está en constante evolución, formación continua y seguridad para el propio;
- b) trabajar en equipo a fin de que los líderes logren articular proactivamente acciones para brindar una calidad de atención, así mismo la seguridad del usuario;

- c) Gobiernos liderados por gerentes y mis cuidados en brindar una calidad de atención y seguridad;
- d) constante Participación que logren potenciar la gestión de la calidad pública, a fin de establecer más disciplina;
- e) constante Participación por parte del usuario, familia y comunidad en el afán de la toma de decisiones y desde luego en la promoción y prevención de la salud.

Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, enfatiza que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo implica una reforma de salud, sino también exige que sea un proceso de aprendizaje, mejoramiento de necesidades, expectativas a futuro de los usuarios, los mismos que comprenden ser parte de un sistema y como tal actores para propiciar políticas de salud, además de tratar de buscar la excelencia de la organización, mediante políticas que establezcan la calidad de atención, y por ende constituirse como un derecho humano. Para ello, es importante, por tanto reforzar el liderazgo de los funcionarios o directivos, a fin de trabajar en equipo obtener mayor capacidad en la resolución de conflictos y problemas, suscitados en el sector, actualizando permanentemente la información requerida para un control o monitoreo de la calidad de atención para la implementación de las políticas públicas sanitarias en la gestión territorial.

No obstante, la calidad de atención refiere dos grandes enfoques, el primero está centrado en la oferta (mide las características objetivas verificables de los servicios brindados por los profesionales de la salud; y el segundo, se centra en la demanda, de este modo se refiere hace referencia a la valoración de los usuarios hacia los diversos niveles de atención.

En este sentido, la Calidad de atención es una propiedad que solo le compete a la atención en salud, y que por tanto contiene un alto grado de importancia, desarrollo y experiencia profesional en el sector salud. Ahora bien, la calidad también hace referencia a la totalidad de funciones, características o conductas de un excelente producto o de un óptimo servicio prestado, los mismos que se

hacen imprescindibles para satisfacción las necesidades de los usuarios. (RM N° 727 – 2009/MINSA)

Por tanto, la calidad es una definición subjetiva tomada desde la mirada del usuario, sin embargo, debe ser objetivo, medible para las organizaciones prestadoras de salud.

La calidad de atención tiene su propia apreciación subjetivas que la realizan los usuarios de dichos servicios sanitarios, sobre el conjunto de características del mismo para alcanzar y satisfacer las necesidades básicas o las expectativas generadas a partir de la experiencia individual de cada uno de los usuarios. Esta valoración tiene mucha importancia, y se debe tomar en cuenta para lograr una buena gestión en la toma de decisiones a fin de elegir un servicio. Por otra parte, se entiende a la percepción como aquella sensación física que interpretada a la luz de la experiencia, evidenciándose una cognición rápida, aguda y detallada; al mismo tiempo la satisfacción es considerada cuando una realidad que la percibe un usuario, pueden ser cubiertas o excesivas. En efecto la satisfacción se asume, para Urriago (2010) como una medida de los resultados en el marco de la valoración sobre la calidad de atención en la salud pública (p. 18)

Teoría relacionada con la Calidad de Atención

Para Donabedian esta se define como experiencia que se desea o espera, así mismo como la que proporciona al usuario el máximo y completo bien estar, luego de la valoración de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el procedimiento en todas sus etapas (Suñol, 1996 p, 1).

Si bien es cierto Suñol hace referencia a este autor, define también la calidad de atención, como el grado de atención observado en resultados. Si aludimos el concepto de calidad de atención a la salud se da cuenta que es la atención máxima y completa de bienestar brindada al usuario externo, lo que

implica también complacencia después de haber estimado aspectos positivos y negativos en los procesos de atención que por lo general culmina con resultados.

Ahora bien si tenemos una alta calidad de atención es necesario identificar las necesidades propias de la salud de las personas, como un elemento importante en los sistemas sanitarios. La calidad también depende de la excelencia profesional, de eficiente recurso, de alto nivel de satisfacción hacia el usuario, constituyéndose de esta manera un elemento estratégico propio de los sistemas de calidad para no solo lograr objetivos eficientes sino también para tener confianza, respecto al usuario y la familia de modo que el grado de equilibrio debe estar entre los riesgos y los beneficios.

Por su parte Fragas complementa la idea de Donabedian añadiendo que calidad se debe entender como un tema tratado por distintos expertos, organizaciones académicas y sanitarias.

Entre tanto, Feigenbaum (1971) añade que la calidad comprende un sistema Seguro y totalizador donde los esfuerzos de mejora de la gestión, diversos grupos de organizaciones proporcione productos y servicios a nivel que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, a un costo muy económica para las organizaciones.

Desde distintos puntos de vista, la teoría de Donabedian resalta en principio la asociación de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos; en consecuencia no es más que cumplir con los requisitos que están en función o relación con la satisfacción de necesidades de los clientes, entre otras cosas.

Perspectiva teórica de la calidad de atención

Para Archive, (2005, p, 5) comprende:

- Excelentes servicios
- Tener en consideración al personal con cultura y amabilidad a los usuarios
- Suministrar información transparente, clara , oportuna y precisa, durante el proceso de la prestación del servicio(antes, durante y después)

- Personal idóneo
- Buscar siempre mejorar el desempeño del personal
- Manejar adecuadas herramientas tecnológicas, que permitan apoyar el proceso de formación de personal.

Aspectos que comprenden la calidad de atención

Principios de la gestión de la calidad

Para el MINSA, los principios de gestión de la calidad son descritos como:

- **Enfoque al usuario:** en este principio resalta la importancia que las instituciones depende de manera directa e indirecta de los usuarios o pacientes y por tanto es necesario satisfacer y esforzarse para lograr cumplir con los requisitos excelentes a las expectativas.

En ese sentido la sociedad es un actor principal, puesto que representa la comunidad de los individuos, como también las necesidades básicas de los mismos. Las necesidades son fijas, representan alto y bajos, son activas y cambiantes a lo largo del tiempo, más aún se convierte en exigentes, puesto que están más informados. Por ellos la sociedad como tal no solo debe esforzarse para identificar las necesidades y expectativas de los clientes si no también debe ofrecer soluciones mediante productos y servicios, gestionarlas e intentar superar esas expectativas cada día.

- **Liderazgo:** los líderes son aquellos que establecen o estructuran puentes o tejidos sociales, entre la unidad de propósito y la orientación de la institución. Además son los que crean y mantienen un entorno interior; ello implica que los profesionales y trabajadores se involucren en el logro de los objetivos corporativos (Chiavenato 2004 p, 105- 109).

En efecto, el liderazgo comprende una secuencia que no solo afecta a los directivos de una organización, los cuales tienen a su cargo personal de planta. Más aún si existe una ruptura en este eslabón, definitivamente se rompe el liderazgo institucional.

- **Participación del personal:** en todos los niveles o escalas constituye la esencia de una institución, y su compromiso total posibilita que las habilidades sean empleadas en el bienestar propio de la institución.

En este aspecto, Maslow (citado por Chiavenato, 2004 p, 283 – 284) sostiene que la motivación es uno de los elementos fundamentales, así como también exige que una institución tenga un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones una institución no podrá lograr el compromiso de sus propios trabajadores.

- **Enfoque basado en procesos:** gestionar un producto implica en principio alcanzar eficientemente resultados que se generan a partir de la relaciones entre las actividades y los recursos e insumos. Desde luego el cambio consiste en la concepción de ``organización``. De este modo deja de ser una institución que brinda servicios o asesoría para consolidarse como una organización ejecutora de procesos que beneficie a los usuarios.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** para lograr los objetivos de una institución se requiere identificar, entender y gestionar procesos que se interrelaciona como un sistema que contribuya a la eficacia y eficiencia. El logro de metas u objetivos programados comprende el fin último de una empresa, sin embargo es necesario que la institución diagnostique de manera correcta los procesos interrelacionado.
- **Enfoque continuo:** mejorar el desempeño exige una mirada integral de la institución; por tanto debe ser un objetivo estipulado en las cláusulas de la organización.
Mejorar los procesos es en un reto y un arduo trabajo que comprende el ciclo del Dr. E. Deming: planificar – desarrollar – controlar – actuar para el mejoramiento institucional.

- **Enfoque basados en evidencias para la toma de decisiones:** la toma de decisiones es el análisis progresivo de la información y los datos recogidos. En efecto, se genera un caos siempre y cuando lo que no se mide no se puede controlar.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** adoptar un sistema de gestión para la calidad debe ser una decisión estratégica que lo debe tomar la dirección de cada institución. Para ello es necesario tener un diseño que permita a la organización identificar sus propias necesidades; perseguir sus objetivos particulares y desde luego proporcionar servicios que satisfaga a los proveedores. El éxito no obstante de una institución se logra a través de la reglamentación y sostenimiento del sistema de control de calidad diseñado para mejorar los procedimientos continuos.

Tipos de calidad

Calidad deseada: consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aun si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

Calidad satisfecha: en esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

La calidad que agrada: si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas (Ramirez y Alvares, 2015, p 13)

Ahora bien, los tipos de calidad son factores importantes tanto como para los clientes como para los trabajadores, ello determina que la calidad este de acuerdo o cumpla ciertas características o peculiaridades de un producto que se brinde, que bien puede satisfacer sus necesidades o expectativas o de lo contrario se rompa la cadena (Ramirez y Alvares, 2015, p 13)

Componentes de la calidad de atención

Donabedian (1989, p 103), identifica tres componentes en el proceso de la atención, por tanto facilita su propia evaluación:

- a.** Componente técnico: está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario.
- b.** Componente interpersonal: es la conectividad que existe entre el usuario externo y le proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionara una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y medico) integrarse más en la calidad de atención.
- c.** El entorno: este es el último componente y contempla los elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente confortable y sin temor alguno se dispone a ser atendido.

En consecuencia, la relación que existe entre estos dos componentes comprende ciertas condiciones que caracterizan a los servicios de salud y por

tanto determina de manera objetiva la calidad de atención en el sector por los mismos usuarios externos.

Calidad de atención de odontología:

De acuerdo a la hipótesis de Gil (2012) la calidad de atención en odontología se logra teniendo en consideración la normatividad, procesos las técnicas, que respondan satisfactoriamente las necesidades y expectativas del paciente; por ende se considera a la percepción del paciente determinante, una máxima categórica en la excelencia del servicio.

La calidad del servicio de odontología origina ciertas ventajas a los establecimientos de salud, porque en primer lugar logra atraer a muchos usuarios, manifiesta menos quejas y reclamos de parte del paciente, reduce costos, genera participación y competencias en el mercado y logra obtener mayor satisfacción y compromiso de los mismos profesionales.

Para definir la calidad de atención en odontología hay que tener en cuenta cinco elementos aspectos: superioridad profesional, adecuado uso de materiales e insumos, disminución de riesgos en el paciente, alto nivel de complacencia y el impacto final que tiene en la salud.

En relación, a las investigaciones consultados sobre calidad odontológica suelen ser muchas veces escasas, aun cuando si se trate de su evaluación, puede ser.

No obstante, el cirujano dentista debe ser el profesional que satisfaga las expectativas de los usuarios, en cuanto a la relación interpersonal humana. Estos aspectos son delicados, y por tanto tiene conectividad absoluta con la sensibilidad que demuestre el personal hacia los usuarios. Si bien es cierto estas expectativas en algunas oportunidades que se han dado no siempre el paciente o usuario quedan satisfechas, puede ser por la practica odontológica o por su ineficiencia inapropiadas para el código de ética, el dentista suele actuar de acuerdo a este código durante su ejercicio profesional, por ende se da a través de una labor educativa constante o de constante transformación positiva en las expectativas de un paciente no quedan satisfechas por la practica odontológica,

o son inapropiadas para la ética, el cirujano dentista debe actuar de acuerdo al código de ética de su ejercicio profesional, por ende sea a través de una labor educativa y constante transformar positivamente las expectativas.

