



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud  
José Olaya – Chiclayo**

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

**AUTOR:**

Wong Diaz, William Alexander Jim (ORCID: 0000-0002-4812-5721)

**ASESORA:**

Dra. Saldaña Millan, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. Quiero dedicarle este trabajo a mi esposa, mis hijos y en especial a mi madre, que desde el cielo me acompaña, y quien hasta el último momento confió en mí y me dio todo el aliento que necesitaba para seguir adelante en este aprendizaje eterno en que consiste la vida.

### **AGRADECIMIENTO**

La fe es muy importante cuando se quiere lograr un sueño, sin esperanzas estas metas se verán obstaculizadas en la primera barrera que encontremos, esa fe lo deposito en Dios. Gracias por representar la fuerza y la inspiración que siempre podemos encontrar al acercarnos a ti. A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a mi estimada asesora Jackeline Margot Saldaña Millan y a todas las personas que me acompañaron durante la presente investigación.

## **PÁGINA DEL JURADO**


## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, William Alexander Jim Wong Diaz, con D.N.I. N° 16760811, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo”, declaro bajo juramento, que:

1. La tesis es de mi 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 obtener 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 investigativa.

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 nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 12 de diciembre del 2019.



---

William Alexander Jim Wong Diaz  
D.N.I. N° 16760811

# ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	42
Encuesta para evaluar satisfacción de los usuarios.....	42
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	45
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	46
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	47
Reporte turnitin.....	48
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	16
Tabla 2: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la fiabilidad del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya. ....	22
Tabla 3: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya.....	23
Tabla 4: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad del servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya .....	24
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía del servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya .....	25
Tabla 6: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya.....	26
Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Jose Olaya – Chiclayo, 2019.....	27
Tabla 8 Según el sexo del paciente que usuarios acuden con mas frecuencia al servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya – Chiclayo, 2019.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la fiabilidad del servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya.....	22
Figura 2: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya.....	23
Figura 3: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya.....	24
Figura 4: Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya.....	25
Figura 5: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya.....	26
Figura 6 Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya – Chiclayo, 2019.....	27
Figura 7 Según el sexo del paciente que usuarios acuden con mas frecuencia al servicio de odontología del Centro de Salud Jose Olaya – Chiclayo, 2019.....	28



## RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya. El estudio fue descriptivo con un diseño no experimental. La población muestral estuvo constituida por 214 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico, Se aplicó como Técnica la encuesta y como instrumentos de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el cual consta de dos secciones, el primero recoge la información relacionada a las expectativas de los pacientes y el segundo, recoge la información relacionada a las percepciones. A la vez cada uno contiene 22 ítems, con una valoración del 1 al 7. Después del procesamiento de la información y haciendo uso de la estadística descriptiva se obtuvo un nivel de satisfacción regular de 55 %, con la atención que se brinda en dicho servicio, este porcentaje nos indica que se está en una fase de aceptación por parte del usuario externo, Se encontró un 88% de satisfacción baja en la dimensión fiabilidad, la dimensión capacidad de respuesta con un 73% de satisfacción regular; al igual que en la dimensión seguridad con un 66%, la dimensión empatía con un 58% de satisfacción alta y la dimensión aspectos tangibles con un 56% presentó regular satisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya durante los meses de octubre y noviembre del 2019 fue regular.

**Palabras claves:** Satisfacción, calidad, percepción, expectativas.

## ABSTRACT

The research was carried out with the objective of determining the level of user satisfaction regarding the care offered in the dental service of the José Olaya Health Center. The study was descriptive with a non-experimental design. The sample population consisted of 214 patients and a non-probabilistic sampling was used. The survey was applied as a technique and as a data collection instrument the SERVQUAL questionnaire adapted to the dental field and modified for health facilities and supportive medical services, which it consists of two sections, the first one collects the information related to the expectations of the patients and the second one, collects the information related to the perceptions. At the same time, each one contains 22 items, with a valuation from 1 to 7. After processing the information and using the descriptive statistics, a regular satisfaction level of 55% was obtained, with the attention provided in said service; this percentage indicates that we are in a phase of acceptance by the external user. We found 88% low satisfaction in the reliability dimension, the response capacity dimension with a 73% regular satisfaction; As in the security dimension with 66%, the empathy dimension with 58% high satisfaction and the tangible aspects dimension with 56% presented regular satisfaction. Concluding that the level of satisfaction of external users served in the dental service of the José Olaya Health Center during the months of October and November of 2019 was regular.

**Keywords:** Satisfaction, quality, perception, expectations.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS, para llegar a alcanzar la calidad se deben reunir ciertos requisitos como: un nivel alto en la excelencia profesional, usar eficientemente los recursos, evitar riesgos en los pacientes, un grado de satisfacción elevado y hacer una valoración del impacto en salud.

La satisfacción de un usuario depende del cuidado que le da el profesional, así como la impresión que percibe, el paciente, de los servicios que obtiene, la satisfacción también está vinculada con el cuidado, la conducta, la tolerancia y el estado de salud del paciente.

Lucio (2017) A nivel internacional, la OMS contrastó como se muestra la salud de manera general en países del continente Europeo y Asiático, valoró el bienestar general de salud en la población según la expectativa de vida, la existencia de desigualdad de salud entre población, la satisfacción de las personas ante el funcionamiento del sistema y de cómo ésta satisfacción influyó en los ciudadanos en la inversión en un sistema de salud. Países como Suiza, Francia, Italia, Singapur, Omán, España, Austria y Japón presentaron la mejor protección sanitaria del mundo. En España observaron buenos resultados, esto debido a su buena gestión de su sistema de salud donde a diferencia de otros países se han organizado, invirtiendo recursos económicos, que permiten financiar una prestación de salud en todo su contexto; además, haciendo uso del sistema de atención primaria, han desarrollado estrategias que le han permitido implementar centros comunitarios en pequeños grupos sectorizados, facilitando así el acceso a la población, estos centros comunitarios sólo brindan atención a una población asignada, evitando demoras, ya que cuenta con el número adecuado de profesionales que les permite coberturas a todo el sector, resolviendo así los casos menores de enfermedad dejando libre el acceso y descongestionando los establecimientos de salud de mayor complejidad, esto no sólo fue observado en la atención médica también se observó en otros servicios como son el abastecimiento de medicamentos, para lo cual se autorizó el expendio de los mismos en farmacias fuera de los centros médicos, este tipo de planificación ha logrado brindar una atención cómoda para el paciente ya que puede acudir a ella a adquirir sus medicamentos en forma particular o financiadas por su seguro social, además de la seguridad existe un

control en el expendio por parte del ente rector y estar ubicadas cerca a los hogares de los pobladores, acortando así los tiempos de espera, lo que ha llevado al desarrollo de su sistema sanitario.

Dentro de la Políticas Nacionales del Estado, se ha realizado un trabajo coordinado para dar cumplimiento a lo normado, observando que los resultados no son satisfactorios ya que aún continúan con las deficiencias en las organizaciones de salud, en cuanto a infraestructura, equipamiento e insumos, los cuales no permiten realizar los procedimientos coberturados para los usuarios.

A nivel local, aún no tienen la cultura de calidad en los establecimientos, aunque existe la cultura de respeto por las personas y tratar bien a los ocasionales pacientes, pero existen deficiencias y ciertas debilidades en el cumplimiento de la normatividad de calidad para el desarrollo de ciertos procesos prestacionales. El esfuerzo del profesional de odontología por ofrecer con esmero un mejor trabajo que complazca al beneficiario de salud se hace cada vez más complicado, ya que no es sólo lidiar con lo que se ofrece profesionalmente sino con el mismo equipo de trabajo tanto en la parte asistencial como administrativa. Por lo tanto, la calidad representa un desafío y prioridad para la atención del beneficiario de salud para complacer sus expectativas.

Al enfrentarnos con la disconformidad de los usuarios se realizó un estudio que nos permitió demostrar cuales son los atenuantes que ocasionan el malestar en la población, el cual servirá como un diagnóstico ordenador y marco orientador del accionar de todos los que están comprometidos en el desarrollo de calidad del Centro de Salud “José Olaya”.

No se ha encontrado información de satisfacción en beneficiarios que acuden por una atención a la unidad odontológica de la institución, lo cual es necesario para conocer el agrado del mismo por parte de los beneficiarios que acuden a dicho servicio.

Se enumeraron los trabajos previos, que se encontraron y que se han relacionado con nuestro tema de investigación:

De Paula & Barreiros (2019) Refiere que la mayor satisfacción está en los usuarios con inconvenientes socioeconómicos, siendo esto una de las causas principales ya que en este grupo de personas la escases de recursos hace que exijan más al momento que solicitan una atención, incrementándose a esto el factor edad; entonces a mayor edad en el estrato socioeconómico bajo, existe mayor satisfacción.

Bilynkievycz Dos Santos, Ribeiro Carvalho, & Saliba Moimaz (2019) Refiere que la apreciación que tiene el cliente de todo lo que se le brinda en una atención sanitaria en el sector público es fundamental, ya que depende mucho de su opinión para mantener la continuidad por parte de los mismos y servirán de base para iniciar un trabajo de organización a través de la gestión en una institución.

Husain (2018) Las instituciones de salud trabajan en base a una misión y una visión que le permita perdurar en el tiempo, lo que los lleva a promocionar diversos beneficios para la población pero, la evaluación de todo esto no esta a cargo de ellos sino de un público exigente que son los que van a dar su aceptación o no a través de lo que sus sentidos lleguen a captar; es por estas razones que en la investigación encontramos que no existe vínculo entre lo que se espera obtener y lo que se capta desde el primer momento en que se tiene contacto con los servicios dentales.

Manriquez & Pereira (2018) Refiere que son pocos los estudios realizados que demuestran la satisfacción en los beneficiarios ya que se convierte en una desventaja al evidenciarse que no hay vínculo entre satisfacción y calidad, por lo que se debe poner mayor interés en el tema ya que es importante la relación entre paciente-dentista, lo que genera mejor resultados en el manejo y tratamiento dental.

Samad & Husain (2018) Refiere que la satisfacción del paciente en los centros de odontología del sector público es mayor cuando hablamos de la infraestructura de estos, el área física que ofrecen complace a los usuarios, pero se sienten incomodos en cuanto al cuidado de la salud dental.

Macarevich & Pilotto (2018) Refiere que los servicios públicos en Brasil tienen aceptación por parte de los usuarios, ya que brindan a la población en general servicios que reúnen todas las condiciones de una atención con calidad, dentro de este grupo se encuentran niños, adultos y adultos mayores, quienes lo demuestran al sentirse satisfechos por la atención.

