



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención  
odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero- marzo

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

**AUTOR:**

Adrianzén Atencio, Miguel Angel (ORCID: 0000-0001-5494-6000)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**CHICLAYO-PERÚ**

**2020**

**DEDICATORIA:**

A mis padres, quienes me brindan su apoyo en cada decisión que he tomado, por motivarme a ser mejor persona y profesional logrando cada meta trazada.

A mis hermanas, que con sus ejemplos me enseñan que con esfuerzo y dedicación se alcanza lo que anhelamos, depositando en mí el valor de la responsabilidad y el deseo de superación, porque son grandes profesionales y excelentes personas lo cual me lleva a admirarlas cada día más.

**AGRADECIMIENTO:**

A Dios, por brindarme salud, bienestar y guiarme a lo largo de todo este camino.

A mi asesora, la Dra. Muñoz Asenjo Juana Judit, por su apoyo y por brindarme los conocimientos para desarrollar esta investigación.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula.....  | i   |
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento.....  | iii |
| Índice de contenidos.....  | iv  |
| Índice de tablas .....   | v   |
| Resumen .....  | vi  |
| Abstract .....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....  | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....   | 13  |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación .....                                    | 13  |
| 3.2 Variables y Operacionalización.....  | 13  |
| 3.3 Población, muestra y muestreo .....  | 14  |
| 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....                       | 14  |
| 3.5 Procedimientos.....  | 15  |
| 3.6 Método de análisis de datos .....  | 15  |
| 3.7 Aspectos éticos .....  | 16  |
| IV. RESULTADOS.....  | 17  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 20  |
| VI. CONCLUSIONES .....   | 24  |
| VII. RECOMENDACIONES .....   | 25  |
| REFERENCIAS.....   | 26  |
| ANEXOS.....  | 33  |
| Anexo 1: Operacionalización de variables.....                                  | 32  |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....                              | 34  |
| Anexo 3: Validez y confiabilidad.....  | 39  |
| Anexo 4: Autorización .....  | 41  |
| Anexo 5: Consentimiento informado .....  | 42  |
| Anexo 6: Tablas de dimensiones de calidad con relación a la satisfacción ..... | 43  |
| Anexo 7: Mensaje de confirmación .....   | 48  |
| Anexo 8: Matriz de consistencia.....   | 49  |
| Anexo 9: Declaratoria de autenticidad.....                                     | 50  |
| Anexo 10: Declaratoria de autenticidad (asesor).....                           | 51  |
| Anexo 11: Reporte Turnitin .....   | 52  |
| Anexo 12: Acta de sustentación de tesis.....                                   | 53  |
| Anexo 13: Autorización de Publicación en Repositorio institucional .....       | 54  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: calidad de atención odontológica   | 16 |
| Tabla 2: satisfaccion del usuario externo   | 16 |
| Tabla 3: relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo | 17 |
| Tabla 4: correlación de Spearman  | 18 |

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú, 2020. Esta investigación es de tipo básica, el alcance será descriptivo y diseño correlacional, retrospectiva. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQHOS aplicado a 50 usuarios externos, los resultados fueron que los usuarios que percibieron un nivel de mala calidad de la atención odontologica se mostrandose insatisfechos el 24%, los que percibieron una regular calidad de atención odontológica se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos en un 24%, así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 14%. Por otro lado, a través de de la prueba de correlación de Rho de spearman se encontró que  $r = 0,649$ , por lo que se entiende que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables y el valor de  $P = 0,000$ , concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción, usuario externo

## **ABSTRACT**

This research work aimed to determine the relationship between the level of patient satisfaction and quality of care in the dental service of the Monsefú health center, 2020. This research is basic, the scope will be descriptive and design correlational, non-experimental and retrospective. For the data collection, the SERVQHOS questionnaire applied to 50 external users was used, the results were that the users who perceived a level of poor quality of dental care were dissatisfied in 24%, those who perceived a regular quality of dental care they were neither satisfied nor dissatisfied in 24%, likewise those who perceived good quality were satisfied in 14%. On the other hand, through the Rho correlation test spearman found that  $r = 0,649$ , so it is understood that there is a considerable positive correlation between both variables and the value of  $P = 0.000$ , concluding that there is a relationship significant between the satisfaction of the external user and the quality of dental care of the health center, 2020.

**Keywords:** Quality, satisfaction, external user

## I. INTRODUCCIÓN

Al hablar de calidad en el sector salud es hacer mención al constante mejoramiento buscando la excelencia con el fin de brindar atención es de calidad y que estas sean percibidas por el usuario, teniendo presente la equidad, efectividad, eficacia y eficiencia del servicio que por lo garantizará la accesibilidad a la atención con metodologías, tecnologías adecuadas que garanticen la cobertura e impactos positivos que ayuden a la salud de los usuarios, constituyendo verdaderamente una óptima calidad de los servicios de la salud.( Williams, 2017, p.1).

En el mundo el desafío de la calidad en salud consta en lograr cobertura sanitaria universal (CSU). Es por eso que la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de América y la Comisión de Lancet Global Health dieron dimensiones de calidad, para evaluar a esta en el contexto de la CSU y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Como resumió el Director General de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, “si falta la calidad, la CSU sigue siendo una promesa vacía”.

Para esto la OMS puso en marcha un plan con mejoras políticas estratégicas que ayuden al sector salud a alcanzar un servicio de calidad, ante esto se publicó el Handbook for national quality policy and strategy, diseñado por un staff de profesionales con conocimientos en el tema de calidad y que busca favorecer a todo el terreno nacional teniendo en cuenta lo que las autoridades sanitarias aportan con sus variados conocimientos especializados. ( Leatherman, Shamsuzzoha, Nana , Matthew , & Kelley, 2018).

El Perú no es ajeno a estas evaluaciones ya que el año 2011 en la ciudad de lima se desarrolló una encuesta denominada “lima cómo vamos”, con el objetivo de medir el nivel de calidad de vida de los residentes de la ciudad, resultando que la atención en salud resultó ser debilidad principal con la que se encontraron los investigadores los cuales identifican que esto se debe a una mala atención o trato inadecuado a los usuarios, así mismo los investigadores pudieron identificar que

la satisfacción va asociada a características de los usuarios como lo es la edad, nivel socioeconómico y otros factores como si es un paciente nuevo o continuador, el tiempo de espera y la relación del profesional con el usuario. La importancia de estos componentes nos muestra que la calidad de atención es más que hacer un buen diagnóstico, es todo un conjunto de factores entrelazados tanto del usuario externo como los del personal de salud. ( Carrillo-Larco & Ramos, 2012).

Por tal motivo cuando hablamos de satisfacción del usuario se hace mención a una de las partes fundamentales que evalúa la calidad del sector salud, por lo que es de importancia la percepción del paciente como componente estratégico para mejorar constantemente a nivel organizacional y de provisión de servicio prestados para la salud. (Seclen Palacin & Darras , 2005). Una realidad que se encuentra en cualquier país, donde la evaluación de las opiniones de los pacientes es promovida como parte integral de las evaluaciones de calidad, (Barbour, 1999 citado en Schneider & Palmer, 2002, p.32), por lo que el Ministerio de Salud (MINSa) elaboró un documento titulado “Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados” con relación a la satisfacción del paciente y calidad de atención. (Ministerio de Salud, NT, 2003)

Posteriormente en el año 2016 actualizó y amplió mediante la resolución ministerial, titulada "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud", en la que se establecen que la gestión de los diferentes centros de salud se deben regir bajo principios y conceptos que permitan generar un nivel alto de calidad en todos los establecimientos, servicios médicos y de apoyo del sector salud. (RM 502-2016/MINSa), en el departamento de Lambayeque , específicamente en el servicio de odontología del Centro de Salud de Monsefú, se encuentran muchos factores que llevan a la insatisfacción de los pacientes tales como la falta de insumos, equipos, ambientes adecuados, la falta de empatía con el paciente, es por esta razón que se necesitó saber el nivel de satisfacción del usuario externo asistente al servicio de odontología, ante dicha situación nos planteamos las siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú, 2020?