Una adecuada técnica suele determinar muchas veces a personas involucradas en la labor odontológica, mediante la cual brinde no solo una buena atención a los detalles que se requiera, de manera segura y eficiente. Ello, implica que la odontología de calidad ponga de manifiesta sus conocimientos, integralidad, destrezas y habilidades adquiridas por un personal, llamados hacer cirujanos dentistas, asistentes dental y personal técnico de apoyo.

En consecuencia, la asociación existente entre los profesionales y los pacientes debe ser articulada por el cirujano dentista, el cual direcciona los esfuerzos hacia el logro de competencias mediante la participación continua y activa de los profesionales y también de los usuarios en tanto que son consumidores. Por otra parte es el responsable de la resolución de problemas de salud dental; solo así se logra cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología en los establecimientos estatales.

Dimensiones de la Variable: Calidad de Atención

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios.

Para Parasuraman (1988):

Estos comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener una óptimas condiciones de las estructuras (p,79)

Para Zeithman, Valerie y Bitner (2002) la tangibilidad viene hacer los objetos naturales que se percibe por los sentidos. En referencia a lo tangible se suele preguntar también por las instalaciones, y accesibilidad. Por ejemplo se puede ilustrar mejor cuando la evaluación de estos objetos requieran un esfuerzo estrecho con las estrategias a largo plazo; mantenimiento, localización de nuevas sucursales.

Para este autor, la tangibilidad representa la parte física, por tanto se puede tocar, observar, sentir y degustar. En este sentido, comprende todo aquello a todo lo que se puede acceder; mientras que los intangibles no se puede percibir, sin embargo lo tangible constituye productos físicos, palpables y duraderos.

Dimensión 2: fiabilidad

Para Zeithman, et al (2002) la fiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Ahora si bien es cierto implica que la institución cumpla con determinados roles como por ejemplo: prestar un buen servicio, resolución de problemas y de precios y de cumplir con todo lo que se promete. No obstante, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención. Desde luego una definición que se aproxime a la fiabilidad parte siempre de un producto realizado de manera prevista. Por consiguiente otra definición esta en relación a la probabilidad que el producto cumpla su rol o función sin problemas de durabilidad.

Entre tanto, Farfán (2007) postula un nuevo concepto: la fiabilidad es un sistema de elaboración de un producto o procesos sin errores; ello quiere decir que se debe evitar mínimos riesgos, constituye por ende un factor esencial en la competitividad empresarial.

En resumen, la fiabilidad no es más que la capacidad que se tiene para identificar problemas que se suscitan en una institución; exige disminuir los errores y dar solución a los propósitos de evitar los riesgos, sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como también otorgar mayor capacitación al personal de servicio. En otras palabras la fiabilidad influye en el

abastecimiento de insumos, ejecutando un servicio prometido. Por último la fiabilidad es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del producto que de una u otra manera, garantiza un aprovechamiento de los objetivos institucionales.

En efecto, distintos estudios asocian a la fiabilidad como un resultado que une y evalúa de manera coordinada las posibles perspectivas y de este modo determina supuestos problemas como elementos de cambio y mejoras en aquellos servicios que brindan o en la misma atención clínica.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida.

Según Parasuraman, (1988) hace referencia a esta dimensión como la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención (p 71)

Dimensión 4: seguridad

Castillo (2005) señala que la “Seguridad viene hacer aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas.” (p, 25)

Para Zeithman, et al. (2002), la seguridad también es un tema fundamental en la calidad de atención, puesto que es el conocimiento propio de

los trabajadores, manifestado en la cortesía, utilizando habilidades sociales logran inspirar confianzas y energías positivas (p, 240)

Para estos autores la seguridad resalta la importancia que tiene en la calidad de atención y sus procesos.

En esta dirección y tomando referencia a Gonzales (2006), tanto como por Castillo (2005) y Zeithman et al. (2002). La seguridad en sí es el conocimiento de los servicios que se presta con amabilidad y cortesía, considerando la apertura de los trabajadores, como también las habilidades que estos transfieren al usuario externo. (p, 22)

Por consiguiente la definición aproximada que se puede dar, es: cualidad o habilidad y actitud de parte del conocimiento para transferir información sobre los diversos servicios que se ofrecen de modo ágil, fácil sencillo y claro. Así mismo brinda la confianza a los usuarios para satisfacer sus necesidades.

La OMS (2007) llama la atención al definir a la seguridad como aquel principio esencial dentro de la calidad de atención puesto que existe un alto nivel de peligro en cada procedimiento de los servicios de sanitario.

En el estudio sobre la seguridad del paciente los diversos procedimientos que se ejecutan pueden generar conflictos en la práctica clínica, la seguridad por tanto, del usuario requiere la atención de los sistemas de monitoreo , ello implica pues tener un horizonte mayor de acciones , que se propone al mejoramiento de desempeño, competencias situaciones de riesgos ambientales, y la propia gestión de seguridad ; mas a un si existe un débil control de infecciones, uso adecuado y seguro de los fármacos, seguridad en los equipos, etc.

La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente (OMS, 2008), enfatiza la difusión y promoción de la adecuación local de agendas para la investigación, por otro lado tiene en cuenta el mejoramiento de la calidad de atención, identificándose así instrumentos y métodos de estudio, alternativas de formación y capacitación de líderes en temas de seguridad al paciente.

Dimensión 5: Empatía

Para Fernández, López y Márquez (2008) la empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional.

No obstante, haciendo referencia a la propuesta de Fernández *et al*, se ha logrado identificado cuatro elementos fundamentales:

- a) Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo: está activa mecanismos cognitivos que ponen en marcha los mecanismos emocionales (se genera un stress empático. Ahora bien los efectos que se logran ver a nivel interpersonal reflejan de un modo la frustración e impotencia y enfado por parte de las personas. Bajo este criterio se puede decir que la respuesta cognitiva-afectiva viene hacer una emoción negativa que a su vez se puede convertir en un psicosocial.
- b) Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo: trata de activar los procesos emocionales de signo positivo como por ejemplo: la alegría empática. En si comprende el grado intra personal de diversas emociones, como la satisfacción y orgullo.
- c) Contagio emocional: esta realiza diferencias entre lo emocional y la adopción de puntos de vistas. En este sentido, suele impedir a las personas `ubicarse en vez del otro” y así entender que es lo que realmente siente. Por consiguiente, en cuanto a lo intrapersonal suele ser una variante negativa del estado emocional, y por otro lado en lo interpersonal comprende tener menor probabilidad del comportamiento social incrementando así un comportamiento anti social.
- d) Empatía cognitiva: en este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que repica a nivel emocional con otro sujeto o persiana objetiva. De esta manera se puede evidenciar que ciertos elementos en los supuestos; ya sea en el caso que se de en un ambiente

psicoterapéutico (Fernández et al., 2008, p. 47). A nivel intrapersonal, se da un incremento hacia los demás individuos. Por último, a nivel interpersonal la facilidad de empatía se manifiesta positivamente en la interacción social.

Ahora bien esta dimensión cumple un rol fundamental en las acciones de la motivación e información, puesto que se dirige a disminuir las posibles necesidades que tienen otras personas, además permite obtener información sobre el bienestar de los otros. Se puede decir entonces que un sujeto es empático, cuando tiene la destreza de escuchar con suma atención al resto de las personas, mejor aún si este sabe dialogar y estar dispuesto a sugerir alternativas y discutir problemas que encuentren solución a los mismos. Por último el sujeto empático tiene la capacidad de comprender emocionalmente a los otros individuos, he ahí la clave que nos lleva al éxito, no solo en las relaciones laborales si no también es la interpersonal.

1.3. Justificación

De acuerdo Bernal (2006) la finalidad de estudio es generar reflexión y propiciar un debate académico sobre los conocimientos existentes, para luego confrontarlo con la teoría, de esta manera se corrobora con los resultados y se logra realizar la epistemología del conocimiento existente (p. 103).

En efecto, debido a la problemática suscitada en la idea fundamental de este estudio, sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud “Delicias de Villa”, consideramos de suma importancia la mirada hacia los servicios de salud, enfatizando sobre todo la calidad de atención, y el rol que cumple el cirujano dental.

Se espera que este estudio sea un insumo para siguientes investigaciones en los servicios de salud pública, y que de algún contribuya al desarrollo y crecimiento del conocimiento humano para mejorar cada vez el servicio al ciudadano.

Justificación teórica

El presente estudio permitirá profundizar los aspectos teóricos más relevantes sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos, de este modo se trata de mejorar las políticas públicas en el marco de la salud, más aun sabiendo que la institución pública ofrece a sus usuarios un servicio de calidad. De acuerdo a Oliver (citado por Thompson, 2005) indica que la satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario, la misma que a lo largo del tiempo, ha permitido ser evaluada de manera personalizada por el usuario externo, cita el autor: La satisfacción del cliente es vista por aquellas características específicas de lo tangible, también trata sobre la satisfacción a las respuestas emocionales. (p. 43). Por otro lado, Urriago (2010) argumenta que la calidad de atención es la valoración subjetivos realizadas por los usuarios cuando hacen uso de los servicios de la salud, ésta a su vez comprende un conjunto de características que logra la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos que se benefician (p. 18).

Sin embargo, es necesario lograr y establecer los objetivos y metas de la organización, consolidándose como un logro efectivo en la modernización del Estado.

Justificación práctica.

A través del método empleado en una investigación, se tiene como justificación práctica su desarrollo como una ayuda o proponer alternativas de solución a un problema, al menos proponer estrategias aplicables que contribuyan a resolverlo.

Así mismo, para contribuir a buenas mejoras en los servicios de salud, desde la perspectiva del usuario externo junto a ello la calidad que reciben aquellas usuarios con problemas bucales, ya que es un problema de salud pública en nuestro país, razón por la cual me motiva a realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para futuras investigaciones.

Ahora bien, la calidad en el servicio de salud, implica tener en cuenta un mejor servicio de los procedimientos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando aspectos, como por ejemplo: aquella respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales de la salud bucal, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para mejorar la salud bucal de la población. No obstante, en estos últimos años el tema de la calidad de atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En consecuencia, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos.

Justificación metodológica.

En esta investigación, se tiene en cuenta nuevos métodos o una nueva estrategia que permitirá medir, ya sea la variable Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención odontológica en el Centro de Salud "Delicias de Villa", utilizando instrumentos validados y adaptados a nuestra realidad y desde luego pueda ser utilizada para futuras investigaciones.

1.4. Problema

1.4.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención Odontológica en el Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del Usuario Externo y la seguridad en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específico 1

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Hipótesis específico 2

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Hipótesis específico 3

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Hipótesis específico 4

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Hipótesis específico 5

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

2.1.1. Definición conceptual de la variable 1: Satisfacción del Usuario

Según Oliver (citado por Thompson 2005) sostiene que:

La satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario. La satisfacción se ha visto a lo largo del tiempo, en sus avances de su investigación distintos aspectos. Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción del cliente es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales (p 43).