Husain & Ayuandyka (2018) El estudio muestra que no existe diferencia entre la zona urbana y rural, en ambas poblaciones la exigencia por un servicio de salud es casi la misma en cuanto a satisfacción se refiere, pero al hacer un análisis entre las personas del sexo masculino y femenino y la edad, observamos que las mujeres entre las edades de 35 años son las que muestran insatisfacción por el aspecto comunicacional.

Luana & Martins (2017) Cada persona que acude a solicitar una asistencia de salud tiene en mente que el servicio, la atención y el tratamiento serán los adecuados. En este estudio se observó que los adultos no mostraron satisfacción con los servicios dentales debido a que los resultados post tratamiento fueron malos.

Bordin & Berger (2017) En una atención de salud la persona no sólo observa que la atención sea buena sino también espera buenas relaciones, comunicación y sobre todo una buena infraestructura, por lo que el autor sugiere que es necesario reforzar la organización del establecimiento ya que según lo que refiere la población es que no es buena.

Rocha & Pinto (2017) Toda institución crece o desaparece del mercado cuando lo que ofrece o da no llena la perspectiva de un paciente, ya que es éste quien se va a encargar de realizar dicha evaluación al momento que se le ofrece un servicio siendo éste un factor muy importante para que la institución mejore, ya que la infraestructura y el trato profesional es prioridad para él.

Abdullah & Tavares (2017) Refiere que la satisfacción de un paciente aumenta cuando el profesional de la salud es amable y le ofrece el tiempo necesario para atenderlo además, de comprenderlo y ayudarlo al brindarle las indicaciones necesarias.

Ali (2016) Realiza un estudio en varios centros odontológicos para estimar el agrado de los pacientes, en donde refiere que la satisfacción depende mucho de la accesibilidad e infraestructura, por lo que es necesario un cambio que permita mejorar dichos aspectos además, da mayor énfasis en que el problema que se debe resolver con urgencia es el tiempo en el que se obtiene una cita, motivo por el cual muchas veces, los pacientes, pierden interés en la institución.

Dyer & Owens (2016) La confianza, la seguridad, la tranquilidad son factores muy importantes entre el profesional-paciente, lo cual permite la aceptabilidad en cuanto a lo que un servicio de salud le ofrece, es por ello que las instituciones deberían preocuparse por sensibilizar al personal de salud para saber cómo abordar cada uno de los casos que presenta cada paciente.

Ebn & Pakkhesal (2015) Hace mención lo trascendental que es, complacer al beneficiario de salud, tanto para la institución como para el profesional, ya que influye mucho a la hora de realizar intervenciones o tratamientos médicos que resulten favorables, dependiendo de la aceptación del paciente ya que se convierte en la parte más importante de una atención al ser ellos los que darán su opinión si la institución es aceptada o no dentro de una jurisdicción.

González & Ruiz (2015) El agrado que presenta todo consumidor por la asistencia que solicita, y la libertad que tenga para elegir al profesional de salud de su agrado, ha mejorado las expectativas de los mismos, sin embargo, se ha evidenciado que existieron áreas con algunas deficiencias, como la infraestructura o elementos propios de la atención.

De Barros & Conceicao (2015) el estudio realizado sobre la insatisfacción de los usuarios con el cuidado dental es baja ya que no sólo se relaciona con las condiciones socioeconómicas y la infraestructura de los establecimientos, sino también con el trato profesional-paciente, por lo que sugiere se mejore estos aspectos en la parte de gestión para realizar coordinaciones o trámites que permitan resolver el estado físico; de organización que permita estructurar todo el sistema administrativo para alcanzar los objetivos y sobre todo recursos humanos que ayudarían a cubrir la demanda de una determinada jurisdicción.

Nevesa & Martín (2015) Las personas adultos mayores no han mostrado satisfacción con los servicios dentales que han recibido y esto debido a la persistencia en los problemas dentales, los cuales están relacionados con las partes blandas del tejido dental ya que esto no permite que dichos tejidos recuperen su forma natural. Además no se muestran contentos por las demoras en las citas que se les otorga.

Goetz & Berger (2015) Las condiciones laborales tienen mucho que ver con la satisfacción laboral, es por ello que se debe brindar mayor énfasis al área laboral donde se va a desempeñar el personal de enfermería, quien es el que en primer lugar entra en contacto con el paciente, y así se logrará asegurar una excelente atención en salud.

Núñez & Silva (2015) toda institución de salud trabaja en base a protocolos que regulan y respaldan a cada profesional de la salud, es por ello que en el presente estudio se optó por hacer uso de protocolos simplificados que permita brindar el tratamiento adecuado y completo al momento de la elaboración de prótesis dentales, se concluye que los resultados fueron buenos y sin mucha diferencia a los protocolos tradicionales.

Stokes & Hone (2015) El Gobierno Turco realizó reformas en salud para mejorar la atención de su población beneficiaria, este cambio lo ha realizado al incorporar un nuevo modelo de atención como lo es la medicina familiar, lo que le ha permitido lograr alcanzar sus objetivos esperados al observar que los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción y calidad fueron óptimos.

Vásquez (2018) El autor realiza un análisis de si el usuario está conforme con lo que le ofrece un determinado servicio dentro de la institución y lo hace haciendo uso de escalas, que le han permitido evaluar si es la adecuado para que el paciente se sienta contento, concluyendo que en la UPS de odontología del establecimiento existe un buen nivel de satisfacción.



Ccahua (2018) Concluye que en los consultorios de odontología de las instituciones que ofrecen atención en salud de los distritos de Miraflores y Mariano Melgar reúnen las condiciones adecuadas en el servicio lo que ha permitido obtener como resultado satisfacción en los usuarios.

Reyes (2018) El autor en su estudio concluye que sí existe vínculo entre la asistencia que le brinda el área de odontología y la aceptación de los pacientes que asistieron al servicio odontológico, por lo que muestran agrado, seguridad y confianza con el trabajo que se ofrece.

Pacheco (2018) El autor realiza un estudio para medir si el paciente que acude por una atención muestra agrado por la calidad del servicio que le ofrece el área de odontología, como también si está de acuerdo con los costos y si el manejo del dolor y la accesibilidad, obteniéndose como resultado que el grado es malo, esto es a consecuencia del mal manejo al momento de dar el tratamiento odontológico y la mala calidad en el servicio.

Sánchez (2018) El estudio hace una evaluación de cómo el paciente muestra su apreciación sobre la atención y para ello se enfoca en la calidad de la atención humana, en la atención técnica, en el entorno y en la atención integral, concluyendo que en la institución, con regularidad se ofrece asistencia odontológica según los parámetros establecidos en la normativa vigente.

Cama (2018) El autor dentro de su estudio busca precisar el nivel de complacencia de los usuarios con respecto a la calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología del establecimiento de salud “Los Molinos”, encontrando un alto nivel de satisfacción en los usuarios ya que la institución brinda lo que ofrece.

De la Cruz (2018) El estudio realizado busca definir como el beneficiario muestra su apreciación en base al servicio que recibe en la institución “El Tambo”, cuyas características son la asesoría técnica que brinda el profesional, el trato intrapersonal que ayuda a la comunicación, la facilidad de acceso y el espacio de asistencia médica, finalizando que la satisfacción es de un grado medio.

Camarena (2018) El autor evalúa si la población que asiste al establecimiento de salud encontró lo que esperaba, en cuanto a técnicas en la atención, el trato entre profesionales, el trámite sencillo y si los ambientes eran los adecuados a sus requerimientos, concluyendo que tienen una aceptación muy buena.

Astudillo (2018) El autor a través de su investigación sobre si el usuario se siente complacido con la atención que recibe en una clínica dental de la universidad de cuenca desea hacer una diferencia entre la realidad y la perspectiva de los pacientes que llegan al servicio y la evaluación lo realiza a través de la confiabilidad, tangibilidad, destreza, seguridad y empatía, demostrando que los usuarios presentan satisfacción buena post tratamiento.

Loyola (2018) Se sabe que la atención de salud en una institución privada y en una pública difieren mucho, y esto muchas veces es por el factor económico además de que en el sector privado se evalúan resultados por parte del trabajador quienes se sienten más comprometidos con el servicio que ofrecen es por ello que el autor concluye que la atención odontológica que se brinda, a los pacientes, en el área dental de una clínica docente, ofrece mejor servicio en la asistencia odontológica que el que oferta el hospital objeto de estudio.

Santos (2017) Se desea conocer la apreciación que tienen los beneficiarios de una institución de estomatología, apoyándose en las capacidades de organización, procedimientos y producto, la conclusión muestran que más del 50% de pacientes se encuentran totalmente de acuerdo.

Cruz & Córdova (2017) Para una institución es importante conocer si los servicios que está ofreciendo cumplen con los requerimientos de la población ya que es un indicador necesario para mantenerse en el mercado tan competitivo, es por esta razón que el autor hace un estudio del establecimiento a tratar, para conocer la respuesta de los usuarios para lo cual los evaluó con respecto a las dimensiones de satisfacción como son la fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía y elementos tangibles dando como resultado una satisfacción regular.

Huamán (2017) La población ha demostrado agrado por la institución en estudio al manifestar que la calidad de la atención que se brinda en el establecimiento es oportuna, ya que existe competencia profesional porque los especialistas están actualizados en el manejo de los casos, se brinda información completa a los pacientes y cuenta con accesibilidad y seguridad.

Ybarra (2017) La satisfacción es un tema muy usado hoy en día en las instituciones, saber como nos ve el cliente mejora la imagen de una institución por esta razón el autor busca demostrar la relación que se presenta entre la asistencia integral y si el usuario se encuentra complacido con ello, demostrando que al final en el establecimiento existe relación ya que los pacientes perciben una calidad media en las prestaciones de salud que le brinda la institución.

De la Cruz (2017) El autor hace uso de un instrumento de satisfacción el cual utiliza para medir si el paciente se siente complacido la asistencia de atención en la institución “Santa Elena”, arrojando resultados que indican que los beneficiarios a veces se sienten complacidos de que la institución cumpla con sus funciones y la confianza en la atención.

Salazar (2017) El estudio que realizó el autor fue medir la calidad en la atención que observan los beneficiarios que se asisten en la institución de salud, concluyendo que el nivel de percepción es alto.

Herrera (2017) El estudio evalúa la satisfacción en cuanto a que la institución cumple con ofrecer de forma adecuada cada una de sus funciones, para lo cual aplica un instrumento evaluador, demostrando que la satisfacción de los mismos, el resultado no supera el 50%, concluyendo que es responsabilidad de los equipos de salud mejorar la organización administrativa que conlleve a buscar estrategias para lograr resultados favorables.