Por lo tanto, el estudio se justificó de la siguiente manera en el aspecto teórico, es de gran valor ya que un servicio de calidad aporta en el desarrollo social, comunitario, político, y cultural, ayudando a la comprensión de lo que implica optimizar las políticas en cuanto salud pública, por otro lado en el aspecto práctico presentó importancia por los datos encontrados mediante el análisis y procesamientos de datos, los cuales tuvieron un efecto positivo en la perspectiva del usuario mediante el continuo mejoramiento de la calidad de atención que reciben los usuarios externos con problemas bucodentales, enfermedades que son un problema prevalente en nuestro territorio nacional

Así mismo en el aspecto metodológico, contribuyó a definir las variables detalladamente y conocer sus resultados conociendo las dificultades y limitaciones de la gestión de la calidad de atención y su repercusión en la satisfacción del usuario externo. Para dar respuesta al problema encontrado se planteó como objetivo general determinar la relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú, 2020.

Los objetivos específicos fueron determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de odontología del centro de salud de Monsefú 2020, determinar el nivel de calidad que presenta el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú 2020, encontrar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020, encontrar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020, determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020, determinar la relación que existe entre la Satisfacción del Usuario Externo y la seguridad en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020, determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020.

Finalmente con relación a los problemas y objetivos propuestos en esta investigación se planteó la siguiente hipótesis: sí, existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Como podemos ver es un tema que aún necesita más atención a dicha problemática es por eso que a nivel internacional se encontró la investigación de Arbeláez Rodríguez & Mendoza (2017) realizó un trabajo de investigación titulada *“relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador”*, la cual tuvo por objetivo hallar que tipo de relación existe entre las dos variables. Dicha investigación descriptiva de corte transversal, y tipo correlación. En la recolección de la información se utilizaron SERVQUAL (formulario) para medir satisfacción y para gestión EVAL O1-MRL aplicado a una población de 652 usuarios externos. Al analizar los datos mostraron que la gestión impartida por el director es de nivel regular (56%) y satisfactoria nivel regular (44%) según la evaluación, muy diferente a lo mostrados por los usuarios externos donde prevalecían un nivel moderado en cuando insatisfacción (89%), leve (11%), y en un 100 % nivel malo en la calidad de atención institucional, llegando a la conclusión que la relación directa entre ambas variables.

Así mismo Mena López, Lara Núñez, & Solís Aguayo, (2017) En su investigación titulada *“valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador”*, determinó el nivel de satisfacción de los pacientes, esta investigación de tipo retrospectivo y transversal, mediante la encuesta SERVQUAL, se obtuvo que el 17,3% se muestran satisfechos y el 79,3% muy satisfechos. Por lo que se concluyó que es de gran importancia medir la satisfacción del paciente ayudando a resarcir errores y mejorar la calidad de atención.

Otros investigadores como Delgado Salinas & Bermúdez López, (2015) realizaron una investigación titulada *“valoración de la calidad de la atención que brindan los estudiantes de Cirugía Oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua”*, dicha investigación descriptiva, enfoque mixto, de corte transversal y

Correlacional, a través de un cuestionario se realizó a recolección de datos solamente a los estudiantes, el análisis de datos mostraron que prevalece en los usuarios un nivel de atención óptima, sin embargo los usuarios internos(estudiantes) tienen una percepción de que es deficiente el área donde brindan el servicio, resultados que se obtuvieron en un análisis cuantitativo donde prevaleció la insatisfacción por parte de ellos con respecto a todos los componentes que no les permiten realizar una óptima actividad odontológica, La valoración de esta permitió mejorar con el fin de lograr la satisfacción por completo del usuario externo.

De la misma forma Navarrete Valero (2015) En su investigación titulada *“Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México”*, donde dio a conocer el nivel de satisfacción tanto del usuario interno como externo, el presente estudio fue descriptivo y se utilizó cuestionarios individuales para la recolección de datos, donde encontramos que el resultado que predominó en ambos tipos de usuarios fue el de muy insatisfechos, por lo que el 97.1% manifestó que calidad del servicio influye en el servicio brindado concluyendo que todo servicio médico es importante y que el descuido de los servicios afecta a la atención brindada por los usuarios interno por lo que se debe mejorar estos para proporcionar una buena calidad de servicio.

Igualmente la problemática nacional nos deja antecedentes como el de Atachao Vila, (2018) que desarrolló su trabajo de investigación titulado *“calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho”*, la finalidad de este estudio fue encontrar la relación de ambas variables, esta investigación descriptiva, transversal y Correlacional, para la recolección de datos aplicó una encuesta a 175 usuarios. Después de procesar los datos se obtuvo que se percibe en un 70.86% regular calidad de atención y que un 56.57% no se sienten ni satisfecho ni insatisfecho (indiferentes). Concluyendo que hay una relación entre ambas variables.

De igual forma Antezana Zacarias, (2018) Desarrolló una investigación titulada *“calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service, Ica”*, donde se planteó como objetivo relacionar

ambas variables de estudio, es un tipo descriptiva y correlacional, la cual utilizó una encuesta modelo servqual para recolectar los datos, dando como resultado que la relación que existe entre ambas variables es positiva  $R= 0,478$ , con respecto solo a la satisfacción predomina un nivel bueno, en conclusión al encontrarse una calidad de atención buena por consecuencia se logrará satisfacer a todos los usuarios.

También encontramos a Mamani Mamani, (2017) que realizó una investigación titulada *“grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, puno”*, donde la finalidad fue encontrar el nivel de satisfacción del usuario a causa de la calidad de servicio, en su metodología encontramos que es descriptiva, correlacional. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta conformada por 40 preguntas la cual se dividía según las dimensiones de satisfacción. Los resultados mostraron que el grado de satisfacción con mayor prevalencia es el nivel alto en 81.7 %, medio en 18.3 %; en la dimensión de atención técnica: prevalece en un 66.7 %. Están satisfecho, 18.3 % muy satisfecho y 15 % medianamente satisfecho. En la dimensión de relación interpersonal prevalece un 56.7 % satisfecho, 31.6 % medianamente satisfecho y 11.7 % muy satisfecho. En la accesibilidad prevalece en 66.7 % que se encuentran satisfechos, 18.3 % satisfecho medianamente y muy satisfecho solo un 15 %. Por último con el ambiente de atención prevalece en 51.7 % satisfechos, 35 % muy satisfecho, y medianamente satisfecho un 13.3 %. Lo que se concluyó que en esta investigación no se encontraron pacientes insatisfechos y poco satisfecho, por lo que se sabe que satisfechos con respecto a la atención recibida en el servicio se encuentran un 81,7%.

Con el mismo fin realizó una investigación Jesús Herrera, (2017) *“titulada Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, lima”* dicha investigación ayudó a encontrar la relación existe entre las dos variables, esta investigación es descriptiva, correlacional y prospectiva, se aplicó una encuesta a 110 personas, las cuales mostraron que el 42.7% (47 personas) se encuentran satisfechas, hallándose una relación entre las variables de estudio, por tanto es necesario crear conciencia y atender las

falencias que muestra el servicio del centro de salud con el único fin de satisfacer a los pacientes en su totalidad con una atención de calidad.

Por otro lado a nivel local los investigadores Córdova, Fernández y Ortiz (2015) desarrollaron un trabajo de investigación titulado “*satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san Martín de Porres. Chiclayo*”, buscaron determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta en la USMP, está investigación de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal, utilizando una encuesta aplicada a 60 individuos; los resultados mostraron que el 76.7% lo calificó como buena los grados de satisfacción y calidad y el 23.3% como regular. Concluyendo que tanto la calidad del servicio como la satisfacción que deja dicha atención son de un nivel bueno.

Es por eso importante definir las variables de estudio tanto calidad como satisfacción, por lo que la calidad según la Real Academia Española son características y cualidades propias de algo que permiten evaluar su importancia, valor o significado. (2014), al mismo tiempo encontramos otras definiciones como la propuesta por Deming (1989) donde la define como el acto de predecir las necesidades en características medibles con el fin de que un producto sea diseñado y fabricado para satisfacer las expectativas del usuario a un costo que este asumirá, la calidad sólo puede ser conceptualizada por el que brinda el producto, y aunque la palabra calidad posee diferentes formas de definirla, existen dos hay dos definiciones que hacen tener en claro a lo que se refiere el primero es que no es más que son las características del producto que busca satisfacer la necesidad del cliente en busca de su satisfacción, la segunda define calidad como libertad después de las deficiencias. (Juran, 1990).

por otro lado Imai indica que calidad no es solo es el producto o servicio terminado, si no también es todo el proceso que se relacionan para la realización de este. La calidad pasa por todas estas etapas, desde el desarrollo, producción, consumo y mantenimiento de los productos o servicio. (1998, P.10), así mismo Matsumoto Nishizawa define calidad como el resultado que normalmente se origina de las expectativas de las personas y su percepción del producto o servicio que reciben, por lo que entendemos por expectativa a la creencia de

cómo será el servicio, sirve como guía o punto de comparación para hacer crítica sobre la eficacia de la empresa.