2.1.2. Definición conceptual de la variable 2: calidad de atención

Para Urriago (2010) la Calidad de atención:

Es el valor subjetivo que realiza los usuarios en los servicios de salud, acerca del conjunto de peculiaridades del mismo que alcanzan satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias. Un valor que tiene suma importancia para la toma de decisiones, y con ellos lograr un servicio que tenga como consecuencia la interacción de los directivos o proveedores del servicio. Por otra parte comprende también el grado de percepción entendida como una sensación física que se interpreta a la luz de las propias experiencias, un conocimiento rápido, agudo e intuitivo. Que a su vez la satisfacción concibe las necesidades reales o positivas y también las percibidas por los usuarios, ya sean cubiertas o excedidas. En consecuencia, la satisfacción se asume como una regla de medida de los productos que el valor de la calidad le otorga a los servicios de atención en salud. (p. 18).

2.1.3. Operacionalización de variables

Variable independiente: Satisfacción del Usuario externo

Tabla N° 1:

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles
Confiabilidad	• Cumplimiento del servicio prometido	1	Ordinal	Muy Eficiente (73-100)
	• Seguridad	2		
	• Precisión del diagnóstico	3		
	• Ambiente confiable	4,5,6,7,8		
Validez	• Atención correcta	9,10,13	Ordinal	Eficiente (47-72)
	• Eficiencia	11,15		
	• Calidez	14		
	• Satisfacción	12		
Lealtad	• Compromiso del usuario	16	Ordinal	Deficiente (20-46)
	• Participación activa	17		
	• Respeto	18		
	• Limitaciones	19		
	• Motivación	20		

Tabla N° 2:

Operacionalización de la variable Calidad de Atención.

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escalas de medición	Niveles	
Elementos Tangibles	• Estados físicos de instalaciones	1	Ordinal	Malo (30-70)	
	• Limpieza de las instalaciones	2			
	• Presentación personal de empleados	3			
	• Materiales de comunicación	4			
	• Señalización y área exclusiva	5,6,7			
Fiabilidad	• Cumplimiento de servicios programados	8			
	• Oportunidad de la atención de urgencias	9			
	• Resolución de problemas	10, 11			
	• Cuidado en el registro de atención	12 , 13			
Capacidad de Respuesta	• Sencillez de los trámites para la atención	14			bueno (71-110)
	• Disposición para atender preguntas	15 , 16 , 17			
	• Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	18			
Seguridad	• Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	19			Muy bueno (111 – 150)
	• Idoneidad del personal	20			
	• Confianza	21			
	• Cumplimiento de medidas de seguridad	22			
	• Capacidad necesarias	23			
Empatía	• Amabilidad en el trato	24 , 25			
	• Comprensión de las necesidades de los usuarios	26 , 27 , 28			
	• Horarios adecuados	29			
	• Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	30			

2.2. Metodología.

La metodología a utilizar fue una metodología de enfoque cuantitativo y la recolección de información se realizó de manera personal y anónima. Se procedió a la recolección de datos, primero se solicitó el permiso respectivo al referido centro de salud. Luego se encuestó a los participantes que estuvieron presentes en el momento de la aplicación, a su vez se recogió la información respectiva que representa la muestra intencional. Obteniendo la información, los datos proporcionados por los instrumentos se procedió al llenado de la matriz de Excel y se procesó con el software o programa spss versión 23.

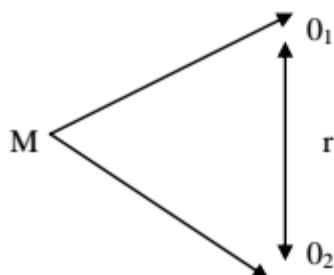
2.3. Tipo de estudio

Por su tipo de estudio corresponde a una investigación tipo básica y por su alcance el estudio corresponde a una investigación de nivel correlacional. Es correlacional porque determina el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas. En efecto las variables logran converger en un resultado mayor de los elementos o factores que se producen dentro de una realidad problemática o una realidad positiva (Sánchez y Reyes, 2006 p, 102).

2.4. Diseño.

Este diseño de investigación es Correlacional.

El Diseño del estudio fue no experimental. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2006, pág. 104) el tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre dos o más variables, cuya inclinación está sujeta a la muestra de los sujetos o participantes. Por tanto se sigue el siguiente esquema:



Donde :

M = tamaño de muestra de estudio

O_x = variable satisfacción del usuario

O_y = variable calidad de atención

r = Relación existente entre las variable

(O = Observaciones)

2.5. Población y muestra

2.5.1 Población.

La población estuvo conformado por los usuarios o pacientes que asistieron al servicio dental en el Centro de Salud ``Delicias de Villa`` ubicado en Chorrillos en los meses de quincena de abril hasta la quincena de mayo, se obtuvo 110 encuestas por parte de los usuarios en esos meses de 260 usuarios que asistieron a la consulta.

2.5.2 Muestra

Muestra intencional, la cual estuvo constituida por 110 usuarios que asistieron al servicio dental en el centro de salud "Delicias de Villa" Chorrillo, 2017. Por qué el total de población encuestada sumaba una muestra sustancial.

2.5.3 Muestreo

Muestreo no probabilístico, donde, $P = M$ (110),

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la medición de la variable de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems o preguntas adaptado de Ramirez y Alvarez (2015) y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopiló los datos de

manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima y Para Hernández *et al.* (2010) la encuesta es:

(...) un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas (p.258).

2.7. Validación y confiabilidad del instrumento.

Para la validez del instrumento se usó de la técnica de validación por expertos, la misma que pretende validar la intencionalidad del estudio con respecto a los ítems que posee el cuestionario. Los maestros y doctores de la Universidad César Vallejo fueron los llamados a realizar este análisis.

Confiabilidad del instrumento:

Los instrumentos de toma de datos se probaron previamente mediante una prueba piloto de 25 personas evaluadas. Los resultados para la satisfacción del Usuario.

Tabla 3:

Prueba de fiabilidad de alfa de cronbach para el instrumento que mide la satisfacción del usuario externo

<i>Estadísticos de fiabilidad de satisfacción</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0.92	20

Interpretación:

En la tabla 2; el resultado fue de 0,92, valor que reveló una buena fiabilidad del instrumento de la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

Tabla 4:

Prueba de fiabilidad de alfa de cronbach para el instrumento que mide la percepción de la calidad de atención

<i>Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.96	30

Fuente: Encuesta modifica de SERVQUAL, 2014, realizada a los usuarios

Interpretación:

En la tabla 3; el resultado fue de 0,96, valor que reveló una buena fiabilidad del instrumento de la precepción de la calidad de atención al usuario.

Métodos de análisis de datos.

Para el análisis estadístico respectivo, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 22 con licencia de la UCV.

Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.

Para el contraste de hipótesis se usó de la prueba no paramétrica *Rho spearman*.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

Tabla 5

Frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y calidad de atención en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	3 (2.7 %)	1 (0.9 %)	0 (0 %)	4 (3.6 %)
Bueno	1 (0.9 %)	43 (39.1 %)	16 (14.5 %)	60 (54.5 %)
Muy bueno	1 (0.9 %)	12 (10.9 %)	33 (30.0 %)	46 (41.8 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

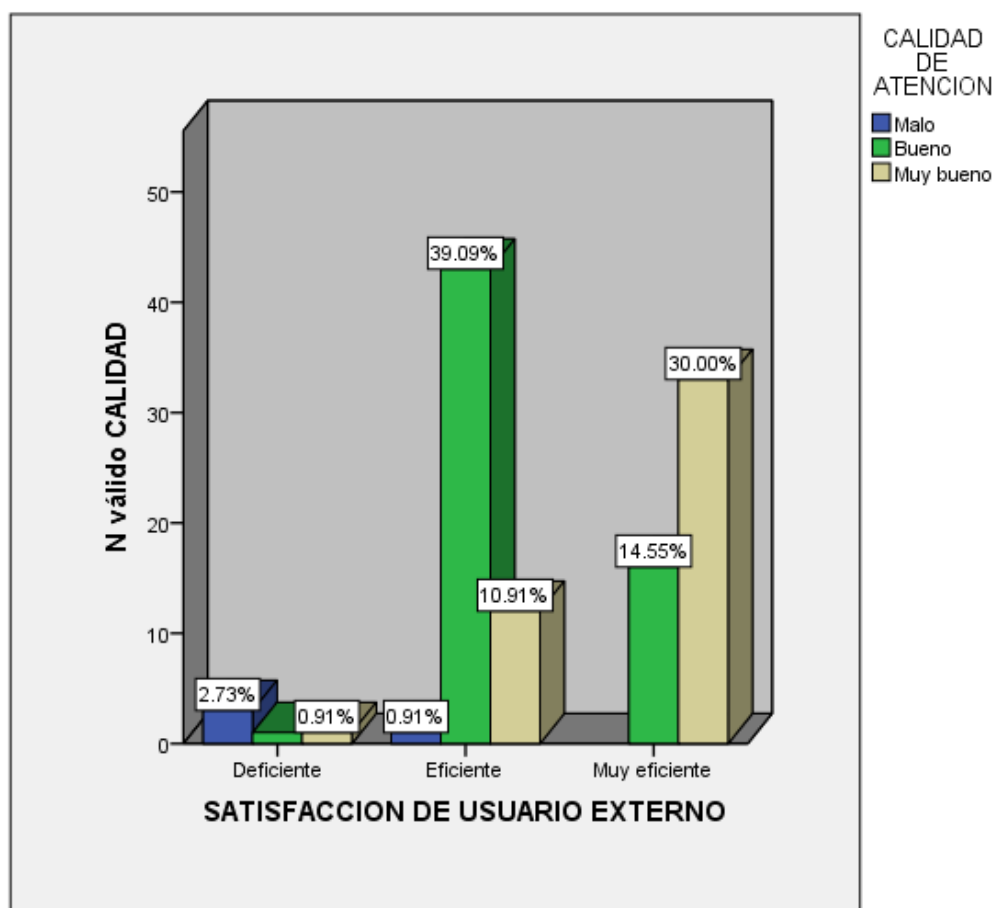


Figura 1:

Distribución de la variable satisfacción del usuario externo y calidad de atención en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

Se evidencia que la intersección entre la categoría eficiente de la variable “satisfacción” y la categoría bueno de la variable “Calidad de atención” en odontología, tuvo una frecuencia más elevada con 43 personas de las 110 personas encuestadas, ello equivale al 39.1% del total. Por otro lado, la intersección entre la categoría malo de la variable “calidad de atención” y la categoría muy eficiente de la variable “satisfacción” tuvo una menor frecuencia, diferenciándose de la anterior, ello equivale al 0 %.

Tabla 6

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud “Delicias de villa”, chorrillos, 2017.