Rodríguez (2017) El autor refiere que los elementos que intervienen en como el paciente percibe la calidad en la institución odontológica, lo hacen en forma negativa, esto porque el tiempo de espera es largo, además, de la hora de inicio de atención, también hace

referencia que otros factores influyentes son la longevidad y el nivel de educativo en los cuales es el adulto mayor el que se ve afectado por los tiempos de espera.

Wilston (2017) Al hacer una comparación entre el rendimiento que el beneficiario distingue del servicio con sus perspectivas, especialmente en los establecimientos del MINSA, en este caso Puno, lo realizó con la ayuda de un instrumento de evaluación, el cual ha medido la atención técnica, la relación interpersonal, la accesibilidad y los ambientes donde se brinda la atención, concluyendo un grado alto de satisfacción.

Mena & Lara (2017) En la actualidad las universidades que forman profesionales en las carreras de estomatología, han implementado dentro de sus áreas consultorios odontológicos, por esta razón el autor evaluó si la asistencia integral de salud es la esperada por los beneficiarios en el servicio dental del centro universitario, demostrando una escala alta en cuanto a satisfacción, pero aún existen vacíos en cuanto a las expectativas por el servicio brindado.

Ruiz (2016) Se tiene la idea que en todo hospital que cuenta con un nivel de resolución mejor a los establecimientos de periferia debe brindar la mejor atención posible ya que cuenta con los mejores ambientes y equipos; esto llamó la atención del autor y realizó una evaluación para conocer la escala de aceptación de los beneficiarios que asisten al servicio dental en una institución hospitalaria como es el hospital Lambayeque, concluyendo que los beneficiarios muestran descontento y disconformidad con el servicio prestado en el área dental.

Chávez (2016) Hoy en día son muchas las universidades que ofrecen la carrera de estomatología y por ello cuentan en su interior con consultorios dentales, la presente investigación desea conocer si esta institución ofrece una buena atención y ha evaluado si las especialidades de carielogía y endodoncia ofrecen al paciente confianza, seguridad y si el personal muestra respeto y comprensión, el estudio concluye que los pacientes con tratamiento dieron un resultado positivo, quienes se refirieron que se da una atención extremadamente buena.

Lara (2016) Las instituciones de salud de la policia nacional no difieren de las del ministerio de salud ya que ambas presentan problemas financieros, por tal motivo se ha estudiado el grado de rendimiento que el beneficiario observa en la clínica de la PNP, después de la evaluación que se realizó a los pacientes que asisten para acceder a una atención dental los resultados muestran insatisfacción por la atención.

Gonzáles (2016) La imagen que un individuo tiene sobre una institución o más sobre un servicio influye mucho en una institución de salud; el presente estudio que ha realizado el autor sobre si el usuario se encuentra complacido por la asistencia odontológica en la institución de Salud Los Molinas, se observó que el paciente llena sus perspectivas al recibir lo que solicito, dando como resultado una regular asistencia dental.

Cruz (2015) Sea cual fuere el lugar donde se encuentra ubicado un establecimiento de salud del sector publico siempre se encontrara que no existe mucha diferencia entre ellos por lo que el autor realizo un estudio que concluye que los pacientes no se encuentran conformes con lo que se ofrece en el servicio dental y lo calificó como mala, además también demostraron su descontento por los tiempos de espera.

Viteri (2015) El autor realiza una evaluación de como el usuario percibe la atención en la unidad de odontología de la Universidad Chimborazo ya que esta institución es privada y dentro de sus objetivos es brindar un servicio que satisfaga las necesidades y exigencias del beneficiario, concluyendo que el servicio presenta condiciones óptimas para cumplir con lo ofertado.

Saavedra (2015) La investigación que ha realizado el autor para conocer la escala en la rentabilidad percibida por los beneficiarios en el centro materno lo hizo utilizando un instrumento de satisfacción, el cual arrojó como resultado que el beneficiario se encuentra satisfecho por el servicio que recibe.

Álvarez (2015) El presente estudio se desarrolló para demostrar la ilación de como el beneficiario percibe el cuidado de salud que se oferta y de cómo el beneficiario en salud observa el servicio, demostrando que si existe relación ya que los usuarios tienen una buena percepción.

Villanueva (2015) El autor en este estudio desea conocer el vínculo que existe entre lo que el usuario observa en el servicio y lo que el servicio tiene para ofrecerle, los resultados muestran que no existe vínculo entre lo que se espera y lo que se observa en el consultorio dental del hospital en estudio.

Córdova & Fernández (2015) Se desea conocer que tanto los usuarios están complacidos con la institución odontológica de la Universidad San Martín, haciendo uso de un cuestionario validado busca demostrar si los pacientes muestran satisfacción por la atención, concluyendo que esta es de buena calidad.

Se hizo la descripción de las teorías relacionadas a nuestra investigación:

Pashanaste (2015) La satisfacción viene hacer la forma o manera en cómo una institución cumple con dar al usuario una atención beneficiosa, la cual va a convencer a la persona de acuerdo a la impresión que éste tenga en forma general de un centro de atención y no sólo de la parte humana sino también de la parte física de la misma.

Por otro lado, Rodríguez (2017) refiere que la palabra satisfacción es un indicador en el que un individuo manifiesta su sentir personal por una prestación, lo que va a ser vital para el progreso del proveedor. Alcanzar la satisfacción es tener en cuenta las particularidades que reúne una prestación en salud, la cual tiene que ser de calidad y según lo que la persona exige, siendo ésta el motivo por el cual lo empuje a retornar. (Balarezo, 2016) manifiesta que a más personas satisfechas con su atención, se podrá alcanzar la finalidad a la cual apunta una institución, el de ser reconocida sin la necesidad de acudir a la publicidad, esto hace posible un mejor desempeño laboral convirtiéndola en una entidad exitosa.

Redhead (2015) nos muestra tres escalas de satisfacción:

- Insatisfacción, cuando lo que se ofrece no complace a la persona.
- Satisfacción, manifestación de agrado por una prestación.
- Complacencia, cuando lo que se ofrece es más de lo que un individuo esperaba, volviéndose leal a la institución

Además, hace mención de las siguientes dimensiones:

- Confiabilidad, cuando una institución cumple con todo lo que ofrece.
- Validez, es la particularidad con la que el profesional brinda el servicio en relación a la perspectiva del paciente.
- Lealtad, es el valor que se da a una institución.

Ortiz (2014) Define al usuario externo como el individuo que llega a una institución de salud para solicitar asistencia médica, la cual debe ser de calidad. También define la satisfacción del paciente externo como las condiciones que la institución ofrece en relación a la perspectiva y la apreciación que tiene el usuario por los servicios que se le ofertan.

Cuenca (2016) Afirma que satisfacción de usuario se basa en que el profesional que va a dar el servicio debe tener las competencias y destrezas para realizar las técnicas adecuadas y precisas según las necesidades del usuario, se basa en el uso de la ciencia y la tecnología médicas de forma que beneficie a la salud del paciente. Es uno de los resultados más predominantes al momento de ofrecer un servicio completo y ofertado.

MINSA (2011) La expectativa de un usuario viene hacer lo que este desea que una institución de salud le ofrezca, la misma que se constituye de hechos anteriores, de sus exigencias, de la comunicación paciente y profesional de salud. La expectativa es la opinión sobre la entrega de un servicio, lo cual viene a ser el punto clave al momento de evaluar el nivel de ésta cuando el paciente juzga una prestación de servicio brindada.

En cuanto a la percepción, es cómo el usuario distingue u observa de cómo una institución cumple con entregarle el servicio que le prometió u ofertó. Percepción es entonces como las personas aprecian un servicio, como lo reciben y como lo evalúan, por lo que están vinculados con las dimensiones de la calidad de un servicio.

Entonces, la satisfacción del usuario externo es la distinción entre captación y perspectiva; por lo tanto, un paciente satisfecho es quien difiere entre su captación y perspectiva por lo que le da un valor positivo o cero y un usuario insatisfecho es quien difiere entre su captación y perspectiva tiene valor negativo. Se debe saber que expectativa es lo que el paciente espera recibir del servicio y percepción es lo que el paciente valora del

servicio recibido. De manera semejante Bermudez (2015) comenta que es un efecto integrado de procesos de trabajo, en donde los distintos elementos que participan para brindar un servicio tienen su propia aportación para conseguir un resultado favorable a la institución.

Trejo (2016) Calidad, consiste en convencer a los pacientes de forma coherente, es la valoración objetiva del entorno, es la complacencia de las exigencias justas de un individuo con resultados técnicamente insuperables. Igualmente, la calidad que se brinda en una institución de salud la define como el mayor rendimiento de acuerdo a las exigencias de cada individuo, previniendo los riesgos para el paciente. En una institución que brinda servicios de salud debe poseer fácil acceso e imparcialidad y contar con profesionales capacitados. Para valorar la calidad lo hace a través de las siguientes características: amabilidad, disponibilidad, infraestructura, tiempo de inicio y final de la atención, solución de quejas, efectividad, nivel de conocimiento del profesional, seguridad. Ahora vemos que la calidad en la asistencia dental, se ha transformado en una demanda para todo profesional de odontología, esto a nivel público como privado. La cual exige un profesional con habilidades y destrezas que utilice adecuadamente los recursos y evite riesgos en el paciente. Se ha llegado a pensar que calidad odontológica es una especialidad, la cual reúne sus propias particularidades.

De igual modo precisaremos las dimensiones de la calidad:

- **Fiabilidad:** Es la destreza para cumplir con el servicio ofrecido de manera honesta y meticulosa. Esto quiere decir cumplir con lo ofertado.
- **Capacidad de respuesta:** Es la facilidad para asistir a los beneficiarios en salud y para ofrecerles un servicio ligero y apropiado.
- **Seguridad:** Es el entendimiento e interés de los trabajadores y sus destrezas para ser creíble y cordial.
- **Empatía:** Es la atención que brindan las instituciones en forma personalizada a sus beneficiarios en salud.
- **Elementos tangibles:** Es la imagen física, áreas físicas, como la infraestructura, equipos, materiales y personal.



Después de haber ahondado y profundizado mi variable, quedó formulada la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya?

En relación a la hipótesis: la satisfacción del usuario externo es baja.

La hipótesis quedaría determinada de la siguiente manera:

Existe baja satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del centro de salud José Olaya – Chiclayo.

Existe alta satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del centro de salud José Olaya – Chiclayo.