Es lo que espera el cliente del servicio muchas veces creadas por opiniones de otras personas que adquirieron el servicio con anterioridad, la expectativa puede variar según la referencia que tenga el cliente, son cambiantes y dinámicas dependiendo como se maneje el mercado que es altamente competitivo y volátil. Así mismo la percepción no es más que la forma en cómo el cliente valora los servicios o productos, es decir cómo reciben y evalúan según el nivel de satisfacción que le causó el servicio. Las percepciones se encuentran relacionadas con las dimensiones de la calidad las cuales son: elementos tangibles, seguridad, empatía, sensibilidad y confiabilidad. (2014) Y es así como a través de la comparación de expectativas de usuarios Drucker se basó para establecer cinco niveles para medir el desempeño de una organización dependiendo la situación de satisfacción del usuario, tenemos en primer nivel la fiabilidad que hace mención a la capacidad de quien ofrece el servicio o producto para hacerlo de manera confiable, segura y cuidadosa, haciendo sentir al usuario que está adquiriendo un buen producto o servicio desde el primer momento.

Siguiendo con otra dimensión la seguridad que implica credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad por parte de la empresa de tal sentido que haga sentir su preocupación por dar encontrar una solución a cada problema que presenta sus clientes, siendo estos quienes llegan en busca de ayuda con la expectativa que serán atendidos de la mejor manera que ellos esperan. Así mismo la dimensión de capacidad de respuesta es aquella que se define como la rapidez con la que suministra el servicio para ayudar al cliente, también hace parte de este punto el tiempo pactado para cumplir con los compromisos pactados y la facilidad que tiene el cliente en entrar en contacto con la organización. Otra dimensión importante es la empatía que no es más que el ofrecer un trato y cuidado personalizado estudiando a fondo las características y requerimientos a la necesidad o problema del usuario. Así mismo la dimensión de intangibilidad que hace crónica a todo servicio que no puede ser inventariado; ya que si no es utilizado en su totalidad para la producción de un bien o servicio, éste se pierde para siempre. Y por último la interacción humana en donde la empresa que brinda un servicio tiene que establecer un trato directo entre el

organizador y usuario, una relación donde este último para acceder al servicio establece contacto entre la empresa y usuario, quien participa con la elaboración del servicio.

Por otra parte la calidad llevada al campo de la salud se definió por Avedis Donabedian (1919-2000), denominado patriarca de la calidad de la atención en salud y los principios de Auditoría Médica, líder de la Fundación Avedis Donabedian (FAD), donde definió que todo aquello que se proporciona a los usuarios de una manera eficaz para alcanzar su completo bienestar es una atención de servicio con calidad. (Citado por Manrique Guzmán, Manrique Chávez, Chávez Reátegui & Manrique Chávez, 2018, p.187). En el rubro de la odontología la calidad del servicio es un constante proceso en el que se involucran los profesionales de odontología, usuarios y demás interesados, con el objetivo de desarrollar y mantener medidas que permitan lograr resultados que se mantengan óptimos en materia de salud. Los profesionales de la salud han realizado esfuerzos para que la calidad de atención mejore, respondiendo siempre a la demanda del usuario externo de manera que perciba una mayor calidad, seguridad y transparencia. Ante esto se define unos principios de calidad a fin de lograr la satisfacción del paciente, por lo que toda responsabilidad recae en el profesional. (World Dental Federation, 2017).

Por otro lado al hablar de satisfacción siempre lo relacionamos con evaluación, Según Lancaster (1995, p.26), el sistema de evaluación se inicia en los años 60 del siglo XX, es en el año 1970 que se emplea la frase satisfacción del usuario, y así ampliándose en diferentes plataformas como un sistema de evaluación general, por otro lado White destaca la importancia de la satisfacción pues forma parte esencial de la evaluación por lo que manifiesta. (1978, p. 79). Más complicado que buscar sus comienzos es tratar de definirla, incluso algunos autores como Shi; Holahan y Jurkat, (2004); Vogt, (2004); Griffiths, Johnson y Hartley, (2007) afirman la carencia de conceptualización y marco sin embargo proporcionan algunas definiciones, el primer concepto es que la satisfacción es un momento placentero que el usuario mentalmente, una reacción generada de forma intelectual o emocional, donde la mente muestra un cruce de información con respuestas lógicas y emociones de la persona con el fin conocer las

necesidades de las personas y por consecuencia la saciedad de estas. (Citados por Hernández Salazar, 2011, p.353).

Por otro lado Giese y Cote, mencionan tres componentes principales que dan pie a la satisfacción la primera es una respuesta emocional o cognitiva, la segunda es una respuesta que se enfoca en las experiencias o expectativas del producto, y por último la respuesta que se da después de haber probado el producto y que se basa en la experiencia. En lo que estos autores concluyen que la satisfacción no es más que la respuesta generada por la persona tras una situación en particular. (2000, citado por Mora Contreras, 2011, p.148), así mismo otra definición interesante es la que aporta Poll y Boekhorst, observaron que es una escala de medición donde observan si un producto o servicio efectúa su meta principal, la que consiste en que se satisfaga a sus usuarios a través de una excelente calidad de servicio.

Con esta definición se pone en tela de juicio la efectividad del servicio con respecto al cumplimiento del objetivo trazado todo esto visto desde la visión y sentir del cliente. (1996, Citado por Rey Martin, 2000, p. 140). Así mismo se manifiesta como principal indicador de la calidad a la satisfacción de las personas, nos da a conocer la percepción del usuario al servicio prestado, la adaptabilidad de este a su necesidad, encaminar el uso de recursos a la resolución de problemas y disponer de una información cuantificada para hacer un seguimiento de la evaluación de la prestación de servicio. Para esto se debe considerar como cliente al usuario externo (paciente) y al usuario interno (personal). (Swartz y Brown, 1989 citado por Villodre, Calero & Gallarza, 2014, p. 135). En conclusión la satisfacción es considerada como el estado mental a causa de la realización de una acción para cubrir una necesidad o deseo. Así mismo desde otro punto de vista es considerado un escala de medición para la calidad de servicio por la comparación entre la expectativa y la percepción Es considerado un estado de criterio y evaluación, ya que se realiza una comparación entre los objetivos, expectativas y los resultados que se obtienen.

La satisfacción comprende tres áreas que consisten en la recuperación y búsqueda de información, el área de información obtenida y el área de servicio, dichas áreas se basan en la ontología de la disciplina, considerando como recurso fundamental para la resolución de problema del usuario es el recurso de

información, los recursos de búsqueda y recuperación de información ayudará encontrar esa solución. (Hernández Salazar, 2011, p. 353). Para medición de la satisfacción se toma en cuenta tres dimensiones una de ellas es la confiabilidad según Zeithman, Valerie y Bitner (2002) hace referencia a la capacidad de entregar el servicio o producto de una forma segura y precisa, en un sentimiento más general hace referencia a que la empresa es capaz de entregar lo solicitado conforme a lo acordado con el usuario, solucionando el problema y al precio pactado, “entrega lo que promete” (citado por Portocarrero Condezo, 2016, p.26). Por otro lado la validez según Atalaya (1998) constituye la parte del servicio más importante pues es la manera de cómo se brinda el servicio por un personal de forma adecuada, cumpliendo con las expectativas del usuario. (Citado por Jesus Herrera, 2017, p.27).