C01_ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	4 (3.6 %)	4 (3.6 %)	2 (1.8 %)	10 (9.1 %)
Bueno	1 (0.9 %)	46 (41.8 %)	26 (23.6 %)	73 (66.4 %)
Muy bueno	0 (0 %)	6 (5.5 %)	21 (19.1 %)	27 (24.5 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

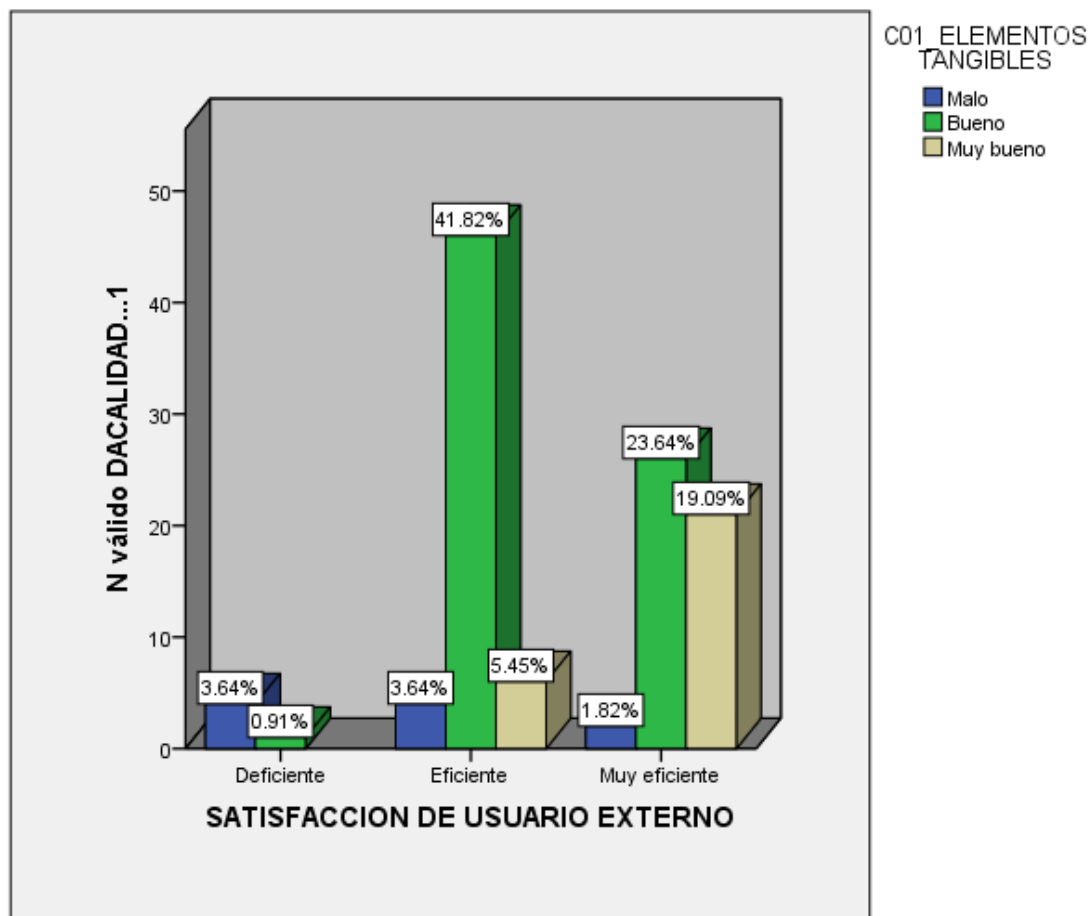


Figura 2

Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud "Delicias de villa", chorrillos, 2017.

Cuando se construyó la tabla de contingencia entre la dimensión 1 elementos tangibles de la Calidad de Atención en odontología, se vio que la intersección entre la categoría eficiente de la Satisfacción y la categoría buena de la Calidad de atención en odontología tuvo la frecuencia más elevada con 46 de las 110 personas, equivalente a un 41.8%. Ahora bien, por otro lado la intersección entre la categoría deficiente de la dimensión elementos tangibles y la categoría buena fue la consecutiva con una considerable diferencia, se obtuvo un 0.9%, representa a una persona de las 110 de las personas encuestadas.

Tabla 7.

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud “Delicias de villa”, chorrillos, 2017.

C02_CONFIABILIDAD	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	2 (1.8 %)	1 (0.9 %)	3 (2.7 %)	6 (5.5 %)
Bueno	2 (1.8 %)	46 (41.8 %)	22 (20.0 %)	70 (63.6 %)
Muy bueno	1 (0.9 %)	9 (8.2 %)	24 (21.8 %)	34 (30.9 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

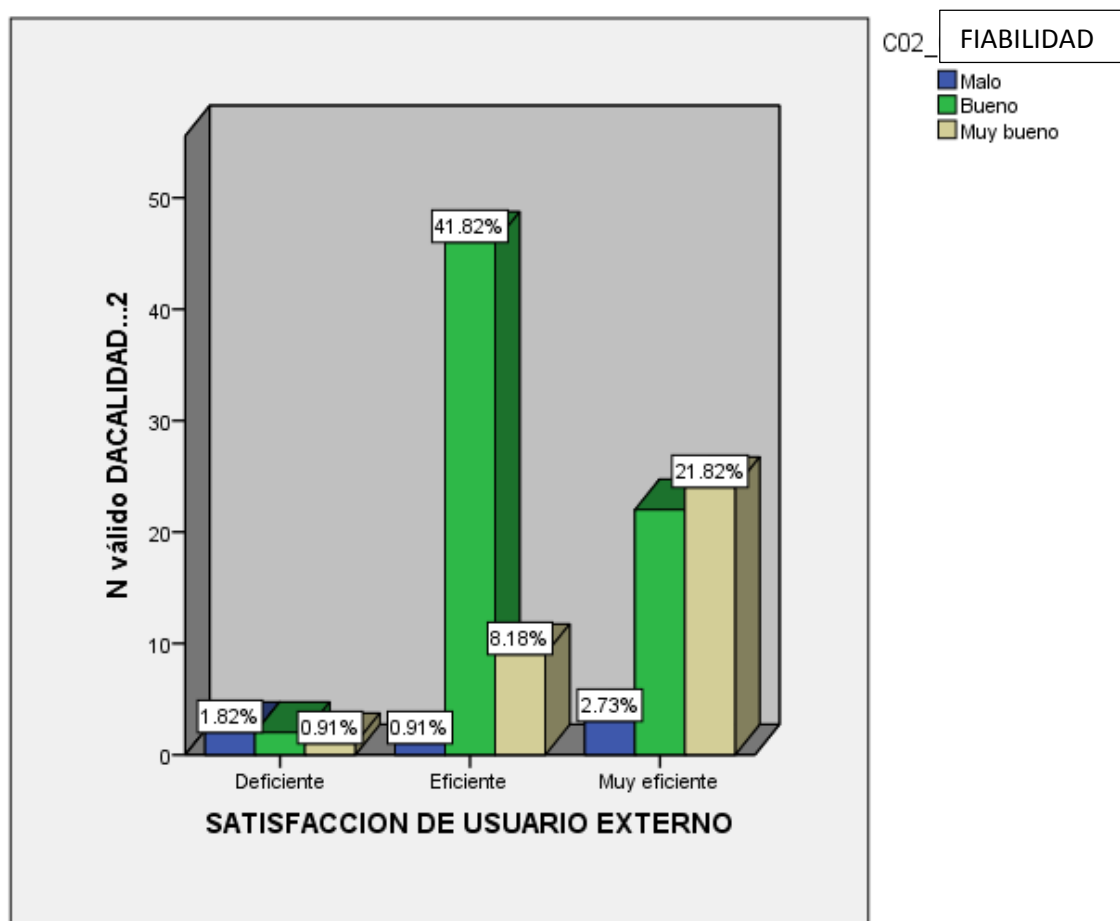


Figura 3

Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y fiabilidad en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

Cuando se construyó la tabla de contingencia entre la dimensión 2 fiabilidad de la Calidad de Atención en odontología, se vio que la intersección entre la categoría eficiente de la Satisfacción y la categoría bueno de la Calidad de atención en odontología tuvo la frecuencia más elevada con 46 de las 110 personas, equivalente a un 41.8%. Ahora bien, por otro lado la intersección entre la categoría deficiente de la dimensión elementos tangibles y la categoría muy bueno fue la consecutiva con una considerable diferencia, se obtuvo un 0.9%, representa a una persona de las 110 de las personas encuestadas.

Tabla 8.

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud "Delicias de villa", chorrillos, 2017.

C03_CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	3 (2.7 %)	2 (1.8 %)	0 (0 %)	5 (4.5 %)
Bueno	2 (1.8 %)	36 (32.7 %)	16 (14.5 %)	54 (49.1 %)
Muy bueno	0 (0 %)	18 (16.4 %)	33 (30.0 %)	51 (46.4 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100%)

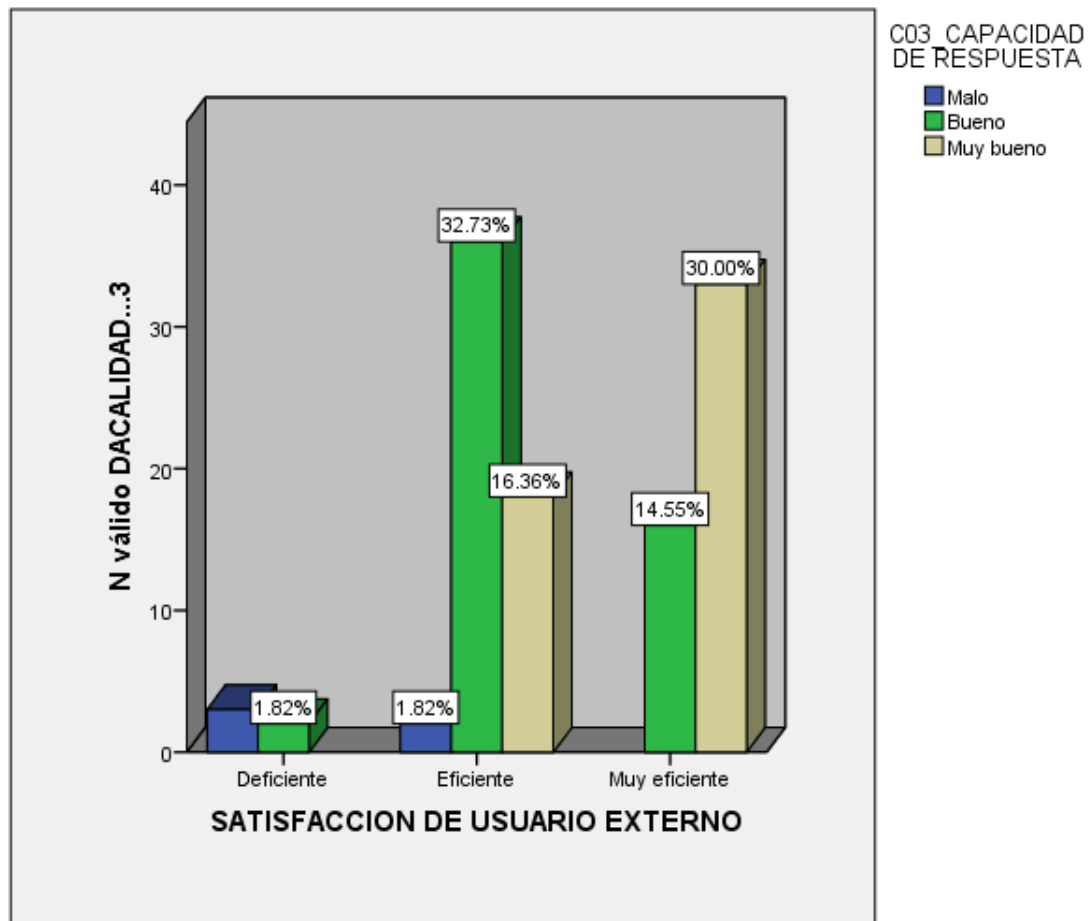


Figura 4

Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

Cuando se construyó la tabla de contingencia entre la tercera dimensión de la Calidad de Atención en odontología: capacidad de respuesta, se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría buena de esa dimensión y la categoría eficiente de la variable satisfacción tuvo la frecuencia más elevada de 36 de los 110 personas encuestadas, equivalente a un 32.7%. Por otro lado, La intersección entre la categoría bueno de la dicha dimensión y la categoría deficiente, pues tuvo un 1.8%, equivalente a 2 persona del total de personas encuestadas.