La justificación teórica de nuestra investigación es con la intención de conocer si los usuarios externos muestran satisfacción por la asistencia en salud que se ofrece en el consultorio dental del establecimiento José Olaya; y práctica porque nos permitió reconocer problemas existentes por los cuales ha disminuido la cantidad de pacientes que acuden solicitando una prestación de atención odontológica; ya que en la actualidad se viene evaluando coberturas las cuales no se logran alcanzar por la baja producción, generando así malestar e incomodidad a los profesionales de odontología. Los resultados que hemos obtenido servirán para plantear las estrategias que ayuden a mejorar los servicios, además servirá de aporte a los profesionales, directores, administradores y a los demás establecimientos de salud al proporcionar información de los procesos a seguir dentro de la organización, estos basados exclusivamente en una justificación práctica y metodológica.

El estudio fue desarrollado con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya, para lo cual empezamos por identificar la satisfacción de los usuarios y luego pasamos a evaluar las dimensiones de calidad de atención en el consultorio de odontología del Centro de Salud José Olaya.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación fue no experimental ya que se realizó sin manipular intencionadamente variables, ya que se basa básicamente en el análisis del fenómeno tal cual se da en su entorno natural para luego pasar a estudiarlo con posterioridad; cuyo diseño ha sido descriptivo ya que es un procedimiento científico que comprende en analizar y detallar la conducta de un individuo, sin influenciar sobre él, lo que nos ha permitido precisar las características de la población en estudio, para lo cual se hizo uso de una encuesta de donde hemos obtenido información de usuarios que se atienden en el consultorio de odontología.

### 2.2. Operacionalización de variables

*Tabla 1*

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTOS
Satisfacción usuarios externos	Fiabilidad	Sin diferencias, orden de llegada, horario establecido, quejas y reclamos, abastecimiento de medicamentos	1-5	Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA
	Capacidad de respuesta	Caja, farmacia, admisión, tiempo de espera, privacidad	6-9	
	Seguridad	Resolución de problemas, precisión diagnóstica, participación activa, confianza	10-13	
	Empatía	Respeto, calidez, motivación	14-18	
	Aspectos tangibles	Señalización, área exclusiva, higiene, disponibilidad de equipos y materiales	19-22	

*Fuente: RM N° 527-2011/MINSA*

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Zita (2018) La población, también se le denomina universo, es la agrupación de elementos que son tema de estudio. Los elementos que forman parte de una población lo constituyen cada uno de los individuos participantes, debido a que comparten alguna particularidad en común.

La muestra es una parte específica de una población donde sus elementos comparten particularidades comunes o similares. Es utilizada para estudiar a la población de manera más viable, ya que se puede contar con facilidad. Los estudios que se hacen a las muestras ayudan a elaborar normas o directivas las que van a permitir accionar o conocer a la población estudiada.

El muestreo es un instrumento de investigación que, utilizándolo de forma adecuada, ayudara a alcanzar deducciones específicas y obviar resultados sesgados. Los elementos más importantes en el momento de realizar un muestreo es la representatividad, y así los elementos adquieran cualidades comunes según sea el propósito, y la aleatoriedad al momento de seleccionar los elementos para evitar una muestra viciada.

La población estuvo constituida por los usuarios que acudieron al servicio de odontología, del Centro de Salud José Olaya en el distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque durante el mes de octubre y la primera semana de noviembre, que han representado un total de 480 pacientes. Para delimitar la muestra y habiéndose aplicado la respectiva fórmula nos dio como resultado que  $n= 214$ . A partir de este resultado se tuvo que aplicar las encuestas, donde se consideró el tipo de muestreo probalístico.

Se ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión.

- Pacientes que llegan al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, de ambos sexos, cuyas edades comprendan entre los 18 a 70 años de edad.

- Persona que acompaña al paciente que llegan al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, que sea mayor de edad.

Criterios de exclusión.

- Pacientes que llegan al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, con discapacidad y cuyo acompañante sea menor de 18 años de edad.
- Paciente o familiar que no desea cooperar.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad**

Arias (2016) Un instrumento de medida apropiado es el que registra datos observables que simboliza los conceptos o variables que el investigador tiene como propósito.

Validez, es el grado en que una herramienta calcula la variable que desea medir y lleva a conclusiones válidas, a la verificación de la exposición del contenido, el análisis de los indicadores con las preguntas. La validez se determina sobre el origen de la evidencia. Mientras más pruebas de validez de contenido, de pautas y de resolución presente un instrumento de medición, más cerca de interpretar las variables que se quiere medir.

La confiabilidad, nivel que un instrumento reporta conclusiones sólidas, es también atributo por el cual un instrumento empleado en los mismos fenómenos bajo igualdad de condiciones, da resultados precisos.

Se ha utilizado la técnica de gabinete, que ha servido para realizar el análisis de los datos, así como la preparación del informe final. Como técnica de campo se aplicó la encuesta de satisfacción, la cual nos ha permitido recolectar la información de cada uno de los usuarios que asistieron al consultorio odontológico del Centro de Salud José Olaya en el distrito de Chiclayo, en los meses de octubre a noviembre del 2019.

El instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

Las encuestas han incluido en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

## **2.5.Procedimiento**

Se aplicaron las encuestas luego de obtener la autorización de la jefatura del Centro de Salud José Olaya. El estudio se realizó en un periodo de aproximadamente 6 semanas. La muestra fue tomada de pacientes que asistieron al servicio de odontología del Centro de Salud. El instrumento está compuesto por dos secciones, La primera sección recoge la información relacionada a las expectativas de los pacientes y la segunda sección, recoge la información relacionada a las percepciones. A la vez cada sección contiene 22 ítems, con una valoración del 1 al 7 que daban a conocer nivel de satisfacción de los usuarios. Antes de la aplicación de encuestas y de la recolección de los datos, se informó a cada participante en forma detallada la encuesta del estudio a utilizarse. La encuesta se realizó en los pasillos del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, dando un tiempo prudente a cada uno de los participantes para que puedan responder y para que cualquier duda pueda ser aclarada por la persona que aplica la encuesta. Finalmente, y después de un tiempo prudencial, se recolectaron las encuestas y se procedió a procesar los datos obtenidos de cada uno de los participantes.

## **2.6. Métodos de Análisis de Datos**

Lozano (2010) El análisis de datos es el método que se fundamenta en el estudio de los hechos y el uso de sus manifestaciones en números para obtener información con validez y confiabilidad. La elaboración de estudio estadístico conlleva formular resultados cuantificables del estudio.

La precisión de dicha presentación es de mucha importancia para el entendimiento de los resultados y el análisis de los mismos. En el momento de presentar los resultados de una evaluación estadística de manera adecuada se harán por medio de tablas, diagramas o gráficos que ayudaran a mostrar de manera eficiente los datos.

Los datos obtenidos se han procesado en paquetes estadísticos SPSS (statistical package for the social sciences) versión 21 en español y microsoft excel (hoja de cálculo). Las cifras se mostraran en tablas y gráficos con la explicación respectiva que permitirá distinguir los resultados obtenidos.

## **2.7. Aspectos Éticos**

Se basó en tres reglamentos éticos elementales aprobado mediante Decreto Supremo.

Respeto de la dignidad humana: La persona es respetada acorde a su posición en la familia. Los profesionales de la salud debemos de fomentar un ambiente cálido, respetando los derechos humanos y valores, costumbres y creencias hacia las personas y mujeres gestantes de la comunidad.

Principio de autonomía y responsabilidad personal: La libertad debe estar siempre dirigida al bien de la persona humana y jamás debe ir en contra de su dignidad. Los Cirujanos Dentistas tenemos la responsabilidad de guardar reserva de toda información del acto médico odontológico.

Principio de beneficencia y ausencia de daño: La información que se obtenga en esta investigación se utilizarán a favor del profesional de odontología como en la persona sujeto de investigación, la información solamente se utilizará asegurando la confidencialidad y sin fines de lucro. Los cirujanos dentistas debemos practicar la beneficencia a partir del momento en que nos preocupamos y nos dedicamos a la atención del paciente, para conservar la destreza y cumplimiento profesional, que nos va a permitir ofrecer una atención de calidad dependiendo a la necesidad del paciente.

### III. RESULTADOS

Luego de mencionar las técnicas empleadas para la recolección de datos utilizados en esta investigación se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios, por medio de tablas y gráficos estadísticos.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la fiabilidad del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	188	88
Regular	16	7
Alto	10	5
Total	214	100

FUENTE: Cuestionario estructurado.

De la tabla 2, se observa que el 88% de los usuarios poseen un nivel de satisfacción bajo, al ser atendidos en relación a la fiabilidad, en el servicio de Odontología del Centro de Salud José Olaya; el 7% de los usuarios se encuentran un nivel de satisfacción regular y el 5% en nivel de satisfacción alto.

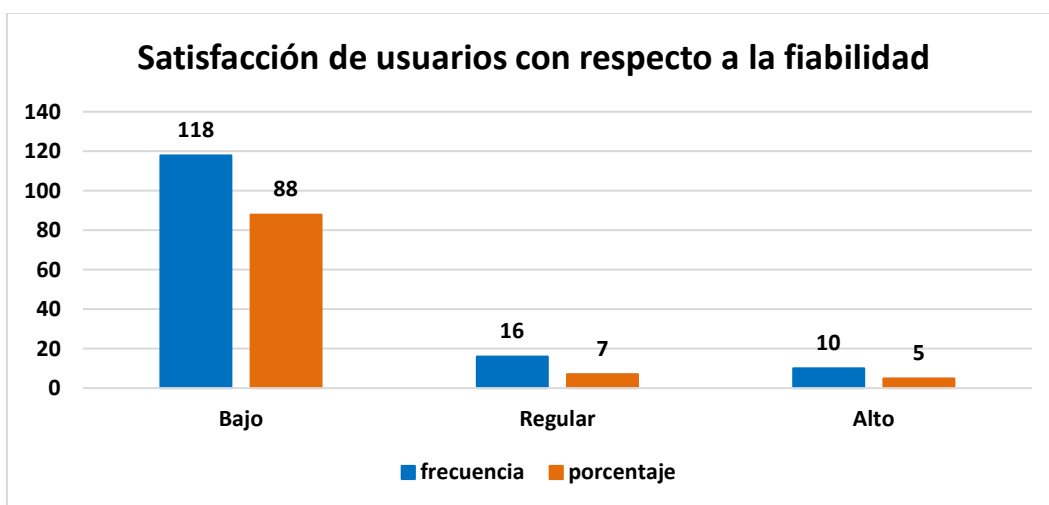


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la fiabilidad del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya



Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Capac. Resp.	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	20
Regular	157	73
Alto	15	7
Total	214	100

FUENTE: Cuestionario Estructurado.