Por último la lealtad definida a través de sus tres enfoques el actitudinal, comportamental y la combinación de ambos, por lo que se trata de un aspecto psicológico de evaluación con respecto a una marca que lleva a decisiones marcan actitudes y emociones con respecto a esta, lo que hace al consumidor a adoptar un comportamiento efectivo y repetitivo de compra. (Jacoby & Kynner, 1973, p.3) .Por otro lado el enfoque comportamental materializa la constante adquisición del mismo producto como un comportamiento efectivo sin importar las intenciones declaradas por el cliente en futuras compras o adquisiciones. (Rodríguez, Camero & Gutiérrez, 2002, p.5).El enfoque actitudinal se toma en cuenta la experiencia y la relación de las necesidades del consumidor para crear un sentimiento y afecto positivo, un compromiso psicológico entre el producto o servicio y el consumidor. (Ottar, 2007, p. 315) y el enfoque actitudinal-comportamental aquí no se considera lealtad como una actitud de recompra o compromiso, aquí se toma como el sentimiento de compromiso del cliente y la marca que se familiariza con este y que asegura la elección futura del cliente para una recompra. (Jacoby y Kynner, 1973, p.3).

En conclusión las quejas en la odontología se hacen más frecuentes cuando encontramos una mala calidad de tratamiento, actitudes negativas por parte del personal que causa la insatisfacción del pacientes y puede generar gran cantidad de preocupación y estrés entre los profesionales (Bedi, Gulati & McGrath, 2015). Los profesionales de la salud deben realizan acciones que ayuden a agregar la

calidad a sus atenciones a diario ante la demanda creciente de público, lo que exige mayor cuidado. Esto aplica también para los cirujanos dentistas quienes se desenvuelven en el sector público y privado, tratando siempre de mejorar en la atención para lograr las expectativas de los usuarios externos. (FDI world dental federation, 2017). Siendo la odontología la que predomina en la atención primaria, buscando conseguir buenos resultados a menor gasto, concepto de la OMS que fue reafirmado en la declaración de Alma Ata en 1978. (Campbell & Tickle, 2013). Por lo tanto la calidad que se percibe del servicio no es igual ni equivalente al grado de satisfacción, según Cronin y Taylor demostraron que la calidad es previo a la satisfacción, por otro lado Zeithaml y Bitner reafirma que satisfacción es una variable más compleja a diferencia de la calidad del servicio por eso es comparada y evaluada por dimensiones. (Taiwo Adebayo, 2014).

Además los servicios odontológicos siempre serán a diferencia de los otros servicios médicos uno de los cuales los profesionales necesitan tener un buen trato por lo mismo que la consulta lleva a un contacto personal, íntimo y duradero, ya que hasta el tratamiento más simple requiere de una sesión relativamente larga. (ChangaYen & Wen, 2013). Y es así como entendemos que la satisfacción del paciente es quien ayuda a localizar las fortalezas, debilidades del servicio de odontología ayudando a aumentar el nivel de calidad de este y a mejorar a futuro. (Dena A., 2016). La satisfacción cumple un rol importante al momento de elegir al profesional que lo atenderá, así mismo el compromiso del paciente para con el servicio es por eso que la insatisfacción del paciente afecta directamente a los resultados de los tratamientos estomatológicos en general. (Riley , Gordan, & Gilbert, 2012).

Otra situación que interviene al satisfacer al paciente es el tipo de tratamiento que se le realiza, ya que los pacientes con diagnósticos de caries temprana están mejor satisfechos que aquellos que presentaron caries un poco más avanzadas y recibieron tratamientos más invasivos. (Mitchell, y otros, 2017) Y por último el tiempo de espera en los consultorios dentales también afecta el nivel de satisfacción, pues algunos pacientes responden negativamente ante un tiempo de espera muy largo. ( Rohr Inglehart, H. Lee, G. Koltuniak, Morton, & Wheaton, 2016)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio es básico porque busco comprender aspectos fundamentales de las variables y sus relaciones que se establecen entre ellas. (concytec, 2018), también cuantitativo porque de esta se generó preguntas, objetivos e hipótesis, las cuales se comprobaron a través de un análisis estadístico se buscó consolidar las teorías o creencias. Por el alcance fue descriptiva y diseño correlacional, no experimental y retrospectiva. Basada en analizar y medir la variable con sus componentes con el fin de especificar propiedades, características y comportamiento de los individuos. Correlacional porque decreto que existe relación entre las variables. No experimental ya que las variables de estudio no fueron sometidas a ningún cambio, solo se medirá. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pp.91-154)

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### **Variable independiente: calidad de la atención odontológica**

**Definición conceptual: calidad de la atención odontológica** se hace mención a la utilización de tecnología en la sapiencia médica con el fin de maximizar los beneficios a la salud de los individuos. (Donabedian, 1984, citado por Gonzales Diaz, 2005)

##### **Definición operacional: calidad de la atención odontológica**

Evaluada mediante la escala de SERVQHOS, donde se incluye cinco dimensiones, respectivamente y una escala de medición ordinal.

##### **Variable dependiente: satisfacción del usuario externo**

##### **Definición conceptual: satisfacción del usuario externo**

Es el valor subjetivo que manifiesta el usuario después de la atención recibida, sirve como evaluación de la calidad de atención. (Hanae Zafra, Veramendi Espinoza, & Villa Santiago, 2015)

##### **Definición conceptual: satisfacción del usuario externo**

Evaluada mediante de una encuesta SERVQHOS que contiene las tres dimensiones de satisfacción, respectivamente y una escala de medición ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Una población según Lepkowski, (2008) es un conjunto de individuos o casos que tienen una similitud una serie de especificaciones que serán estudiadas y dan inicio a la investigación, 399 usuarios externos atendidos en los meses de enero a marzo del año 2020 conformaron la población, según fuente del reporte his. Para fines de la investigación 50 usuarios constituyeron la muestra cumpliendo con criterios de inclusión y accedieron a participar del cuestionario.

El muestreo utilizado fue por conveniencia que es un tipo de muestreo no probabilístico, la cual se define como la selección que se realiza según las características de la investigación y objetivos fijados en esta. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuario de ambos sexos y mayores de 18 años de edad
- Usuarios externos atendidos mínimo una vez en el trimestre (enero- marzo)
- Usuario externo que acepte ser parte de la investigación
- Usuario externo que esté orientado en tiempo, espacio y persona

#### **Criterio de exclusión:**

- Usuarios externos menores de 18 años.
- Usuarios que por algún motivo no pudieran expresar su opinión.
- Usuarios no colaboradores.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Se utilizó la técnica encuesta, la misma hace referencia a la acción que se realizó para la recolección de datos está a su vez contiene un cuestionario el cual es un instrumento básico para el recojo organizado según los indicadores de la variable implicada en el objetivo de la encuesta. Así mismo se utilizó el instrumento cuestionario donde se tomó en cuenta las

hipótesis y variables que se establecieron anteriormente, en una pre fase antes de la formulación de preguntas se debe tener en cuenta las características de la población como estado de salud, instrucción, nivel cultural, entre otros. (Casas Aguita, Repullo Labrador, & Donado Campos, 2003, p. 532) Para la medición de ambas variables se aplicó el cuestionario SERVQHOS dicho instrumento presenta una validez de 94.0% considerado como bueno, y una confiabilidad según la escala de George excelente ya que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.938. El cuestionario fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Eduardo Eleuterio (Ver anexo 5)

### **3.5 Procedimientos**

Este trabajo estará dividido en tres etapas, la primera estuvo basada en adjuntar toda información a través de las diferentes fuentes( libros, páginas web, informes, revistas, publicaciones científicas) para luego ser presentar el proyecto de investigación el cual fue aprobado por Posgrado de la UCV, la segunda, consistió en la solicitud el permiso de la institución involucrada para la recolección de datos lo cual fue mediante un permiso al director del centro de salud, y así se pudo acceder a los números telefónicos de los pacientes, fue por medio de la aplicación de Mensajería instantánea Whatsapp que se envió la encuesta online, por motivo del acontecimiento por el cual aún cursamos a nivel mundial a causa de la pandemia de covid-19. La tercera etapa, consistió en el procesamiento, análisis estadístico de los datos recolectados los cuales generaron resultados y conclusiones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los resultados fueron procesados utilizando Microsoft Excel XP y el Programa Estadístico SPSS 22.0. Además se trabajó utilizando la estadística descriptiva según tablas y la hipótesis se contrastó utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la cual arrojaron el valor de la significancia, siendo el valor de esta de 0,000 (  $P < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, se acepta la alterna,  $P > 0,005$  se acepta la hipótesis nula) y el valor de la correlación que sirvió para definir el tipo de relación que hay entre las

dimensiones de la variable de calidad de atención odontológica y la variable satisfacción del usuario. Los valores de correlación de Rho Spearman consideran valores de -1 y +1; mientras más cercano sea al +1, se considera una correlación positiva perfecta. Y valores cercanos a -1, indican una correlación negativa perfecta. De +0.01 a +0.10 indica una correlación positiva débil, de +0.11 a +0.50 se considera una correlación positiva media; de +0.51 a +0.75 es una correlación positiva considerable, de +0.76 a +0.90 es una correlación positiva muy fuerte y de +0.91 a +1, es una correlación positiva perfecta (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p.323).