Tabla 9

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud “Delicias de villa”, chorrillos, 2017.

C04_SEGURIDAD	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	3 (2.7 %)	6 (5.5 %)	1 (0.9 %)	10 (9.1 %)
Bueno	2 (1.8 %)	37 (33.6 %)	10 (9.1 %)	49 (44.5 %)
Muy bueno	0 (0 %)	13 (11.8 %)	38 (34.5 %)	51 (46.4 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

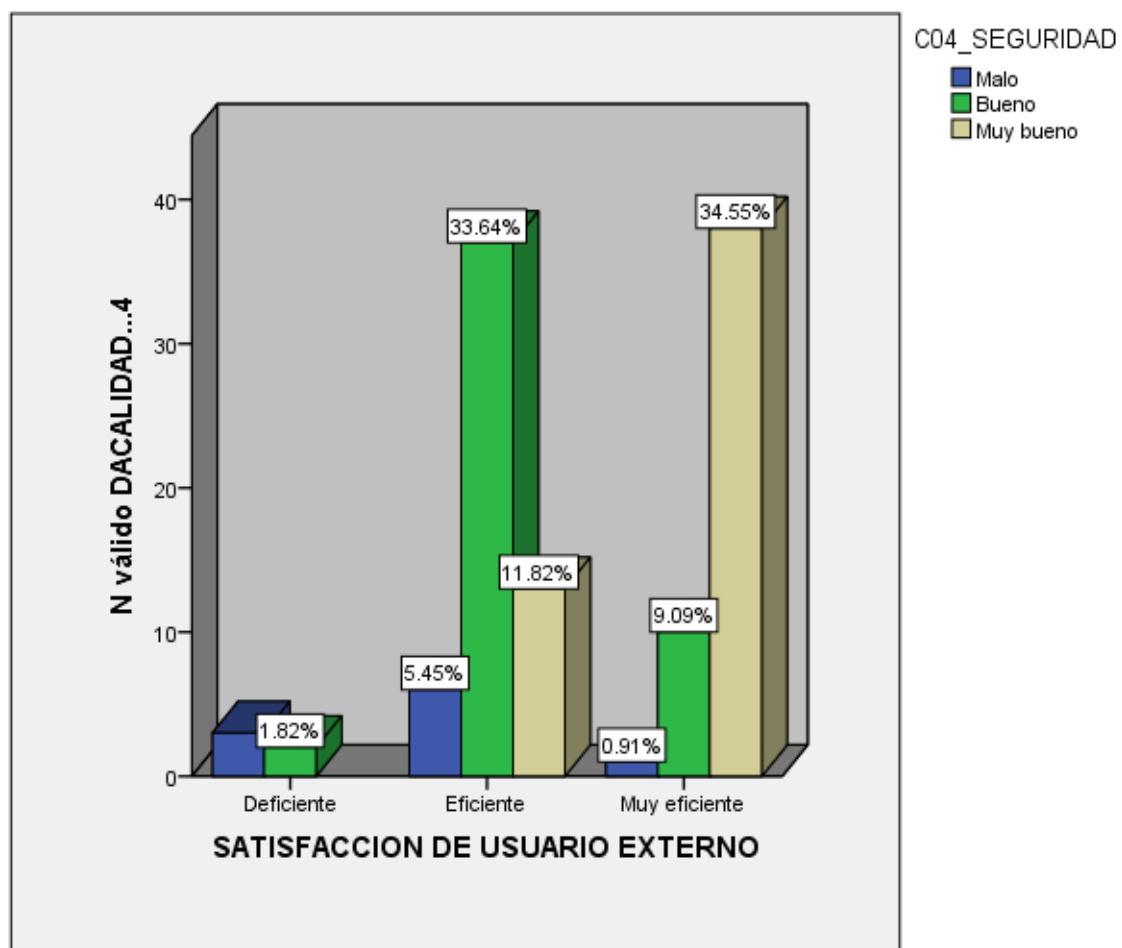


Figura 5:

Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y seguridad en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

La tabla de contingencia entre la dimensión 4 de la Calidad de atención en odontología: Seguridad, se demostró que la intersección entre la categoría muy bueno de esa dimensión y la categoría muy eficiente de la variable Satisfacción tuvo una frecuencia más elevada con un 34.5% que representa a 38 personas de las 110 personas encuestadas. Ahora bien Por otro lado, entre la categoría buena y la categoría deficiente de la variable Satisfacción fueron las consecutivas con un porcentaje de 1.8% que equivale a dos del total de personas encuestadas.

Tabla 10

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud "Delicias de villa", chorrillos, 2017.

C05_EMPATÍA	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	3 (2.7 %)	6 (5.5 %)	2 (1.8 %)	11 (10.0 %)
Bueno	1 (0.9 %)	31 (28.2 %)	9 (8.2 %)	41 (37.3 %)
Muy bueno	1 (0.9 %)	19 (17.3 %)	38 (34.5 %)	58 (52.7 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

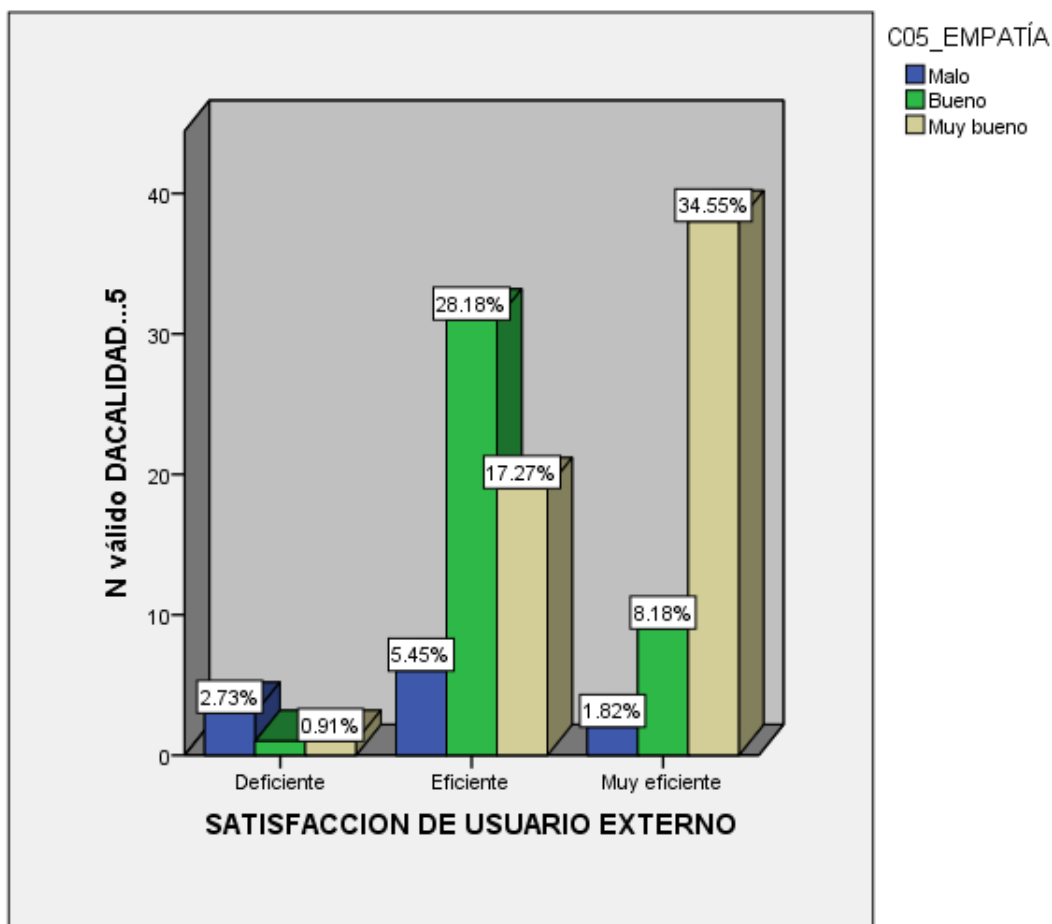


Figura 6:

Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y empatía en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

Finalmente, la tabla de contingencia entre la dimensión 5 de la Calidad de Atención en odontología: empatía, se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría muy eficiente de esa dimensión y la categoría muy bueno tuvo la frecuencia más elevada con un 34.5%, equivalente a 38 personas del total de encuestados. Ahora bien Por otro lado, la intersección entre la categoría bueno de la dimensión empatía y la categoría deficiente de la variable satisfacción, se obtuvo el 0.9% equivalente a una persona del total de encuestados.

3.2. Contrastes de hipótesis.

Hipótesis general de investigación

Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

1. Prueba estadística

Coefficiente de correlación de Spearman

2. Cálculos o reportes

		N	
		Correlaciones	
		CALIDAD DE ATENCION	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0.406**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	110

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

3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, se obtuvo una asociación moderada de 0.406 entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “delicias de villa” chorrillos, 2017.

Hipótesis específica 1 de investigación

Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

2. Cálculos o reportes

		Correlaciones	
		C01_ELEMENTOS TANGIBLES	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	0.415**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	110

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

3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, se obtuvo una asociación moderada de 0.415 entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el centro de salud “delicias de villa” chorrillos, 2017.

Hipótesis específica 2 de investigación

Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

2. Cálculos o reportes

Correlaciones			
		C02_FIABILIDAD	
		Coeficiente de correlación	0.279**
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Sig. (bilateral)	0.003
		N	110

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

3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, se obtuvo una asociación débil de 0.279 entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el centro de salud “delicias de villa” chorrillos, 2017.

Hipótesis específica 3 de investigación

Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

2. Cálculos o reportes

Correlaciones			
		C03_CAPACIDAD DE RESPUESTA	
		Coeficiente de correlación	0.340**
Rho de Spearman	SATISFACCION	Sig. (bilateral)	0.000
		N	110

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

3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, se obtuvo una asociación débil de 0.340 entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el centro de salud “delicias de villa” chorrillos, 2017.

Hipótesis específica 4 de investigación

Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

2. Cálculos o reportes

Correlaciones			
		C04_SEGURIDAD	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	0.450**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	110

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

3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, se obtuvo una asociación moderada de 0.450 entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el centro de salud “delicias de villa” chorrillos, 2017.

Hipótesis específica 5 de investigación

Existe relación entre la empatía y el satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

2. Cálculos o reportes

Correlaciones			
		C04_EMPATIA	
		Coeficiente de correlación	0.333**
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Sig. (bilateral)	0.000
		N	110

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

3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, se obtuvo una asociación débil de 0.333 entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el centro de salud “delicias de villa” chorrillos, 2017.

IV. Discusión

En el presente estudio de investigación titulado: “Satisfacción de los Usuarios externos y Calidad de atención odontológica en un centro de salud”, los resultados obtenidos mantienen una relación directa según el procesamiento de la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos.

Autores como Oliver (citado por Thompson, 2005) define a la Satisfacción como aquel elemento que sacia las expectativas del usuario externo, además es la evaluación personalizada o que percibe el cliente, frente al uso de un servicio o producto intangible. Por otro lado, Urriago (2010) es el valor subjetivo que hacen los usuarios de los servicios de salud, en referencia a la gama de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas. Por lo que tiene mucha importancia para la toma de decisiones en la elección de un servicio y su impacto. De acuerdo a Araya (2014) demostró que en el servicio de odontología se evidencia satisfacción, y dicho sea de paso un buen predictor para el cumplimiento del tratamiento y adhesión a la consulta o proveedor. Mientras tanto para Martins *et al* (2016) en su estudio demuestra una insatisfacción por parte del usuario por la falta de estrategias para fortalecer los elementos tangibles. No obstante se corrobora en el Centro de Salud Delicias de Villa que la mayoría de usuarios dan una opinión positiva para efectos de los elementos tangibles de la calidad de atención en odontología.