De la tabla 3, se observa que, el 73% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción regular al ser atendidos con respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, el 20% de los usuarios se encuentran en el nivel de satisfacción bajo y el 7% en el nivel de satisfacción alto.

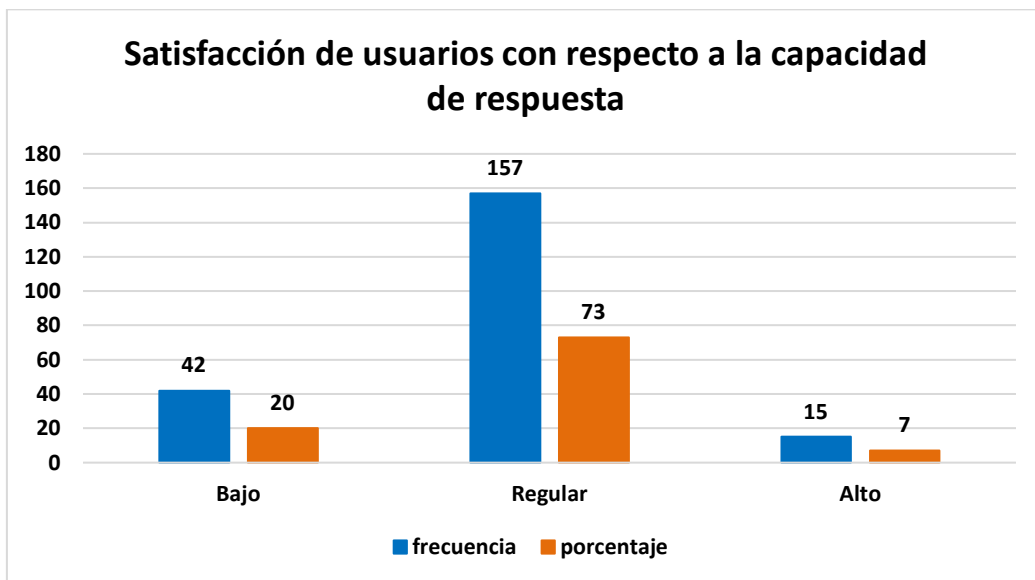


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	5
Regular	142	66
Alto	61	29
Total	214	100

FUENTE: Cuestionario estructurado.

De la tabla 4, se observa que, el 66% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción regular al ser atendidos con respecto a la seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, el 29% de los usuarios se encuentran en el nivel de satisfacción alto y el 5% en el nivel de satisfacción bajo.

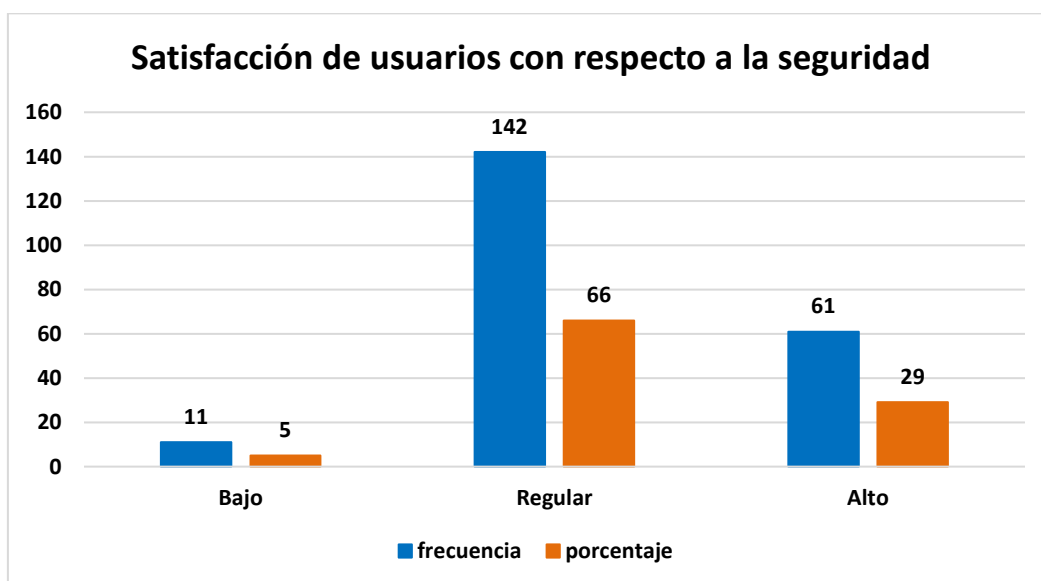


Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	8
Regular	72	34
Alto	124	58
Total	214	100

FUENTE: Cuestionario estructurado.

De la tabla 5, se observa que el 58% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción alto al ser atendidos con respecto a la empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, el 34% de los usuarios se encuentran en el nivel de satisfacción regular y el 8% en el nivel de satisfacción bajo.

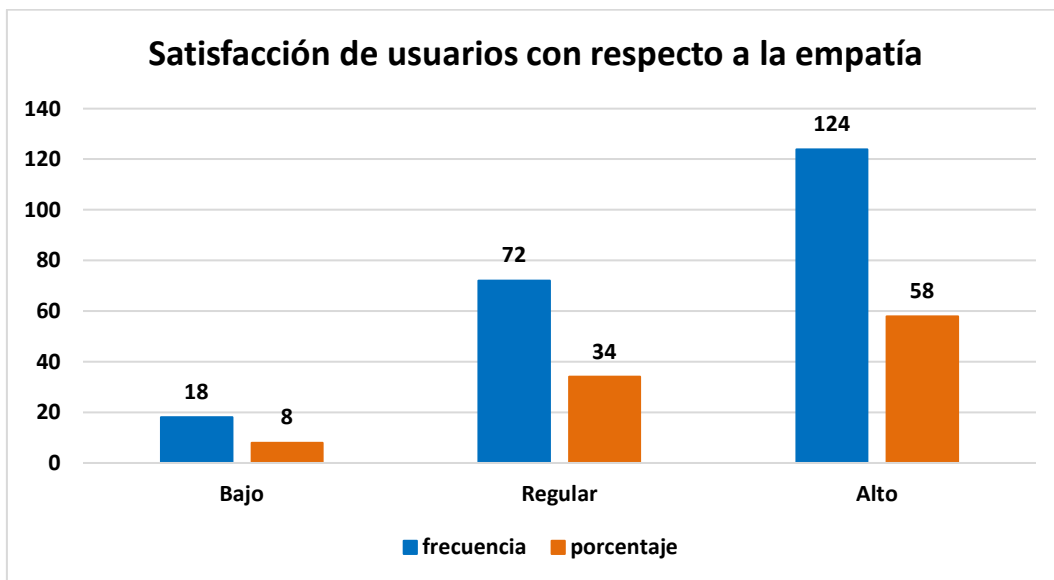


Figura 3 .Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

Asp. Tang.	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	12
Regular	120	56
Alto	69	32
Total	214	100

FUENTE: Cuestionario estructurado.

De la tabla 6, se observa que el 56% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción regular al ser atendidos con respecto a aspectos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, el 32% de los usuarios se encuentran en el nivel de satisfacción alto y el 12% en el nivel de satisfacción bajo.

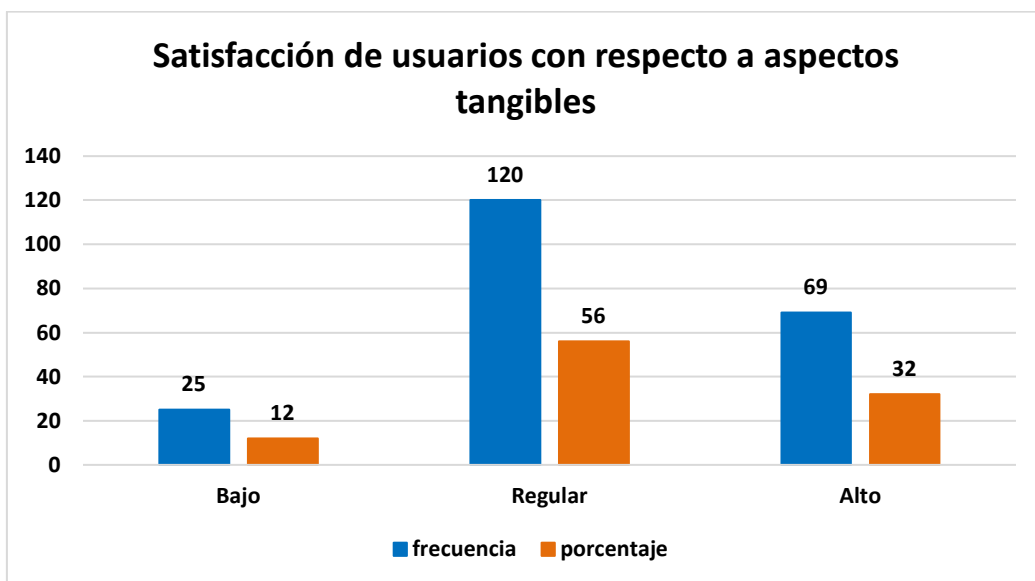


Figura 4. Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya

*Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo, 2019*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	40	17
REGULAR	118	55
ALTO	56	26
Total	214	100

*FUENTE: Cuestionario estructurado.*

De la tabla 7, se observa que el 55% de los usuarios poseen un nivel de satisfacción regular por la atención que se brinda en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, el 26% de los usuarios se encuentran en el nivel de satisfacción alto y el 17% en el nivel de satisfacción bajo

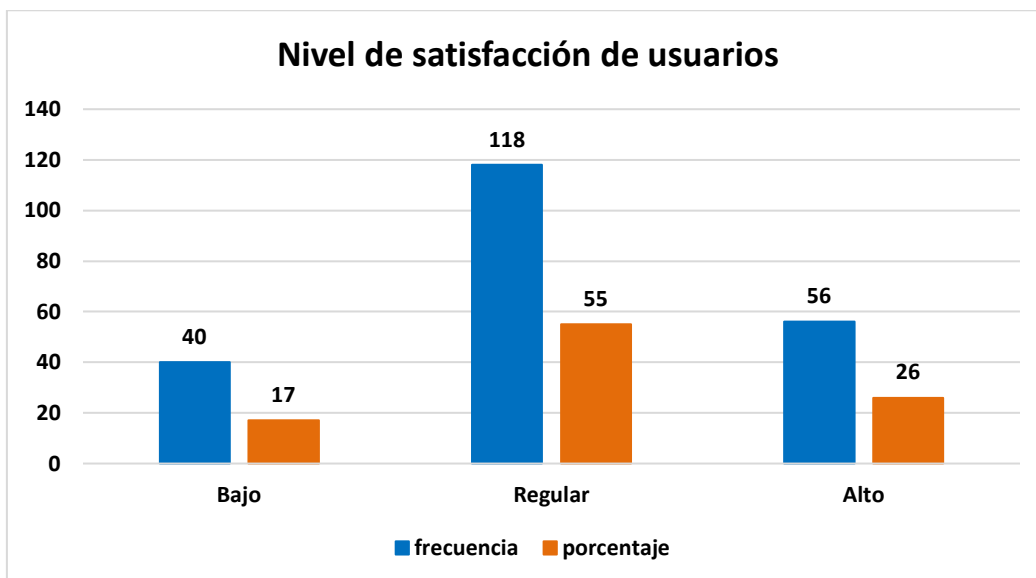


Figura 5. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo, 2019

*Tabla 8 Según el sexo del paciente que usuarios acuden con más frecuencia al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo, 2019*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	118	55
Masculino	96	45
Total	214	100

*FUENTE: Cuestionario estructurado.*

De la tabla 8, las encuestas que se realizó señala que la población en estudio estuvo conformada en un mayor porcentaje por el sexo femenino con un 55 % y del sexo masculino con un 45 %, lo que significa que son los usuarios del sexo femenino los que acuden con más frecuencia al Centro de Salud.