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación está basada en tres principios básicos planteados por Belmont (2003) que están relacionados con el respeto por los demás, a la protección de los individuos, beneficencia ya que las personas serán tratadas éticamente no dañándose, asegurando su bienestar cumpliendo dos reglas importantes en este principio, el primero no perjudicar, segundo disminuir los posibles riesgos e ir aumentando los beneficios. El principio de la justicia puesto que se usarán procedimientos razonables, no abusadores, ni explotadores y bien considerados para asegurar que se administran correctamente. Para aplicar los principios generales para la elaboración de la investigación se debe seleccionar al individuo, hacer la valoración de riesgo y beneficio, por último que el sujeto acceda a participar voluntariamente. Los cuáles fueron realizados en el presente estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de odontología del C.S Monsefú.**

Tabla 1  
*Calidad de atención odontológica*

|                 | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------|---------------------|---------------------|
| Mala calidad    | 16                  | 32%                 |
| Regular calidad | 23                  | 46%                 |
| Buena calidad   | 11                  | 22%                 |
| Total           | 50                  | 100%                |

Fuente: encuesta a usuarios externos del C.S Monsefú

En la tabla 1, se observó que un 46% (23 usuarios) perciben una regular calidad, así mismo el 32%(16 usuarios) percibió una mala calidad y por último se observó que solo el 22%(11 usuarios) perciben una buena calidad.

**Determinar el nivel de calidad que presenta el servicio de odontología del C.S Monsefú.**

Tabla 2  
*satisfacción del usuario externo*

|                               | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| Insatisfecho                  | 24                  | 48%                 |
| ni satisfecho ni insatisfecho | 17                  | 34%                 |
| Satisfecho                    | 9                   | 18%                 |
| Total                         | 50                  | 100%                |

Fuente: encuesta a usuarios externos del C.S Monsefú

En la tabla 2, resultó que el 48% (24 usuarios) se encuentran insatisfechos, así mismo el 34%(17 usuarios) se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y solo el 18%(9 usuarios) se encuentran satisfechos.

**Determinar la relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de odontología del C.S Monsefú.**

Tabla 3

*Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo*

|                 |                     | Ni satisfecho |                 |            |        |
|-----------------|---------------------|---------------|-----------------|------------|--------|
|                 |                     | Insatisfecho  | Ni insatisfecho | Satisfecho | Total  |
| Mala calidad    | Frecuencia absoluta | 12            | 3               | 1          | 16     |
|                 | Frecuencia relativa | 24,0%         | 6,0%            | 2,0%       | 32,0%  |
| Regular calidad | Frecuencia absoluta | 10            | 12              | 1          | 23     |
|                 | Frecuencia relativa | 20,0%         | 24,0%           | 2,0%       | 46,0%  |
| Buena calidad   | Frecuencia absoluta | 2             | 2               | 7          | 11     |
|                 | Frecuencia relativa | 4,0%          | 4,0%            | 14,0%      | 22,0%  |
| Total           | Frecuencia absoluta | 24            | 17              | 9          | 50     |
|                 | Frecuencia relativa | 48,0%         | 34,0%           | 18,0%      | 100,0% |

Fuente: encuesta a usuarios externos del C.S Monsefú

En la tabla 3, se observó que los usuarios que percibieron un nivel de mala calidad de la atención odontológica se mostraron insatisfechos en un 24% (12 usuarios), los que percibieron una regular calidad de atención odontológica se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos en un 24% (12 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 14% (7 usuarios). Por otro lado, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se encontró que  $r = 0,649$ , por lo que se entiende que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

## Planteamiento de la hipótesis

Ho: No, existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del C.S Monsefú.

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del C.S Monsefú.

Tabla 4

### *Correlación de Spearman*

Acepta la H0 si  $P > 0,05$  y Si  $p < 0.05$  se acepta H1

|                 |                             | Total   | Satisfacción |
|-----------------|-----------------------------|---------|--------------|
|                 |                             | calidad |              |
| Rho de Spearman | Calidad                     | 1,000   | ,694**       |
|                 | Coefficiente de correlación | .       | ,000         |
|                 | Sig. (bilateral)            | .       | ,000         |
|                 |                             | N       | 50           |
| Satisfacción    | Calidad                     | ,694**  | 1,000        |
|                 | Coefficiente de correlación | ,000    | .            |
|                 | Sig. (bilateral)            | ,000    | .            |
|                 |                             | N       | 50           |

Fuente: encuesta a usuarios externos del C.S Monsefú

En la tabla 9: se observa que el valor de  $P = ,000$  siendo menor que 0.05 por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Los datos obtenidos en este trabajo permitieron llegar a mostrar similitud o discernir con los resultados de los antecedentes y bases teóricas.

Los resultados mostraron que el 46% (23 usuarios) perciben una regular calidad es decir que la atención brindada no es realizada de manera oportuna, así mismo el 32%(16 usuarios) percibió un mala calidad, lo que quiere decir que no se prioriza la salud bucodental de los usuarios y por último se observó que solo el 22%(11 usuarios) perciben un buena calidad. Por lo contrario es el resultado de Delgado Salinas & Bermúdez López, en su investigación titulada “valoración de la calidad de la atención que brindan los estudiantes de Cirugía Oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua”, dicha investigación descriptiva, enfoque mixto, de corte transversal y correlacional, a través de un cuestionario se realizó a recolección de datos solamente a los estudiantes, el análisis de datos mostraron que prevalece en los usuarios un nivel de atención óptima, sin embargo los usuarios internos(estudiantes) tienen una percepción de que es deficiente el área donde brindan el servicio, resultados que se obtuvieron en un análisis cuantitativo donde prevaleció la insatisfacción por parte de ellos con respecto a todos los componentes que no les permiten realizar un servicio de calidad. La valoración de la calidad de la atención del servicio le permitió mejorar, logrando satisfacer al usuario.

Con respecto a la variable de satisfacción resultó que el 48% (24 usuarios) se encuentran insatisfechos, así mismo el 34%(17 usuarios) se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y solo el 18%(9 usuarios) se encuentran satisfechos ante la atención percibida. Panorama muy distinto a lo demostrado por Mena López, Lara Núñez, & Solís Aguayo, en su investigación titulada “valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador” los resultados obtenidos muestran que en un 17,3% se muestran satisfechos y el 79,3% muy satisfechos. Diferencias entre ambas investigaciones por tratarse de dos realidades distintas ya que una se realizó en un centro de salud público y la otra se trata de una clínica particular dejando ver las falencias de nuestro sistema de salud que aún no alcanza a cumplir con las expectativas del usuario externo mediante un trato personalizado,

como se encuentra en entidades particulares. Por lo que es de gran importancia las mediciones de satisfacción del usuario para poder resarcir errores y mejorar la calidad de atención.

Al relacionar estas dos variables obtuvimos que usuarios que percibieron un nivel de mala calidad de la atención odontológica se mostraron insatisfechos en un 24% (12 usuarios), los que percibieron una regular calidad de atención odontológica se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos en un 24% (12 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 14% (7 usuarios). Por otro lado se encontró que  $r = 0,649$ , por lo que se entiende que entre las variables existe una relación positiva. Coincidiendo con Arbeláez Rodríguez & Mendoza en su trabajo de investigación titulado “relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador”, Al analizar los datos mostraron que la gestión impartida por el director es de nivel regular (56%) y satisfactoria nivel regular (44%) según la evaluación, muy diferente a lo mostrados por los usuarios externos donde prevalecían un nivel moderado en cuanto insatisfacción (89%), leve (11%), y un 100% un nivel bajo en cuanto calidad, por lo que se sabe que hay una relación directa entre sus variables. Al no priorizar la necesidad de los usuarios externos en ambas investigaciones no cumplieron con las expectativas de estos llevándolos a una sensación de insatisfacción que prevalece y que notamos que no solo pasa en el sistema de salud pública del Perú.