En cuanto a los resultados encontrados respecto a la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención y la variable satisfacción se evidencio una respuesta por parte de los usuarios externos que asisten al centro de salud delicias de villa chorrillos, una buena calidad y eficiente, alcanzando el 41,1% de aceptación. Este estudio está de acuerdo por lo propuesto Mercado (2016) al afirmar que en el centro odontológico “Odontomed”, los usuarios externos se sienten satisfechos por la atención brindada por los odontólogos; en este sentido sus resultados dieron positivos aun cuando se debe reducir los tiempos de espera, promover el trabajo en equipo, realizar limpiezas en el consultorio y por ende mejorar los elementos tangibles. De su parte Ramos (2015) afirma que la calidad de atención de los usuarios deben ir de la mano, con los elementos tangibles considerando que los

establecimientos de salud acoge las tres cuartas partes de la población en territorios alejados de la ciudad; en este estudio se demuestra una jerarquía de las cuatro dimensiones de la calidad de atención, la seguridad con el 86.13 %, la empatía con el 91.3%, los elementos tangibles 64.3% y la fiabilidad con el 64.2 % respectivamente. No obstante bajo la mirada de Ninamgo (2014) determinó que la perspectiva de los usuarios se focaliza también en los consultorios externos de medicina interna. No con ello se pretende obtener un nivel alto en el colectivo social de la atención de salud. Para Araya (2014) es importante recomendar a las autoridades emplear equipamiento y mejorar la infraestructura puesto que es de mucha utilidad, además proporcionar apoyo al desarrollo del capital humano, considerándose como un valor fundamental.

En referencia a los resultados encontrados sobre la dimensión 2: fiabilidad de la variable calidad de atención y la variable satisfacción se logró obtener un más del 63,6% , que califica como " bueno" calidad de atención, por parte de los usuarios que asisten al centro de salud delicias de villa. Desde este punto de vista el estudio está de acuerdo con el estudio propuesto de Burdin et al (2017) al afirmar sobre la satisfacción del usuario externo frente a la satisfacción de los usuarios externos o de los trabajadores del servicio de odontología; se manifiesta un grado de satisfacción moderada de la calidad de atención. Sin embargo Ávila Bustos (2016) sostiene que si bien es cierto existe dificultades en la fiabilidad en la calidad de atención, se constata por otra parte un alto nivel de satisfacción del usuario externo constituyendo así las principales fortalezas y debilidades del establecimiento de Salud estudiado. Por el contrario Hermida (2015) sostuvo que los altos niveles de satisfacción no siempre se relacionan con un servicio de calidad , si no que guarda estrecha relación con el trato humano que percibe de parte de los trabajadores del centro de salud; por tanto el análisis de ese estudio permitió ver los resultados de manera separada, ello significa que primero se debe medir la satisfacción de las consultas externas y luego con la satisfacción de la prestación de servicio de los trabajadores del centro de salud.

En cuanto a los resultados encontrados respecto a la dimensión 3: capacidad de respuesta de la variable calidad de atención obtuvo el 49.1% de la aceptación por parte de los usuarios externos, en este sentido el estudio está en desacuerdo con el argumento de Ramos (2015) puesto que su estudio

demuestra o determina mayor grado de insatisfacción en la calidad de respuesta expresado en un 87.81% del total de la población encuestada. Bajo esta mirada sobre lo propuesto por Martins *et al* (2016) la capacidad de respuesta es una dimensión que se debe de tomar muy en cuenta en todo los servicios, más aun en el servicio de odontología; el tiempo de espera en los tratamientos de odontología, periodoncia, cirugías menores, ortodoncia, implatologia, no deben excederse hasta los 90 días. Por consiguiente el estudio concluyo que existe ciertas dificultades entre el primer y segundo nivel de atención de dichas especialidades de la salud bucal debe ser con tarifas diferenciadas, más un considerando a un alto porcentaje de la población de bajo recursos económicos. No obstante Mercado (2016) complementa la capacidad de respuesta eficiente, si es que se compara con el presente estudio donde la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del servicio odontológico es positivo, con un nivel alto de satisfacción. Sin embargo Huerta (2015) se manifiesta de modo contrario, afirmando que hay insatisfacción en la calidad de respuesta de los usuarios según su estudio.

En cuanto a los resultados encontrados en la dimensión 4: seguridad de la variable calidad de atención y variable satisfacción, se logró obtener un 46,4% "muy bueno" de aceptación, de los usuarios externos que asisten al servicio odontológico del centro de salud delicias de villa, chorrillos. En efecto para Ramos (2015) en su trabajo de investigación " factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en un centro de salud " afirma que los pacientes que asisten al servicio de odontología suelen estar satisfechos con la calidad de atención, percibiendo así un 72.2 % estar de acuerdo con la atención prestada recibiendo un buen servicio de calidad. Por su parte Zamora (2012) argumenta que la satisfacción del usuario mantiene una estrecha relación, tanto con los elementos tangibles, calidez de atención y seguridad que le brinda el personal de salud; manifestándose así el 70.92% conforme a la calidad de atención prestada por el hospital de la solidaridad del distrito de Comas.

De acuerdo a Huertas (2015) en su estudio demostró que los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención; en dicho estudio las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles,

obtuvieron un 80 % siendo la capacidad de respuesta la dimensión con una respuesta favorable por parte de los pacientes. El mismo estudio sustenta que existe un grado de satisfacción en el servicio que se presta en las áreas de caja, administración y el laboratorio de emergencia, por lo cual el trato que brinda los trabajadores de este servicio es un logro loable, además de aquellos que elaboran en los servicios generales, dando mayor confort y limpieza en el hospital.

Con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión 5: empatía de la variable de calidad de atención y la variable satisfacción tuvo una alta frecuencia de aceptación por parte de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología del centro de salud delicias de villa, está de acuerdo con el estudio de Hermida (2015) afirma que el nivel de satisfacción es alta por el nivel de trato y manejo con los usuarios externos por parte de los profesionales de salud, de manera que existe concordancia con el estudio. Por otro lado se tiene el estudio de Ninamango (2014) que manifiesta insatisfacción total por parte de los usuarios en los Hospitales del MINSA sobre todo a lo que empatía se refiera. Por ultimo Pinheiro (2014) concluye que existen deficiencias no solo en las prácticas que los profesionales de la salud ejecutan, sino también en las políticas públicas establecidas en el sistema de salud. Por otro lado, Rios (2012) en su estudio descriptivo de corte transversal se encontraron en 50.6% de personas satisfechas mientras que el resto manifestaba insatisfacción. Por lo que la explicación que da este autor se basa en el trato que recibieron los usuarios por parte del personal de salud, llegando a concentrar el 98.9 % de aquellos insatisfechos, lo que explica en realidad es que la empatía es la dimensión que se debe trabajar en los centros o establecimientos de salud tanto del sector privado y especialmente en el sector público dando mayor importancia a la sensibilización y humanización de la salud, basado en las competencias tanto del personal asistencial, como del personal administrativo. No obstante Mercado (2016) argumenta en su tesis que si bien es cierto los centros de salud no cuentan con procesos definidos para ningún parámetro, se debe tener en cuenta la exigente alta demanda y la poca oferta de las instituciones públicas y para ello se debe tomar en cuenta acciones correctivas para reducir las amenazas y fortalecimiento de las debilidades aun cuando exista un valor

positivo en la calidad de atención del sistema de salud. Sin embargo Hermida (2015) dice que la satisfacción se debe asociar en primer lugar con el trato amable que el personal de salud brinda, y por otro lado por la complacencia de la asistencia médica y por ende la asistencia odontológica demostrando así validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los usuarios. en consecuencia la calidad de atención en estos servicios se convierte en un elemento fundamental para la atención en salud , puesto que exige el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de actitud y deje de lado la crítica negativa hacia los pacientes se trata más bien

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderada de 0.406.
- Segunda:** Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderado de 0.415.
- Tercera:** Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017 con nivel de asociación débil de 0.279.
- Cuarta:** Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación débil de $r: 0.340$.
- Quinta:** Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación de moderada 0.450.
- Sexta:** Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación débil 0.333.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la gestión actual mejorar las relaciones humanas, trabajos en equipo, mayor sensibilización a los profesionales para que puedan atender con una mejor calidad.
- Segunda:** Incentivar a través de las universidades del distrito a la investigación en los servicios de salud, manteniendo un trabajo articulado entre el centro de salud y las casas de estudios para fortalecer lazos de apoyo.
- Tercera:** Que exista un área de investigación en el centro de salud, que sea capaz de profundizar temas como la satisfacción de los usuarios a través de nuevos instrumentos de aplicación.
- Cuarto:** Aplicar cada 6 meses al año un barómetro que mida la calidad de atención del centro de salud, insumo que permitirá mejorar los servicios del establecimiento.
- Quinto:** Promover cursos de capacitación, autoayuda (coaching), liderazgo en el personal de salud con la finalidad de estimularlos a mejorar el rendimiento, productividad y el desempeño laboral (empatía)

VII. Referencias bibliográficas

Atalaya M. (1998). *La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas*. Lima, Perú.

Ávila Bustos, T. (2016) *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Tesis de maestría en administración de empresas. PUCESE, Esmeraldas – Ecuador.

Araya, C. (2014) *Calidad Percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar, una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud, Talcahuano, Chile*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba-Universidad de Concepción.

Bordin, D.; Berger, C.; Saliba, S.; Saliba, C.; Adas, N. (2017) *Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service*. *Ciencia & Saude Colectiva*, 22(1): 151-160.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*, 2da edición. México:Person

Brandao, C y Campos, G. (2013) *Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros*. *Cien Saude Colet* 2013; 18(1):103-114.

- Cabello E, Chirinos, J (1998). *Validación y aplicabilidad de encuesta SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev. Med. Hered.
- Martins, RC.; Reis, CM; Matta Machado, A. (2016) *Relationships between Primary and Secondary Dental Care in Public Health Services in Brazil*. Plos One 11 (10): e0164986.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la Investigación Científica*. 2da edición. Perú. Editorial San Marcos.
- Castillo Morales, E. (2005) *Marketing de servicios*. Profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile.
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría de la administración*. México D.F., Mc Graw Hill.
- Donabedian A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Farfán Machaco, Y (2007) *La fiabilidad Editorial moderna*, Cusco - Perú.
- Fernandez, I, López-Pérez, B.; Marquez, M. (2008) *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Rev. Anales de Psicología 24 (2): 284-298. Universidad Autónoma de Madrid.

Gil C. (2012). *Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada.*

González, H. (2006). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001, 2006.

Hermida D. (2015). Tesis *Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud No 2. Cuenca, Ecuador*

Hernandez Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista, P (2010) Metodología de la investigación. Educación McGraw-Hill; México.

Huerta E. (2015). Tesis *Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. UNMSM, Lima.*

Koontz, H. y Wehrich, H. (2013) Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. Octava edición. McGraw-Hill/Interamericana editores, México.

Mercado, K. (2016) Calidad de servicios que brinda el centro odontológico Odontomed a los pacientes. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.

Ministerio de Salud, (2006). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios externos de los establecimientos de salud y Hospitales*. Dirección General de las Personas.

Ministerio de salud. (2009) *Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud*, RM N° 727-2009/MINSA.

Ninamango. V. (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. UNMSM, Lima.