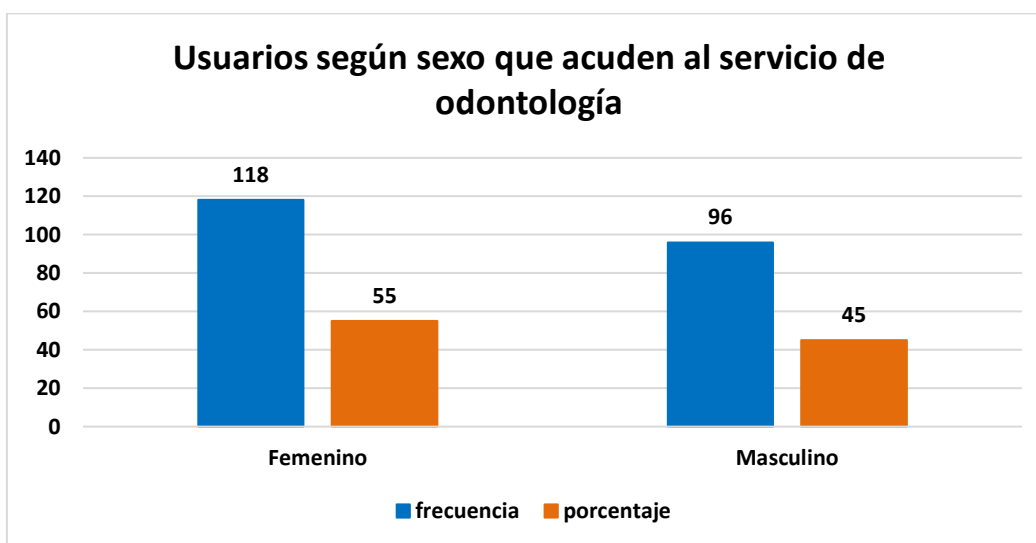


Figura 6. Según el sexo del paciente que usuarios acuden con más frecuencia al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo, 2019

#### IV. DISCUSIÓN

En esta investigación se buscó saber cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo, 2019.

Los resultados de la investigación muestran que existe un nivel de satisfacción regular por la atención que se brinda en el servicio de odontología. Según los niveles de satisfacción, teniendo en cuenta las dimensiones evaluadas en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya, también se evidencia que hay un predominio de satisfacción regular.

Las dimensiones que muestran regular satisfacción son las de capacidad de respuesta con un 73%; seguida de la dimensión seguridad con un 66% y la dimensión aspectos tangibles con un 56%; demostrando que la mayoría de usuarios han percibido que la atención que se brinda se realizó con una evaluación completa y minuciosa, se les dio respuesta a sus dudas sobre su estado de salud, a lo que indicaron los usuarios, les inspiraba confianza para continuar su atención y tratamiento en el Centro de Salud. Al comparar nuestros resultados con los trabajos empleados para nuestra investigación encontramos coincidencias con Vásquez (2018) donde el investigador decide hacer un análisis para demostrar si el paciente se muestra conforme con el servicio que ha solicitado y si le ofrece todo lo que la institución le plantea dentro de su cartera de servicios, lo aborda a través de niveles, que le permitirá analizar y evaluar si es lo necesario para que el paciente se sienta contento, concluyendo que en el área de odontología del establecimiento existe un buen nivel de satisfacción. Conuerdo con Ceahua (2018) quien refiere que en los consultorios de odontología de las instituciones de los distritos de Miraflores y Mariano Melgar encargados de ofrecer atención en salud reúnen las condiciones adecuadas en el servicio lo que ha permitido obtener como resultado satisfacción en los usuarios. Coincido con De la Cruz (2018) quien realiza un estudio para tratar de conocer como el beneficiario en salud muestra su apreciación en base al servicio que recibe en una institución sanitaria, es por ello que se basa en ciertas características como son la asesoría técnica que brinda el profesional de la salud, el trato intrapersonal para ayudar en la comunicación, la facilidad de acceso y el espacio de asistencia médica, finalizando que la satisfacción es de un grado regular. Estoy de acuerdo con Sánchez (2018) quien en su estudio hace una evaluación de

como el paciente muestra su apreciación sobre la satisfacción, enfocándose en la calidad de la atención humana, en la atención técnica, en el entorno y en la atención integral, dando como conclusión que dicha institución sanitaria, con regularidad ofrece asistencia odontológica según los parámetros establecidos en la normativa vigente. Coincido también con Cruz & Córdova (2017) quien refiere que para una institución es importante conocer si los servicios que está ofreciendo cumplen con los requerimientos de la población ya que es un indicador necesario para mantenerse en el mercado tan competitivo, es por esta razón que el autor hace un estudio del establecimiento a tratar, para conocer la respuesta de los usuarios para lo cual los evaluó con respecto a las dimensiones de calidad como son la fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía y elementos tangibles dando como resultado una satisfacción regular. Asimismo estoy de acuerdo con Huamán (2017) que en su investigación refiere que en la población se ha demostrado agrado por la institución en estudio al manifestar que la calidad de la atención que se brinda en el establecimiento es oportuna, ya que existe competencia profesional porque los especialistas están actualizados en el manejo de los casos, se brinda información completa a los pacientes y cuenta con accesibilidad y seguridad. Estoy conforme con Ybarra (2017) al manifestar que la satisfacción es un tema muy usado hoy en día en las instituciones, saber cómo nos ve el cliente mejora la imagen de una institución por esta razón el autor busca demostrar la relación que se presenta entre la asistencia integral y si el usuario se encuentra complacido con ello, demostrando que al final en el establecimiento existe relación ya que los pacientes perciben una calidad media en las prestaciones de salud que le brinda la institución. Es aceptable lo que dice De la Cruz (2017) cuando realiza un estudio de investigación sobre la satisfacción para medir si el paciente se siente complacido con la asistencia de atención en la institución “Santa Elena”, arrojando resultados que indican que los beneficiarios a veces se sienten complacidos de que la institución cumpla con sus funciones y la confianza en la atención. Concuero con lo que dice Rodríguez (2017) cuando refiere que los elementos que intervienen en como el paciente percibe la calidad en la institución odontológica, lo hacen en forma negativa, esto porque el tiempo de espera es largo, además, de la hora de inicio de atención, también hace referencia que otros factores influyentes son la longevidad y el nivel de educativo en los cuales es el adulto mayor el que se ve afectado por los tiempos de espera. Es importante y aceptable lo que refiere Gonzáles (2016) cuando dice que la imagen que un individuo tiene sobre una institución o más sobre un servicio influye mucho en una institución de salud; el presente estudio que ha realizado el autor sobre si el



usuario se encuentra complacido por la asistencia odontológica en la institución de Salud Los Molinas, se observó que el paciente llena sus perspectivas al recibir lo que solicitó, dando como resultado una regular asistencia dental. Finalmente coincido con Saavedra (2015) en donde la investigación que ha realizado para conocer la escala en la rentabilidad percibida por los beneficiarios en el centro materno lo hizo utilizando un instrumento de satisfacción, el cual arrojó como resultado que el beneficiario se encuentra regularmente satisfecho por el servicio que recibe.

La similitud encontrada en los resultados, en las investigaciones anteriores, teniendo en cuenta las dimensiones de calidad, generalmente es porque en su mayoría son establecimientos de salud pública el cual presenta la misma problemática ya sea abastecimiento, las múltiples funciones que realizan los trabajadores de salud, la falta de recurso humano generando molestias en la población al momento de solicitar una atención al tener que formar grandes colas y al final no obtener lo que esperaban.

En cuanto a la dimensión de empatía demuestran alta satisfacción con un 58%, lo que demuestra que los usuarios han percibido que la atención que brinda el profesional de odontología lo hace con respeto, calidez y motivación. En cuanto al nivel alto de satisfacción lo encontramos en pocos resultados pero coincidimos con Cama (2018) ya que dentro de su estudio busca precisar el nivel de complacencia de los usuarios con respecto a la calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología del establecimiento de salud “Los Molinos”, encontrando un alto nivel de satisfacción en los usuarios ya que la institución brinda lo que ofrece. Concuero con Camarena (2018) cuando hace su estudio para ver si la población que asiste al establecimiento de salud encontró lo que esperaba, y lo hace teniendo en cuenta las técnicas en la atención, el trato entre profesionales, el trámite sencillo y si los ambientes eran los adecuados a sus requerimientos, concluyendo que tienen una aceptación muy buena. Estoy de acuerdo con Loyola (2018) quien refiere que la atención de salud en una institución privada y en una pública difieren mucho, y esto muchas veces es por el factor económico además de que en el sector privado se evalúan resultados por parte del trabajador quienes se sienten más comprometidos con el servicio que ofrecen es por ello que el autor concluye que la atención odontológica que se brinda, a los pacientes, en el área dental de una clínica docente, ofrece mejor servicio en la asistencia odontológica que el que oferta el hospital objeto de estudio. Coincido también con Santos