Así mismo estos resultados se comparan con los encontrados por Atachao Vila, que desarrolló su tesis titulada “calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica”, encontrando que existe una atención de nivel regular 70.86% y en 56.57% se encuentran indiferentes ante la situación. Con el mismo fin realizó una investigación Jesús Herrera, titulada “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un C.S, lima” mostrando que el 42.7% (47 personas) se encuentran satisfechas, por tanto es necesario crear conciencia y atender las falencias que muestra el servicio del C.S con el único fin de satisfacer a los pacientes en su totalidad con una atención de calidad.

Caso contrario fue en la investigación de Mamani Mamani, (2017) titulada “grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, puno”, sus resultados mostraron que el grado de satisfacción con mayor prevalencia es el nivel alto en 81.7 %, medio en 18.3 %; en la dimensión de atención técnica: prevalece en un 66.7 %. Están satisfecho, 18.3 % muy satisfecho y 15 % medianamente satisfecho. En la dimensión de relación interpersonal prevalece un 56.7 % satisfecho, 31.6 % medianamente satisfecho y 11.7 % muy satisfecho. En la accesibilidad prevalece en 66.7 % que se encuentran satisfechos, 18.3 % regularmente satisfecho y 15 % muy satisfecho. Por último con el ambiente de atención prevalece en 51.7 % satisfechos, 35 % muy satisfecho, 13.3 % regularmente satisfecho en estos resultados no se encontraron pacientes insatisfechos y poco satisfecho, por lo que se sabe que el grado de satisfacción de los usuarios es de un 81,7%. Así mismo investigadores Córdova, Fernández y Ortiz desarrollaron un trabajo de investigación titulado “satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san Martín de Porres. Chiclayo” los resultados mostraron que el 76.7% mostraron un nivel bueno con respecto a ambas variables y regular en un 23.3%

En esta investigación también se trabajó en cada dimensión de la variable calidad donde elementos tangibles, fiabilidad, empatía presentaron una correlación positiva media y la dimensión capacidad de respuesta, seguridad presentaron una correlación positiva comparado con el nivel de satisfacción. De igual forma Antezana Zacarías, (2018) Desarrolló una investigación titulada “calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service, Ica”. Los datos procesados muestran que  $R= 0,478$  mostrando una relación directa entre ambas variables, con respecto solo a la satisfacción predomina un nivel bueno, al encontrarse una calidad de atención buena por consecuencia se logrará satisfacer a todos los usuarios.

En el rubro de la odontología un servicio de calidad está constantemente en desarrollo involucrándose los profesionales de odontología, usuarios y demás interesados, con el objetivo de desarrollar y mantener medidas que permitan lograr resultados que se mantengan óptimos en materia de salud. Los

profesionales de la salud han realizado esfuerzos para que la calidad de atención mejore, respondiendo siempre a la demanda del usuario externo de manera que perciba una mayor calidad, seguridad y transparencia. Ante esto se define unos principios de calidad a fin de lograr la satisfacción del paciente, por lo que toda responsabilidad recae en el profesional. Por otro lado al hablar de satisfacción siempre lo relacionamos con evaluación, Según Lancaster (1995, p.26), el sistema de evaluación se inicia en los años 60 del siglo XX, es en el año 1970 que se emplea la frase satisfacción del usuario, y así ampliándose en diferentes plataformas como un sistema de evaluación general.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a calidad, se observó que prevalece en un 46% que perciben una regular calidad, así mismo el 32% percibió un mala calidad , con respecto a satisfacción resultó que el 48% se encuentran insatisfechos, así mismo el 34% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos
2. Si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud de Monsefú. Además el valor  $R = ,694$ , que según esta escala se trata de una correlación positiva considerable.
3. El tipo de relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del usuario externo, según el valor  $R = ,439$ , de acuerdo a esta escala se trata de una correlación positiva media.
4. El tipo de relación entre la dimensión fiabilidad de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo, dado a que el valor de  $R = ,485$ , se trata de una correlación positiva media.
5. El tipo de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo , encontrándose que el valor  $R = 0,619$ , tratándose de una correlación positiva considerable.
6. El tipo de relación entre la dimensión seguridad de calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo, encontrándose que el valor de  $R = ,513$ , tratándose de una correlación positiva considerable.
7. El tipo de relación entre la empatía de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo, encontrándose que el valor de  $R = ,455$ , por lo que se entiende que existe una correlación positiva media.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al centro de salud contar con el personal administrativo capacitado y pendiente de las gestiones con la institución correspondiente, que genere el implementar con los equipos necesarios que dictamina el MINSA en un servicio de odontología de un C.S, para una adecuada evaluación y tratamiento con equipos e insumos en buen estado para los diferentes tratamientos integrales.
2. Al centro de salud habilitar un buzón de sugerencias que permita recopilar las opiniones de los usuarios, para determinar con exactitud aquellas falencias que conllevan a la insatisfacción de estos, y que permitan mejorar, cumpliendo con el objetivo principal de un centro de salud, alcanzar el bienestar de la población.
3. Al centro de salud preocuparse por capacitar al personal en tener un trato más humanitario, trato amable a través del desarrollo de sus habilidades blandas. Así mismo el profesional debe ser portador de una imagen impecable portando vestimenta pulcra y adecuada en el momento de la atención, de la misma forma el consultorio debe mantenerse ordenado y limpio, generando la sensación de seguridad en el paciente.
4. Al cirujano dentista que a través del reconocimiento e importancia de su labor en relación con el bienestar de los pacientes que asisten a la consulta generen confianza a través de breves conversaciones que muestran el interés por los problemas que lo aqueja, con el fin que el usuario recomiende el servicio a sus allegados, así mismo dotarlos de los equipos y materiales necesarios para poder realizar una gran cantidad de tratamientos, así el usuario evitará el gasto innecesario de tratamientos en un centro particular.
5. A los profesionales que conforman el servicio de odontología desde el cirujano dentista y el personal de admisión que es quien programa las citas. Deben brindar citas dentro del horario de atención establecido, respetando fecha, hora y el orden de llegada de cada usuario, quien se merece un trato justo, con el fin de distribuir el tiempo del turno de la atención para brindar atención más personalizada.

## REFERENCIAS

- Carrillo-Larco, R., & Ramos, M. (2012). *Lima cómo vamos: calidad de atención en salud*. Recuperado el 2020 de abril de 28, de Scielo: <https://www.scielo.org/article/rpsp/2012.v32n2/168-168/es/>
- Córdova Sotomayor, D., Fernandez Guevara, Y., & Ortiz Guevara, R. (2016). satisfacción de los pacientes que acuden a a la clinica odontologica de la Universidad San Maritn de Porres. *KIRU*, 13(2), 133-137.
- Leatherman, S., Shamsuzzoha, B., Nana , M.-A., Matthew , N., & Kelley, E. (diciembre de 2018). *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 28 de abril de 2020, de Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Mena López, V., Lara Núñez, T., & Soliz Aguayo, N. (2017). Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Revista Publicando*, 11(2), 218-237.
- Rohr Inglehart, M., H. Lee, A., G. Koltuniak, K., Morton, T., & Wheaton, J. (2016). Do Waiting Times in Dental Offices Affect Patient Satisfaction and Evaluations of Patient-Provider Relationships? A Quasi-experimental Study. *American Dental Hygienists' Association*, 90(3), 203-211.
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 24, 131-147.
- Williams, G. I. (2017). *Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica*. Obtenido de Calidad de los Servicios de Salud: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32679544/28\\_calidad.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D28\\_calidad.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB6BAGMEVG7W%2F20200428%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32679544/28_calidad.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D28_calidad.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB6BAGMEVG7W%2F20200428%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-)

- Antezana Zacarias, W. G. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de post grado, Trujillo.
- Arbeláez Rodriguez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160.
- Atachao Vila , K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado, Trujillo.
- Bedi , R., Gulati, N., & McGrath, C. (2015). *A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. British dental journal*.
- Belmont. (2003). *Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Obtenido de Centro de Documentación de Bioética de la Universidad de Navarra: <http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html>
- Bucchi, C., Sepúlveda, C., Monsalves, M., & Bustos, L. (2012). Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. *Int. J. Odontostomat*, 6(3), 275-280.
- Campbell, S., & Tickle, M. (10 de Agosto de 2013). *What is quality primary dental care?.Br Dent J*. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de <https://www.nature.com/articles/sj.bdj.2013.740#citeas>
- Casas Aguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación.Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten primaia*, 31(8), 527-538.
- Changayen, H., & Wen, J. (September de 2013). Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Dental Sciences, Volume 8*(Issue 3), 239-247. Obtenido de Journal of Dental Sciences.

- concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Delgado Salinas, I., & Bermúdez López, I. (2015). *Valoración de la calidad de la atención odontológica que brindan los estudiantes de cirugía oral II a usuarios externos de la UNAN*. tesis de pre grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de odontología, Nicaragua.
- Deming (1989). Calidad, productividad y competitividad. *la salida de la crisis*.
- Dena A., A. (Julio - Septiembre de 2016). Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur J Dent.*, 10(3), 309-314.
- Drucker, P. (1990). En *El ejecutivo eficaz* (pág. 41). Buenos Aires: Sudamerica.
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz.
- FDI world dental federation*. (August de 2017). Recuperado el 25 de Julio de 2020, de <https://www.fdiworlddental.org/resources/policy-statements-and-resolutions/quality-in-dentistry>
- Gonzales Diaz, H. E. (2005). *Atlantic international university*. Obtenido de Health System Investigation: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- Hanae Zafra, T. J., Veramendi Espinoza, V., & Villa Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*, 76(1), 17-21.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción de usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metología de la investigación, sexta edición*. (S. D. INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) Mexico D.F: McGRAW-HIL.

- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana.
- Jacoby, J., & Kynner, D. (1973). Brand Loyalty versus Repeat Purchasing Behavior. *Journal of Marketing Research*(10), 1-9.
- Jesus Herrera, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado, Lima.
- Juran, J. (1990). Juran y la planificación de la calidad.
- Lancaster, F. (enero-junio de 1995). The evaluation of library services : a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica*, 9(18), 25-35.
- Mamani Mamani, A. W. (2017). *grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, puno2017*. Tesis de Pre grado, Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de odontologia , Puno.
- Manrique Guzmán, J., Manrique Chávez, C., Chávez Reátegui, B., & Manrique Chávez, J. (Julio - setiembre de 2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev Estomatol Herediana*, 28(3), 185-194.
- Matsumoto Nishizawa, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
- Ministerio de Salud. (septiembre de 2003). *normas tecnicas de estandares de calidad para hospitales e institutos especializados*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas\\_t%C3%A9cnicas\\_de\\_est%C3%A1ndares\\_de\\_calidad\\_para\\_hospitales\\_e\\_institutos\\_especializados\\_20190716-19467-1996bof.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_20190716-19467-1996bof.pdf)
- Mira, J., Aranaz, J., Rodriguez Marin, J., Buil , J., Catell, M., & Vitaller, J. (1988). SERVQUOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina preventiva*, 4, 12-18.

- Mitchell, S., Funkhouser, E., Gordan, V., Riley III, J., Makhija, S., Litaker, M., . . . National Dental PBRN Collaborative Group. (2017). Satisfaction with dental care among patients who receive invasive or non-invasive treatment for non-cavitated early dental caries: findings from one region of the National Dental PBRN. *BMC Oral Health*.
- Mora Contreras, C. E. (Mayo - Agosto de 2011). La calidad del servicio y satisfaccion del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Navarrete Valero, C. (29 de Julio- Diciembre de 2015). Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. *CES Salud Pública*, 6(2), 138-149.
- Ottar, S. (2007). Repurchase loyalty: The role of involvement and satisfaction. *Psychology & Marketing*, 24(4), 315-341.
- Portocarrero Condezo, W. G. (2016.). *Calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita - Lima* . Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo.
- Real Academia Española. (2014). Recuperado el 29 de abril de 2020, de <https://dle.rae.es/calidad>
- Rey Martin, C. (2000). La satisfaccion del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentacion*(3), 139-153.
- Riley , J., Gordan, V., & Gilbert, G. (2012). Components of patient satisfaction with a dental restorative visit. *JADA*, 143(Issue 9).
- Rodriguez, S., Camero , C., & Gutierrez, J. (2002). Lealtad y Valor en la Relación del consumidor. Una Aplicación al Caso de los Servicios Financieros. *Ponencia publicada en las memorias del XIV Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing* (págs. 2-15). Granada: Universidad de Valladolid.

- saud, M. d. (15 de Julio de 2016). "Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud". Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/193405/192132\\_RM\\_502.pdf20180904-20266-3j131f.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/193405/192132_RM_502.pdf20180904-20266-3j131f.pdf)
- Schneider, H., & Palmer, N. (2002). Getting to the truth? researching user views of primary health care. *Health policy and planning*, 17(1), 32-41.
- Seclen Palacin, J., & Darras , C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.
- Taiwo Adebayo, E. (September de 2014). *Patient assessment of the quality of dental care services in a Nigerian hospital*. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de University of Medical Sciences, Ondo: [https://www.researchgate.net/publication/287442397\\_Patient\\_assessment\\_of\\_the\\_quality\\_of\\_dental\\_care\\_services\\_in\\_a\\_Nigerian\\_hospital](https://www.researchgate.net/publication/287442397_Patient_assessment_of_the_quality_of_dental_care_services_in_a_Nigerian_hospital)
- White, T. (1978). Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. En *ciencia bibliotecaria* (2 ed., Vol. 2, págs. 78-85).
- World Dental Federation. (August de 2017). *World Dental Federation*. Obtenido de Quality in dentistry: <https://www.fdiworlddental.org/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

| Variable                 | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones   | Indicadores              | ÍTEM  | Escala de medición | Instrumento           | Escala de medición  |
|--------------------------|--|---|---------------|--------------------------|-------|--------------------|-----------------------|---|
| Satisfacción del usuario | Es el valor subjetivo que manifiesta el usuario después de la atención recibida, sirve como evaluación de la calidad de atención y ver la posibilidad de mejorar si fuera el caso. (Hanae Zafra, Veramendi Espinoza, & Villa Santiago, 2015) | Se evaluará a través de la técnica SERVQHOS que contiene las tres dimensiones de satisfacción: validez, lealtad, confiabilidad. | Validez       | Atención adecuada        | 1-5   | Ordinal            | Cuestionario SERVQHOS | 1=completamente insatisfecho<br>2=insatisfecho<br>3= ni satisfecho ni insatisfecho<br>4= satisfecho<br>5=completamente satisfecho |
|                          |  |   | Confiabilidad | Cumplimiento de servicio | 6-10  |                    |                       |   |
|                          |  |   | Lealtad       | Compromiso del usuario   | 11-15 |                    |                       |   |

| Variable            | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones            | Indicadores                        | ÍTEM  | Escala de Medición | Instrumento           | Escala de medición  |
|---------------------|--|---|------------------------|------------------------------------|-------|--------------------|-----------------------|---|
| Calidad de atención | La calidad es la utilización de la tecnología en la ciencia médica con el fin de lograr beneficios a los individuos sin causar o aumentar riesgos es decir que se logre un balance más favorable de riesgo y beneficio en la atención. (Donabedian, 1984, citado por Gonzales Díaz, 2005). | Se evaluará a través de la técnica SERVQHOS, donde se incluye cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad. | Fiabilidad             | Prestación de los servicios        | 1-5   | Ordinal            | Cuestionario SERVQHOS | 1 = Nunca<br>2= casi nunca<br>3=pocas veces<br>4=casi siempre<br>5= siempre |
|                     |  |   | Capacidad de respuesta | Proceso de información y trámite   | 6-10  |                    |                       |   |
|                     |  |   | Seguridad              | Personal capacitado                | 11-19 |                    |                       |   |
|                     |  |   | Empatía                | Tiempo real a la atención personal | 20-23 |                    |                       |   |
|                     |  |   | Elementos tangibles    | Calidad y mantenimiento            | 24-26 |                    |                       |   |



|    |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 3  | <i>Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.</i> |  |  |  |  |  |  |
| 4  | <i>Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.</i>                              |  |  |  |  |  |  |
| 5  | <i>El servicio de la Posta de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.</i>                                     |  |  |  |  |  |  |
| 6  | <i>Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.</i>              |  |  |  |  |  |  |
| 7  | <i>El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención</i>         |  |  |  |  |  |  |
| 8  | <i>El servicio de la Posta de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.</i>   |  |  |  |  |  |  |
| 9  | <i>El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.</i>   |  |  |  |  |  |  |
| 10 | <i>Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial</i>   |  |  |  |  |  |  |
| 11 | <i>El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.</i>   |  |  |  |  |  |  |
| 12 | <i>Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento</i>                           |  |  |  |  |  |  |
| 13 | <i>Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | <i>Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero</i>                         |  |  |  |  |  |  |
| 15 | <i>Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo</i>   |  |  |  |  |  |  |
| 16 | <i>Me siento muy conforme con el trata de los odontólogos que me han atendido.</i>   |  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 17 | <i>Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | <i>El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | <i>Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | <i>El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero</i>                                       |  |  |  |  |  |  |
| 21 | <i>De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | <i>Puedo señalar que en el servicio de odontología de la Posta Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | <i>Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.</i>   |  |  |  |  |  |  |
| 24 | <i>Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)</i>  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | <i>En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.</i> |  |  |  |  |  |  |
| 26 | <i>En la Posta de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.</i>  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Eduardo Eleuterio