Oliver en Thompsom, I (2005). *La Satisfacción del Cliente* (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, (2007) *Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente*. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional, Washington, D.C.

Organización Mundial de la Salud, (2008). *Investigación en seguridad del paciente*. Francia.

Parasuraman, Z. (1988). *Investigación Calidad de Atención Percibida*

- Pinheiro Cruz. (2014) *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil.*
- Ramirez, N. y Alvarez, C. (2015) *calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.*
- Ramos Torres, Luz Alvina. (2015) *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Picsi. Tesis de maestría. USMP, Lima.*
- Sánchez H, Reyes C. (2006) *Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Perú: Visión Universitaria.*
- Serapioni M, Silva MGC. *Evaluation of the quality of Family Healthcare program in municipalities of Ceará: a multidimensional approach. Cien Saude Colet* 2011; 16(11):4315-4326.
- Suñol, R, Net A. (1996). *Ponencia Calidad de Atención. Fundación Avedis Donabedian.*
- Rojas E. (2004). *Satisfacción del usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría, Tesis Maestría Hospital de Naylan - Es salud;Lambayeque.*

- Rios. L. (2012), *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios*: Lima, enero – febrero, 2012. UNMSM, LIMA.
- Tamayo y Tamayo, M. (1999) *La Investigación: aprender a investigar*. ICFES, Bogotá.
- Thompson, I (2005). *La Satisfacción del Cliente* (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- URRIAGO, M. (2010) *Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios*. Cali, Valle, Colombia.
- Wajajay. N. (2013) *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión*. Enero - Febrero 2013”. UNMSM, Lima
- Zamora, S. (2015) *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. (2002) *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana.

Anexos

Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud

Satisfaction of external users and quality of dental care in a health center

Autor: Fidel Alfredo Jesús Herrera

Universidad Cesar Vallejo

Alfredjh88 @gmail.com

Resumen

En estos últimos años el tema de la Calidad de Atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud.

Palabras Claves: Satisfacción, Calidad de Atención, Usuario Externo, Servicio odontológico, Dentista.

Abstract

In recent years the issue of Quality of Care in dental services is of paramount importance not only for public facilities, but also for private services. Indeed, the quality of dental care should be seen as a right to health, as long as it is satisfied the population. This study aimed determine the relationship between external user satisfaction and quality dental care at a health center.

Keywords: Satisfaction, Quality of Care, External User, dental care, dentist.

Introducción

La satisfacción se ha visto a lo largo del tiempo, en sus avances de su investigación distintos aspectos. Para algunos autores lo definen a la satisfacción como la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción por parte del cliente es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales.

En cambio la calidad de atención es el valor subjetivo que realiza los usuarios en los servicios de salud, acerca del conjunto de peculiaridades del mismo que alcanzan satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias. Un valor que tiene suma importancia para la toma de decisiones, y con ellos lograr un servicio que tenga como consecuencia la interacción de los directivos o proveedores del servicio. El problema de investigación fue su observar el grado de relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica.

Debido a esta problemática se planteó la idea de realizar un estudio de la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en odontología que reciben por parte del Centro de Salud Delicias de Villa, Chorrillos. Con la finalidad de poder contribuir a buenas mejoras en los servicios de salud, desde la perspectiva del usuario externo junto a ello la calidad que reciben aquellas usuarios con problemas bucales, ya que es un problema de salud pública en nuestro país, razón por la cual me motiva a realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para futuras investigaciones.

Materiales y métodos

Esta investigación realizada fue un estudio correlacional, diseño no experimental. Muestro no probabilístico. Para ello, la población estuvo conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en el Centro de Salud "Delicias de Villa", Chorrillos la información fue tomada durante los meses de abril y mayo recabando un historial de asistencia un año anterior a 250 usuarios, logrando encuestar a 110 personas, logrando así la muestra poblacional. Para la medición de la variable de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20

items o preguntas basados en estudios de (Ramirez y Alvares 2015) y para la segunda variable se aplicó 30 items o preguntas basados en Urriago (2010) Calidad de la atención. Para ello se recopiló los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima

Resultados descriptivos.

Tabla 5

Frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y calidad de atención en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	3 (2.7 %)	1 (0.9 %)	0 (0 %)	4 (3.6 %)
Bueno	1 (0.9 %)	43 (39.1 %)	16 (14.5 %)	60 (54.5 %)
Muy bueno	1 (0.9 %)	12 (10.9 %)	33 (30.0 %)	46 (41.8 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

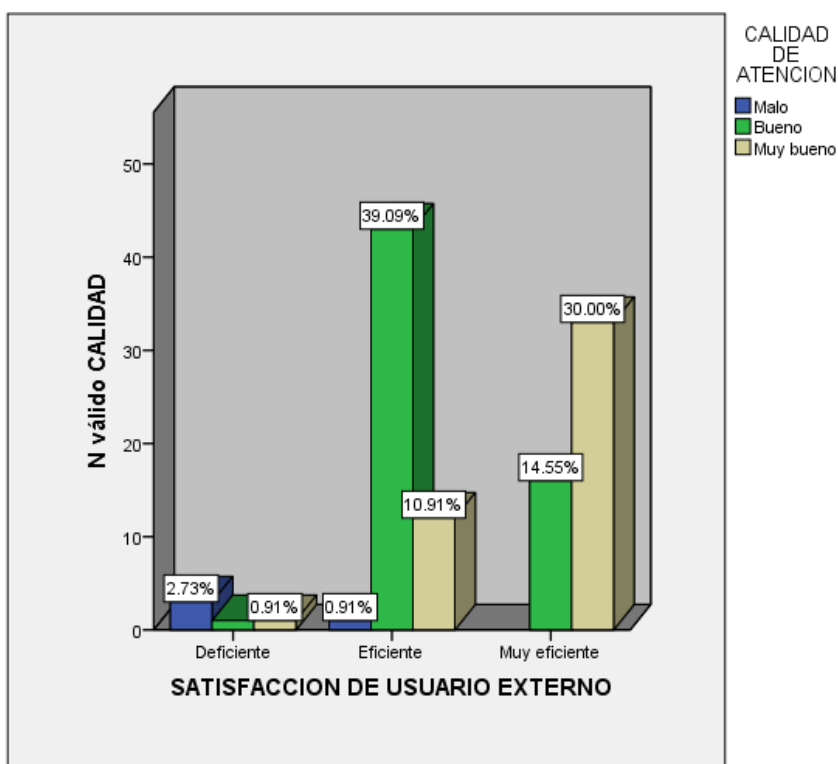


Figura 1:

Distribución de la variable satisfacción del usuario externo y calidad de atención en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

Se evidencia que la intersección entre la categoría eficiente de la variable “satisfacción” y la categoría bueno de la variable “Calidad de atención” en odontología, tuvo una frecuencia más elevada con 43 personas de las 110 personas encuestadas, ello equivale al 39.1% del total. Por otro lado, la intersección entre la categoría malo de la variable “calidad de atención” y la categoría muy eficiente de la variable “satisfacción” tuvo una menor frecuencia, diferenciándose de la anterior, ello equivale al 0 %.

Tabla 6

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud “Delicias de villa”, chorrillos, 2017.

C01_ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	4 (3.6 %)	4 (3.6 %)	2 (1.8 %)	10 (9.1 %)
Bueno	1 (0.9 %)	46 (41.8 %)	26 (23.6 %)	73 (66.4 %)
Muy bueno	0 (0 %)	6 (5.5 %)	21 (19.1 %)	27 (24.5 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

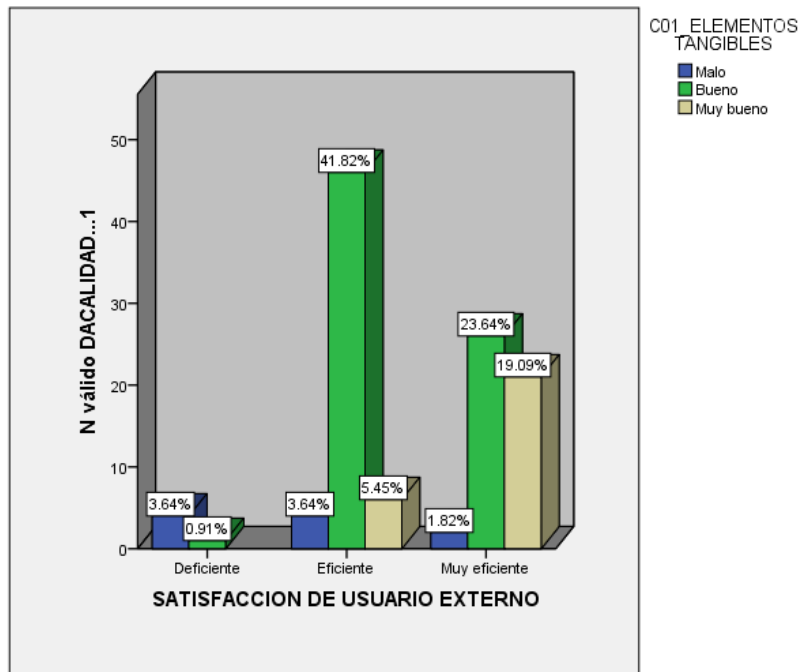


Figura 2

Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud "Delicias de villa", chorrillos, 2017.

Cuando se construyó la tabla de contingencia entre la dimensión 1 elementos tangibles de la Calidad de Atención en odontología, se vio que la intersección entre la categoría eficiente de la Satisfacción y la categoría buena de la Calidad de atención en odontología tuvo la frecuencia más elevada con 46 de las 110 personas, equivalente a un 41.8%. Ahora bien, por otro lado la intersección entre la categoría deficiente de la dimensión elementos tangibles y la categoría buena fue la consecutiva con una considerable diferencia, se obtuvo un 0.9%, representa a una persona de las 110 de las personas encuestadas.

Tabla 7.

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención odontológica del centro de salud “Delicias de villa”, chorrillos, 2017.