(2017) cuando hace un estudio para conocer la apreciación que tienen los beneficiarios de una institución de estomatología, apoyándose en las capacidades de organización, procedimientos y producto, la conclusión muestran que más del 50% de pacientes se encuentran totalmente de acuerdo con lo que le ofrecen los profesionales de odontología. Así mismo estoy de acuerdo con lo que dice Salazar (2017) en el estudio que realizó para medir la calidad en la atención que observan los beneficiarios que se asisten en la institución de salud, concluyendo que el nivel de percepción es alto. Es aceptable lo que dice Wilston (2017) cuando hace una comparación entre el rendimiento que el beneficiario distingue del servicio con sus perspectivas, especialmente en los establecimientos del MINSA, en este caso Puno, lo realizó con la ayuda de un instrumento de evaluación, el cual ha medido la atención profesional, la relación interpersonal, la accesibilidad y los ambientes donde se brinda la atención, concluyendo un grado alto de satisfacción. Coincido con Mena & Lara (2017) quien dice que en la actualidad las universidades que forman profesionales en las carreras de estomatología, han implementado dentro de sus áreas consultorios odontológicos, por esta razón el autor evaluó si la asistencia integral de salud es la esperada por los beneficiarios en el servicio dental del centro universitario, demostrando una escala alta en cuanto a satisfacción, pero aún existen vacíos en cuanto a las expectativas por el servicio brindado. Es importante y aceptable lo que dice Chávez (2016) cuando refiere que hoy en día son muchas las universidades que ofrecen la carrera de estomatología y por ello cuentan en su interior con consultorios dentales, la presente investigación desea conocer si esta institución ofrece una buena atención y ha evaluado si las especialidades de carielogía y endodoncia ofrecen al paciente confianza, seguridad y si el personal muestra respeto y comprensión, el estudio concluye que los pacientes con tratamiento dieron un resultado positivo, quienes se refirieron que se da una atención extremadamente buena. Coincido también con Viteri (2015) que realiza una evaluación para ver como el usuario percibe la atención en la unidad de odontología de la Universidad Chimborazo ya que esta institución es privada y dentro de sus objetivos es brindar un servicio que satisfaga las necesidades y exigencias del beneficiario, concluyendo que el servicio presenta condiciones óptimas para cumplir con lo ofertado. Es importante lo que dice Álvarez (2015) al realizar un estudio para demostrar la ilación de como el beneficiario percibe el cuidado de salud que se oferta y de cómo el beneficiario en salud observa el servicio, demostrando que si existe relación ya que los usuarios tienen una buena percepción. Coincido también con lo que dice Villanueva (2015) al querer conocer el

vínculo que existe entre lo que el usuario observa en el servicio y lo que el servicio tiene para ofrecerle, los resultados muestran que no existe vínculo entre lo que se espera y lo que se observa en el consultorio dental del hospital en estudio ya que el trato en el servicio difiere del que se da en áreas anexas. Conuerdo con Astudillo (2018) a través de su investigación sobre si el usuario se siente complacido con la atención que recibe en una clínica dental de la universidad de cuenca desea hacer una diferencia entre la realidad y la perspectiva de los pacientes que llegan al servicio y la evaluación lo realiza a través de la confiabilidad, tangibilidad, destreza, seguridad y empatía, demostrando que los usuarios presentan satisfacción buena post tratamiento. Finalmente coincido con Córdova & Fernández (2015) trabajaron para conocer que tanto los usuarios están complacidos con la institución odontológica de la Universidad San Martín, haciendo uso de un cuestionario validado busca demostrar si los pacientes muestran satisfacción por la atención, concluyendo que esta es de buena calidad.

Los usuarios externos tiene una satisfacción óptima; lo cual debe estar relacionado a que en los últimos tiempos el gobierno central está realizando proyectos de inversión en los establecimientos de salud estatales, lo cual ha permitido, en algunos casos, mejoras en la infraestructura y equipamiento, que el Usuario al acudir por una prestación de salud encuentra la presencia de tecnología y equipos adecuados que permite dar diagnósticos y tratamientos oportunos y eficaces. También puede estar relacionado con el ingreso de nuevo personal de salud, los cuales llegan con todo el entusiasmo por haber logrado conseguir una plaza de trabajo brindando una atención adecuada consiguiendo resolver las inquietudes del paciente.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad tiene una satisfacción baja, demostrando que lo usuarios percibieron que la atención que brinda el personal de admisión y triaje no respeta el orden de llegada, no cumple con el horario publicado en el establecimiento y la falta de resolución de quejas y reclamos. También encontramos resultados con los trabajos empleados para nuestra investigación donde difieren, en este caso Reyes (2018) en su estudio concluye que sí existe vínculo entre la asistencia que le brinda el área de odontología y la atención que se da en el área de recepción del paciente, mostrando sólo agrado y confianza con el profesional de odontología y descontento con el trabajo que se ofrece en las áreas de admisión y triaje. Tenemos a Pacheco (2018) que realiza un estudio

para medir si el paciente que acude por una atención muestra agrado por la calidad del servicio que se le ofrece, obteniéndose como resultado que el grado es malo, esto es a consecuencia del mal manejo al momento de dar el tratamiento odontológico y la mala calidad en el servicio y áreas anexas. También Herrera (2017) evalúa la satisfacción en cuanto a que la institución cumple con ofrecer de forma adecuada cada una de sus funciones, para lo cual aplica un instrumento evaluador, demostrando que la satisfacción de los mismos, el resultado no supera el 50%, concluyendo que es responsabilidad de los equipos de salud mejorar la organización administrativa que conlleve a buscar estrategias para lograr resultados favorables. En el caso de Ruiz (2016) tiene la idea que en todo hospital que cuenta con un nivel de resolución mejor a los establecimientos de periferia debe brindar la mejor atención posible ya que cuenta con los mejores ambientes y equipos; esto llamó la atención del autor y realizó una evaluación para conocer la escala de aceptación de los beneficiarios que asisten al servicio dental en una institución hospitalaria como es el hospital Lambayeque, concluyendo que los beneficiarios muestran descontento y disconformidad con el servicio prestado en el área dental. Tenemos a Cruz (2015) quien habla que sea cual fuere el lugar donde se encuentra ubicado un establecimiento de salud del sector público siempre se encontrara que no existe mucha diferencia entre ellos por lo que el autor realizó un estudio que concluye que los pacientes no se encuentran conformes con lo que se ofrece en el servicio dental y lo calificó como mala, además también demostraron su descontento por los tiempos de espera. Finalmente Lara (2016) refiere que las instituciones de salud de la policía nacional no difieren de las del ministerio de salud ya que ambas presentan problemas financieros, por tal motivo se ha estudiado el grado de rendimiento que el beneficiario observa en la clínica de la PNP, después de la evaluación que se realizó a los pacientes que asisten para acceder a una atención dental los resultados muestran insatisfacción por la atención.

Por último, el nivel de satisfacción bajo a nivel de establecimiento de salud o instituciones de salud, en su mayoría es a nivel estatal que privado y esto generalmente se relacionan a que en los centros de salud del sector público, en su mayoría, los problemas en el manejo y gestión de los recursos económicos que impide abastecer de insumos y medicamentos además, también se encuentra problemas en los tiempos de espera, en el pésimo trato por parte de personal administrativo y finalmente porque no se encuentra lo que se ha ofrecido para una atención de calidad.

Los datos que se procesaron fueron utilizados en el método estadístico de correlación de Pearson se utilizó un programa de estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se utilizara la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, del mismo modo se utilizó el Excel para ayudar a la elaboración de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta, los gráficos se elaboraron con el criterio que es conveniente para la presentación de las mismas según normas APA, se realizar las interpretaciones de cada resultado.

La investigación se llevó a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y/o consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación así como cualquier otro impase que pueda generar la elaboración de la tesis de mi autoría.

## **V. CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2019 en forma global es regular.
2. El nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2019, es bajo.
3. El nivel de satisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2019, es regular.
4. El nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2019, es regular.
5. El nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2019, es alto.
6. El nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo 2019, es regular.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al coordinador del servicio de odontología se recomienda promover estrategias de autocuidado al personal que presta atención a los usuarios externos, con la finalidad de que brinden una atención de calidad y logren la satisfacción tanto de los usuarios externos e internos.

A la jefatura del establecimiento de salud se recomienda que la accesibilidad a los servicios de odontología es primordial, porque permite la visita frecuente al servicio y el incremento de las coberturas de atención, más aún el tiempo de espera debe ser bien programado, a fin de permitir una atención inmediata.

Al coordinador del servicio se le recomienda que las oportunidades deben ser brindadas a los usuarios externos con la finalidad de ampliar la cobertura de los servicios de odontología.

A los profesionales de la salud que brindan el servicio de odontología se recomienda que deben estar capacitados permanentemente, a fin de garantizar la visita permanente al servicio, porque la salud oral es uno de los factores sociales, económicos, políticos y de estilos de vida que van a influir y determinar el grado de salud de las personas.

## REFERENCIAS

- Abdullah, M., & Tavares, M. (2017). *Factors Associated with Patients' Satisfaction in Brazilian Dental Primary Health Care*. Brasil.
- Ali, D. (2016). *Patient Satisfaction in Dental Healthcare Centers*. Kuwait.
- Alvarez, C. (2015). *Calidad de Atencion percibida y Satisfaccion de los Usuarios Externos del Servicio de Odontologia en el Centro de Salud Los Olivos*. Lima.
- Arias, S. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad*.
- Astudillo, J. (2018). *Satisfaccion del Usuario Externo en la Clinica Odontologica de la Universidad Catolica de Cuenca*. Ecuador.
- Balarezo, G. (2016). *Grado de Satisfaccion de los Usuarios del Servicio de la Clinica Integral Odontologica de la Universidad de las Americas*. Ecuador.
- Bermudez, I. (2015). *Valoracion de la Calidda en la Atencion Odontologica brindada por los Estudiantes de Cirugia Oral III a Usuarios Externos de la UNAN Managua*. Nicaragua.
- Bernal Torres, Cesar Augusto. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota DC, colombia: PEARSON EDUCACION.
- Bilynkievycz Dos Santos, C., Ribeiro Carvalho, D., & Saliba Moimaz, S. A. (2019). *Users' Satisfaction with the Public Dental Service: The Discovery of New Patterns*. Brasil.
- Bordin, D., & Berger, C. (2017). *User Satisfaction with the Public Oral Health Services in the Different Dimensions of health Care*. Brasil.
- Cama, D. (2018). *Calidda de Servicio y Satisfaccion del Usuario Externo, Servicio de Odontologia*. Centro de Salud Los Molinos. Ica.
- Camarena, R. (2018). *Grado de Satisfaccion de los Pacientes respecto a la Calidda de Atencion Odontologica brindada por el Centro de Salud "San Agustin de Cajas" ubicado en el Distrito de San Agustin de Cajas Provincia de Huancayo*. Junin.
- Ccahua, E. (2018). *Calidad de Atencion y Nivel de Satisfaccion de Usuarios Externos Atendidos en el Consultorio Estomatologico del Ministerio de Salud. Distrito de Mariano Melgar y Miraflores*. Arequipa.
- Chavez, C. (2016). *Calidad de Atencion del Servicio de Odontologia de la Universidad de San Martin de Porres*. Lima.
- Cordova, D., & Fernandez, Y. (2015). *Satisfaccion de los Pacientes que Acuden a la Clinica Odontologica de la Universidda de San Martin de Porres*. Chiclayo.
- Cruz, E., & Cordova, L. (2017). *Nivel de Satisfaccion con la Calidda del Servicio Odontologico en Usuarios del Centro de Salud Julio Cesar Tello-Lurin*. Lima.
- Cruz, S. (2015). *Nivel de Satisfaccion del usuario Externo Atendido en el Consultorio de Odontologia del Centro de Salud San Antonio del Distrito de Moquegua*. Moquegua.
- Cuenca, L. (2016). *Nivel de Satisfaccion del Usuario frente a la Calidda de Atencion de Salud en los Consultorios Externos del centro de Salud de Huanuco*. Peru.