C02_CONFIABILIDAD	SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO			Total
	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Malo	2 (1.8 %)	1 (0.9 %)	3 (2.7 %)	6 (5.5 %)
Bueno	2 (1.8 %)	46 (41.8 %)	22 (20.0 %)	70 (63.6 %)
Muy bueno	1 (0.9 %)	9 (8.2 %)	24 (21.8 %)	34 (30.9 %)
Total	5 (4.5 %)	56 (50.9 %)	49 (44.5 %)	110 (100 %)

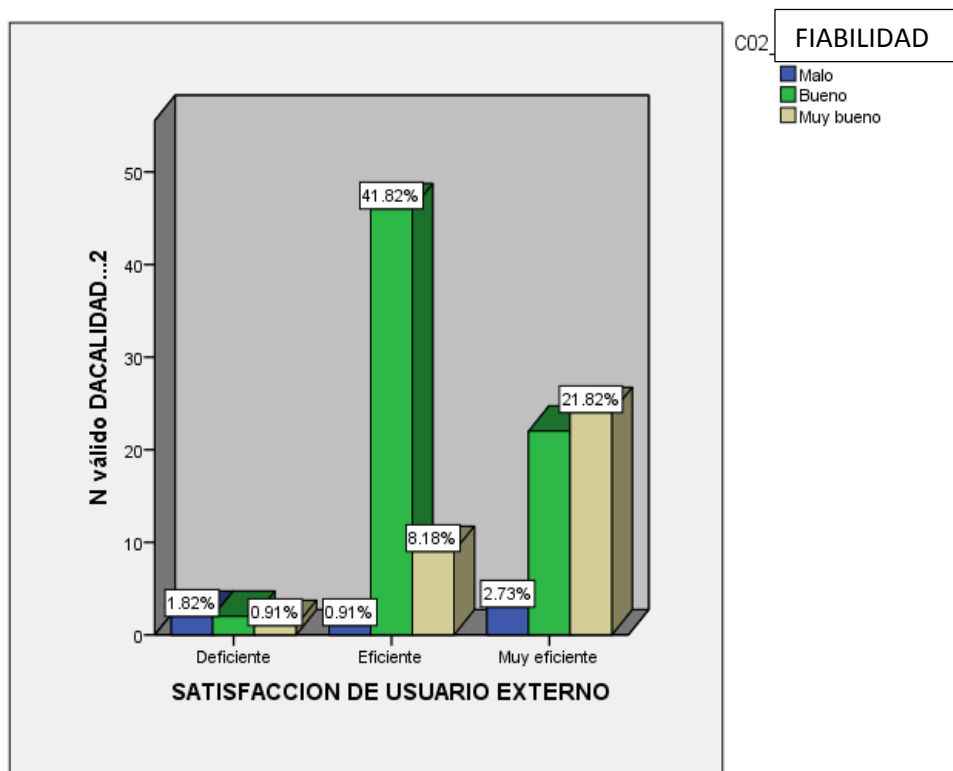


Figura 3

Distribución de la dimensión satisfacción del usuario externo y fiabilidad en odontológica del centro de salud “delicias de villa”, chorrillos, 2017

Cuando se construyó la tabla de contingencia entre la dimensión 2 fiabilidad de la Calidad de Atención en odontología, se vio que la intersección entre la categoría eficiente de la Satisfacción y la categoría bueno de la Calidad de atención en odontología tuvo la frecuencia más elevada con 46 de las 110 personas, equivalente a un 41.8%. Ahora bien, por otro lado la intersección entre la categoría deficiente de la dimensión elementos tangibles y la categoría muy bueno fue la consecutiva con una considerable diferencia, se obtuvo un 0.9%, representa a una persona de las 110 de las personas encuestadas.

Conclusiones.

1. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud "Delicias de Villa" chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderada de 0.406.
2. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderado de 0.415.
3. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con nivel de asociación débil de 0.279.
4. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación débil de $r: 0.340$.
5. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación de moderada 0.450.
6. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación débil 0.333.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La Satisfacción de los Usuarios Externos y Calidad de Atención Odontológica en un Centro de Salud

AUTOR: Fidel Alfredo Jesús Herrera

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Categoría	Escala de medición
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención Odontológica en un Centro de Salud?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud</p>	<p>Variable 1: satisfacción del usuario externo</p>					
<p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico en un centro de salud?</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico en un centro de salud</p>	<p>Hipótesis específico 1 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del centro en un salud</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Cumplimiento del servicio Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable</p>	<p>Del 1 al 8</p>	<p>Alta (73-100)</p>	<p>Siempre = 5</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico en un centro de salud?</p>	<p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico en un centro de salud</p>	<p>Hipótesis específico 2 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico en un centro de salud</p>	<p>Validez</p>	<p>Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción</p>	<p>Del 9 al 15</p>	<p>Media (47-72)</p>	<p>Casi siempre= 4</p> <p>Algunas Veces = 3</p>	
<p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico en un centro de salud?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico en un centro de salud</p>	<p>Hipótesis específico 3 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico en un centro de salud</p>	<p>Lealtad</p>	<p>Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación</p>	<p>Del 16 al 20</p>	<p>Baja (20-46)</p>	<p>Casi nunca= 2</p> <p>Nunca = 1</p>	
<p>Fuente: Adaptado de Ramírez y Álvarez (2015) Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos, Lima</p>								

Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del Usuario Externo y la seguridad en el servicio odontológico en un centro de salud?	Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico en un centro de salud	Hipótesis específico 4 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico en un centro de salud	Variable 2: Calidad de atención				Escala de medición	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos		Categoría
Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico en un centro de salud?	Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico en un centro de salud	Hipótesis específico 5 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico en un centro de salud	Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Señalización y área exclusiva	Del 1 al 6	Malo (30-70) bueno (71-110) Muy bueno (111 – 150)	Siempre = 5 Casi siempre= 4 Algunas Veces = 3 Casi nunca= 2 Nunca = 1	Ordinal
			fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención	Del 7 al 13			
Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas. Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	Del 14 al 18						
Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. Idoneidad del personal Confianza Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria	Del 19 al 23						
			Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Del 24 - 30			
Fuente: Urriago (2010) Calidad de la atención: Percepción de los usuarios.								

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO
CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Centro de salud Delicias de Villa" - Chorrillos 2017 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas gracias.

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					

13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION
CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Centro de salud Delicias de Villa" - Chorrillos 2017 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas. Gracias

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

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

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento validado con una alta fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.92	20

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

Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.96	30

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

Base de datos de la prueba piloto

2	3	2	3	2	3	2	1	18	1	3	3	4	4	2	4	21	1	2	4	2	3	12
2	2	2	4	1	1	1	1	14	3	3	4	3	4	5	4	26	1	4	4	4	4	17
2	2	2	3	2	2	1	1	15	2	2	2	3	3	1	4	17	4	4	4	2	2	16
3	2	4	4	3	4	4	2	26	1	3	3	3	3	5	4	22	1	4	3	3	3	14
4	4	4	4	5	4	4	5	34	5	4	5	4	5	5	3	31	3	5	5	5	3	21
2	4	3	5	5	4	4	4	31	5	4	5	3	4	5	5	31	5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	3	5	2	2	32	4	2	2	3	3	4	3	21	3	4	4	4	3	18
3	3	2	5	1	5	2	2	23	3	4	3	1	5	1	4	21	2	4	2	5	5	18
2	2	4	4	1	1	1	1	16	2	1	4	4	1	1	4	17	1	1	2	2	2	8
1	2	1	4	1	4	2	1	16	1	4	3	4	4	3	4	20	4	4	1	3	3	15
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	19
1	2	1	5	2	4	2	1	18	2	2	3	3	4	5	5	24	5	4	5	4	5	23
4	3	2	5	4	2	4	2	26	3	3	4	3	4	4	5	26	2	4	4	4	3	17
3	3	2	4	3	3	3	2	23	2	3	2	2	4	3	3	19	3	3	2	2	3	13
4	4	2	4	4	5	2	2	27	4	4	4	2	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20
2	1	3	4	1	3	2	1	17	4	3	4	5	1	4	3	24	2	4	4	4	3	17
4	2	3	4	1	3	3	1	21	3	3	3	2	2	2	2	17	1	1	3	3	2	10
1	3	3	4	4	3	3	2	23	2	4	4	2	2	4	4	22	2	4	4	4	4	18
4	4	3	5	3	4	4	4	31	5	5	4	2	4	5	4	29	4	5	5	5	4	23
5	4	4	5	5	3	5	3	34	5	5	5	3	5	5	5	33	5	4	4	5	5	23
3	2	4	5	4	5	4	1	28	4	3	5	5	4	5	5	31	5	5	5	5	5	25
3	4	4	5	3	3	3	2	27	2	4	4	4	4	4	4	26	2	4	4	4	4	18
2	2	4	4	1	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	14	3	1	1	1	1	7
4	3	4	4	4	4	2	4	29	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20
2	2	2	4	3	2	2	1	18	2	4	3	3	3	3	4	22	4	3	3	3	3	16

2	4	4	3	2	4	1	20	4	1	2	3	2	4	16	3	2	4	2	4	15	1	4	3	2	1	11	3	3	2	3	4	3	5	23
2	3	1	1	1	1	4	13	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	3	13	3	2	1	3	4	3	3	19
4	4	4	4	1	1	4	22	3	3	4	3	3	5	21	1	4	3	3	5	16	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	1	23
4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	1	1	4	22	4	2	4	3	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	4	4	26
3	4	5	5	2	4	5	28	4	2	4	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	4	5	29
3	3	4	4	2	2	2	20	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	2	3	4	25	4	4	4	4	2	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	1	3	4	23	4	1	4	3	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	3	26
3	3	3	2	1	1	3	16	3	1	3	3	4	4	18	3	1	4	3	4	15	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	4	3	22
3	4	4	4	2	4	4	25	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	5	4	5	26	5	3	5	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	5	5	4	30
4	5	5	3	2	5	5	29	4	1	4	5	3	4	21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	1	4	30
5	5	5	5	1	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	4	4	32
4	4	4	4	2	4	4	26	4	2	4	4	4	2	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	4	4	26
3	3	3	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	4	9	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	1	7	1	1	1	1	1	4	1	10
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	2	4	4	25	2	2	2	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	4	4	24

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN:CONFIABILIDAD							
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	x		x		x		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	x		x		x		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	x		x		x		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	x		x		x		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	x		x		x		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	x		x		x		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	x		x		x		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	x		x		x		
	DIMENSIÓN:VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	x		x		x		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	x		x		x		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	x		x		x		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Usted trata con respeto al dentista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Usted. Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): insuficiente para un peloteo

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sotelo Estaca, Carlos W. DNI: 18168818

Especialidad del validador: Terodico - Ortodoncia

21 de 3 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Dr. CARLOS W. SOTELO ESTACA
 C.O.P. 4608
 Servicio de Odontología
 POLICLINICO SHINGHA - RAR
Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	X		Y		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		Y		X		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		Y		X		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	X		X		X		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	Y		X		X		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	Y		Y		X		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	Y		Y		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	Y		X		X		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	X		Y		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Reseña albanip foto

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

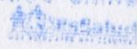
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sotelo Estacio, Carlos W DNI: 18168818

Especialidad del validador: TEODORA METSIS G

20 de 3 del 17
.....de.....del 20.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dr. CARLOS W. SOTELO ESTACIO
 1696
 Servicio de Odontología
 POLICLINICO CHINGUA, PAR

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN:CONFIABILIDAD							
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN:VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	✓		✓		✓		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓		
20	Usted. Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. Jorge Ramos Díaz Ramos

Especialidad del evaluador:

PhD. Gestión

Fecha:

27-3-2018

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

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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



Dr. Jorge Ramos Díaz Ramos
 Ing. Industrial CIP 4032
 Lic. en Educación CPN 00068915
 Docente de Escuela Universitaria
 Posgrado - UPR

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓		

Empatía						
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.	✓		✓		✓
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia	✓		✓		✓
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	✓		✓		✓
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Juan Rafael Díaz Dumont

Especialidad del evaluador: PhD GESTIÓN

Fecha:

27-3-2017

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

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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



Dr. Juan Rafael Díaz Dumont
 Ing. Industrial CIP 43232
 Lic. en Educación CPN 20098815
 Decano de Escuela Universitaria
 Programa - UCAV

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN:CONFIABILIDAD							
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN:VALIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	✓		✓		✓	
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓	
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓	
15	El dentista es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓	
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓	
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓	
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓	
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓	

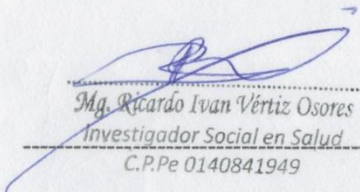
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

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

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

Especialidad del validador: Investigador social en Salud

..... 24 de 03 del 2017


.....
Mg. Ricardo Ivan Vertiz Osoros
Investigador Social en Salud
C.P.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓		

	solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	✓		✓		✓	
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	✓		✓		✓	
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	✓		✓		✓	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓	


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

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

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

Especialidad del validador: Investigador social en Salud

24 de 03 del 2017


.....
Mg. Ricardo Ivan Vertiz Osores
Investigador Social en Salud
C.P.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.