- De Barros, A., & Conceicao, R. (2015). *Users' Dissatisfaction with Dental Care: a Population-Based Household Study*. Brasil.
- De la Cruz, I. (2017). *Satisfaccion del Usuario sobre la Calidad de Atencion en el Consultorio Odontologico del Centro de Salud Snata Elena*. Ayacucho.
- De la Cruz, J. (2018). *Grado de Satisfaccion de los Pacientes respecto a la Calidda de Atencion Odontologica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo*. Junin.
- De Paula, L., & Barreiros, M. (2019). *User Satisfaction with Public Oral Healthservices in the Brazilian Unified Health System*. Brasil.
- Dyer, T., & Owens, J. (2016). *The Acceptability of Healthcare: From Satisfaction to Trust Community Dental Health*. Kuwait.
- Ebn, A., & Pakkhesal, M. (2015). *Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics*. Iran.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. 4-27.
- Goetz, K., & Berger, S. (2015). *Evaluation of Job Satisfaction and Working Atmosphere of Dental Nurses in Germany*. Alemania.
- Gonzales, A., & Ruiz, C. (2015). *Nivel de Satisfaccion Usuarria en relacion a la Atencion Odontologica prestada por Estudiantes de pregrado en Campo Clinico Macul, Universidad Finis Terrae*. Chile.
- Gonzales, O. (2016). *Relacion entre Calidad de Atencion Odontologica y Satisfaccion de Pacientes Atendidos en el Establecimiento de Salud I-4 de Castilla*. Piura.
- Herrera, A. (2015). *Estudio Descriptivo sobre los Factores Asociados a la Calidda de Atencion en el Servicio de Emergencia Hospital Sergio Bernales*. Peru.
- Herrera, J. (2017). *Satisfaccion de los Usuarios Externos y Calidad de Atencion Odontologica en un Centro de Salud de Chorrillos*. Lima.
- Huaman, R. (2017). *Calidad de Atencion y Satisfaccion del Usuario Externo en el Servicio de Odontologia del Centro de Salud Los Licenciados*. Ayacucho.
- Husain Akbar, F., Pasiga, B., Samar, R., Pratiwi, R., Irmadani Anwar, A., Djamaluddin , N., & Ulfa, L. (2018). *Evaluatio of Expectations and Perceptions on Quality of Dental Servicesin Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia*. Indonesia.
- Husain, F. (2018). *Gender and Age Differences in Patient Satisfaction with Dental Care in the Urban and Rural Areas of Indonesia*. Indonesia.
- Husain, F., & Ayuandyka, U. (2018). *Gender and Age Differences in Patient Satisfaction with Dental Care in the Urban and Rural*. Indonesia.
- Lara, J. (2016). *Grado de Satisfaccion de los Pacientes que recibieron un servicio Odontologico en la Clinica Odontologica Especializada PNP-Angamos*. Lima.
- Loyola, D. (2018). *Calidad de Servicio en la Atencion Odontologica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatologia de una Institucion Publicay Privada en la Provincia de Lima San Martin de Porres*. Lima.
- Lozano, G. (2010). *Analisi de datos*.

- Luana, R., & Martins, D. B. (2017). *Dissatisfaction with the Dental Services and Associated Factors Among Adults*. Brasil.
- Lucio, C. (2017). El Sistema de Salud Español, el Séptimo Mejor del Mundo. *EL MUNDO*.
- Macarevich, A., & Pilotto, L. (2018). *User Satisfaction with Public and Private Dental Services for Different age groups in Brazil*. Brasil.
- Manriquez, J., & Pereira, K. (2018). *Satisfaction with Dental Care*. Chile.
- Mena, V., & Lara, T. (2017). *Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador*. Ecuador.
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo-R.M. N° 527-2011/MINSA*. Peru.
- Nevesa, M., & Martin, A. (2015). *Can More Resilient Elderly People be More Satisfied with Dental Services*. Indonesia.
- Núñez, M., & Silva, D. (2015). *Patient Satisfaction and Oral Health Related Quality of life After Treatment with Traditional and Simplified Protocols for Complete Denture Construction*. Brasil.
- Ortiz, P. (2014). *Nivel de Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención en los Servicios de Salud Microred Villa Chorrillos*. Lima.
- Pacheco, Y. (2018). *Satisfacción del Usuario con la Calidad de Atención Odontológica en el Centro de Salud "ACLAS Huancan" Distrito de Huancan Provincia de Huancayo*. Junín.
- Pashanaste, D. (2015). *Tiempo de Espera y Satisfacción de Usuarios en Consulta Externa del Centro de Salud Moronacocha*. Iquitos.
- Pashanaste, D. (2015). *Tiempo de Espera y Satisfacción de Usuarios en Consulta Externa del Centro de Salud Moronacocha*. Iquitos.
- Pashanaste, D. (2015). *Tiempo de Espera y Satisfacción de Usuarios en Consulta Externa del Centro de Salud Moronacocha*. Peru.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Peru.
- Reyes, C. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Angostura*. Ica.
- Rocha, J., & Pinto, A. (2017). *The Importance of the Evaluation of Expectations and Perceptions to Improve the Dental Service Quality*. Brasil.
- Rodríguez, K. (2016). *Medir el Nivel de Satisfacción de los Pacientes de Ortodoncia del Consultorio Dental "Dr. Robert Peña"*. Ecuador.
- Rodríguez, M. (2017). *Factores que Influyen en la Percepción de la Calidad de los Usuarios Externos de una Clínica Odontológica Universitaria*. Lima.
- Ruiz, J. (2016). *Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque*. Chiclayo.
- Saavedra, A. (2015). *Satisfacción del Usuario Externo atendido en el Servicio Odontológico del Centro Materno Infantil Zapallal Puente Piedra*. Lima.

- Salazar, C. (2017). *Calidda de Atencion Percibida por los Pacientes Atendidos en el Servicio de Odontologia del Hospital Referencial Ferreñafe*. Lambayeque.
- Samad, R., & Husain, A. (2018). *Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia*. Indonesia.
- Sanchez, G. (2018). *Percepcion de Calidad de Atencion por Usuario: Servicio de Odontologia Puesto de Salud San Cristobal*. Ayacucho.
- Santos, V. (2017). *Percepcion de la Calidad de Atencion en Usuarios Externos de una Clinica Estomatologica Universitaria*. Lima.
- Stokes, J., & Hone, T. (2015). *Effect of health System Reforms in Turkey on User Satisfaction*. Turquia.
- Suquillo, M. (2017). *Nivel de Satisfaccion del Paciente Tratado Endodonticamente Clinica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontologia de la U.C.E*. Ecuador.
- Trejo, C. (2016). *Nivel de Satisfaccion de Pacientes Adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de Odontoestomatologia del Hospital Carlos Ianfranco la Oz*. Peru.
- Urriago, M. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los Usuarios del Hospital Universitario del Valle*. Colombia.
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (Octubre - Diciembre de 2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, Vol. XIX(No. 4), 663-671.
- Vasquez, A. (2018). *Satisfaccion del Usuario Externo y Calidda de Atencion en el Servicio de Odontologia del Centro de Salud Putacca*. Ayacucho.
- Villanueva, A. (2015). *Satisfaccion del Usuario Externo y Calidad de Atencion en los Consultorios de Odontologia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen*. Lima.
- Viteri, B. (2015). *Evaluacion de la Clidad de Atencion percibida por el Usuario Externo de la Unidad Academica Odontologica de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Ecuador.
- Wilston, M. (2017). *Grado de Satisfaccion de los Pacientes respecto a la Calidad de Atencion Odontologica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA*. Puno.
- Ybarra, L. (2017). *Calidda de Atencion y Satisfaccion del Usuario Externo en el Servicio de Odontologia del Puesto de Salud de Olleros*. Huaraz.
- Zita, A. (2018). *Poblacion y muestra*. Venezuela.

## ANEXOS

### ENCUESTA PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	
Nombre del encuestador:	C.D. WILLIAM ALEXANDER WONG DIAZ
Establecimientos de Salud:	CENTRO DE SALUD JOSE OLAYA
Fecha:	Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	Usuario (a)            1
	Acompañante        2
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	Masculino            1
	Femenino             2
4. Nivel de estudio	Analfabeto            1
	Primaria               2
	Secundaria            3
	Superior Técnico    4
	Superior Universitario 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS                     1
	SOAT                   2
	Ninguno               3
6. Tipo de usuario	Nuevo                 1
	Continuador          2
7. Consultorio donde fue atendido:	
8. Persona que realizó la atención	
Médico	(   )
Obstetra	(   )
Enfermera	(   )
Psicólogo	(   )
Odontólogo	(   )
Otros	_____

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.          Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

# AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



**GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE**  
**Gerencia Regional de Salud Lambayeque**  
**Red de Salud Chiclayo**  
**Centro de Salud "José Olaya"**  
Chiclayo



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

## CONSTANCIA

**EL MEDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA**  
**RED CHICLAYO- GERESA -LAMBAYEQUE QUE SUSCRIBE:**

**HACE CONSTAR:**

*Que el señor WILLIAM ALEXANDER JIM WONG DIAZ; estudiante de la Escuela de Postgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, ha solicitado permiso para la realización de su trabajo de investigación titulado "Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud - Chiclayo", en esta Institución de salud; el cual ha sido aceptado y se realizará bajo el apoyo de mi despacho.*

*Se le expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime pertinente.*

*Chiclayo, 4 de Diciembre del 2019*



GERENCIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
RED DE SALUD - CHICLAYO  
*[Signature]*  
**Dra. Luz A. Ramos Torres**  
C.M.P. 40460 NIG 00434  
JEFE DEL C.S. JOSÉ OLAYA