1. Nunca de 26 a 48 puntos
2. Casi nunca de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces de 71 a 92 puntos
4. Casi siempre de 93 a 116 puntos
5. Siempre de 117 a 130 puntos

- Categorización de la variable calidad de atención
- a) Mala calidad de 26 a 60 puntos
  - b) Regular calidad de 61 a 94 puntos
  - c) Buena Calidad de 95 a 130 puntos

Elaborado por: Eduardo Eleuterio Fuentes rivera Rojas.

Fuente: investigación calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017

Parte II: satisfacción del usuario

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del Centro de Salud que se describen a continuación:

1. Completamente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Completamente satisfecho

| N° | Ítems   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 1  | <i>La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas</i> |  |  |  |  |  |
| 2  | <i>El registro de datos de información se realizó sin errores.</i>  |  |  |  |  |  |
| 3  | <i>El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado</i>            |  |  |  |  |  |
| 4  | <i>Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.</i>                   |  |  |  |  |  |
| 5  | <i>El servicio le brinda una atención confiable y segura.</i>   |  |  |  |  |  |
| 6  | <i>La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.</i>                                   |  |  |  |  |  |
| 7  | <i>El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.</i>              |  |  |  |  |  |
| 8  | <i>Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en la Posta de Salud.</i>                           |  |  |  |  |  |
| 9  | <i>El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.</i>  |  |  |  |  |  |
| 10 | <i>El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica</i>    |  |  |  |  |  |
| 11 | <i>El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.</i>            |  |  |  |  |  |
| 12 | <i>Se siente con satisfacción global del servicio de odontología de la Posta de Salud.</i>                  |  |  |  |  |  |
| 13 | <i>La Posta de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a</i>   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | <i>los usuarios al servicio de odontología.</i>  |  |  |  |  |  |
| 14 | <i>Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.</i> |  |  |  |  |  |
| 15 | <i>Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.</i>            |  |  |  |  |  |

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Eduardo Eleuterio Fuentes rivera Rojas

1. Completamente insatisfecho de 15 a 27 puntos
2. Insatisfecho de 28 a 39 puntos
3. Ni satisfecho ni insatisfecho de 40 a 51 puntos
4. Satisfecho de 52 a 63 puntos
5. Completamente satisfecho de 64 a 75 puntos.

Categorización de la variable satisfacción:

1. Insatisfecho de 15 a 34 puntos
2. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos
3. Satisfecho de 55 a 75 puntos

Elaborado por: Eduardo Eleuterio Fuentes rivera Rojas.

Fuente: investigación calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017

### Anexo 3: Validez y confiabilidad

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO MÁTRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

| CRITERIOS        | JUECES |    |    |    |    | Total |
|------------------|--------|----|----|----|----|-------|
|                  | J1     | J2 | J3 | J4 | J5 |       |
| Claridad         | 5      | 3  | 5  | 5  | 5  | 23    |
| Objetividad      | 5      | 5  | 4  | 5  | 4  | 23    |
| Actualidad       | 3      | 5  | 5  | 4  | 5  | 22    |
| Organización     | 4      | 4  | 5  | 4  | 5  | 22    |
| Suficiencia      | 5      | 5  | 5  | 4  | 5  | 24    |
| Pertinencia      | 5      | 5  | 4  | 5  | 4  | 23    |
| Consistencia     | 5      | 5  | 5  | 5  | 5  | 25    |
| Coherencia       | 5      | 5  | 5  | 5  | 5  | 25    |
| Metodología      | 4      | 4  | 5  | 5  | 5  | 23    |
| Aplicación       | 5      | 4  | 5  | 5  | 5  | 24    |
| TOTAL DE OPINION | 46     | 45 | 48 | 47 | 48 | 234   |
| CRITERIOS        | JUECES |    |    |    |    | Total |
|                  | J1     | J2 | J3 | J4 | J5 |       |
| Claridad         | 5      | 3  | 5  | 5  | 5  | 23    |
| Objetividad      | 5      | 5  | 4  | 5  | 4  | 23    |
| Actualidad       | 3      | 5  | 5  | 4  | 5  | 22    |
| Organización     | 4      | 4  | 5  | 4  | 5  | 22    |
| Suficiencia      | 5      | 5  | 5  | 4  | 5  | 24    |
| Pertinencia      | 5      | 5  | 4  | 5  | 4  | 23    |
| Consistencia     | 5      | 5  | 5  | 5  | 5  | 25    |
| Coherencia       | 5      | 5  | 5  | 5  | 5  | 25    |

Total Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Cálculo de coeficiente de validez:

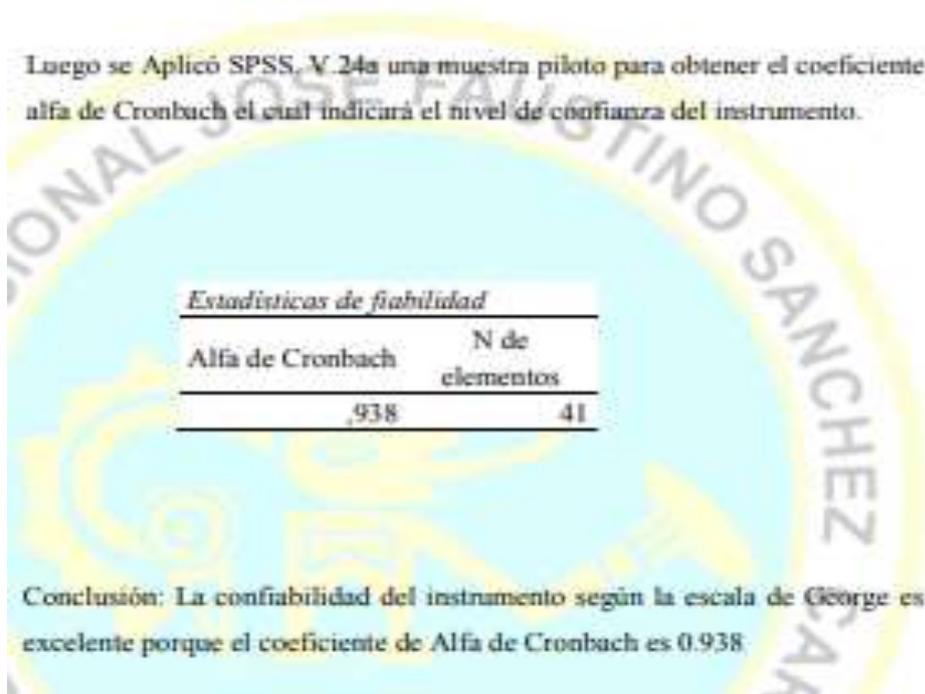
$$\text{Validez} = \frac{234}{10 \times 5 \times 5} = \frac{234}{250} = 0.936 = 94.0\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 94.0%, es considerado Bueno.

recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS, V. 24a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.



| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .938             | 41             |

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.938

## Anexo 4: Autorización



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
Dirección Regional de Salud  
CENTRO DE SALUD DE MONSEFÚ

### AUTORIZACIÓN

El director del Centro de Salud de Monsefú, autoriza a:

#### MIGUEL ANGEL ADRIANZÉN ATENCIO

Identificado con el DNI: 48322384, alumno de la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo, para realizar un trabajo de investigación y recoger información en el tema: **"Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero- marzo"**, en el servicio de odontología

Monsefú, 12 de junio del 2020.



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Dr. Rafael [Firma]  
DIRECTOR GENERAL DE SALUD

## Anexo 5: Consentimiento informado

# CONSENTIMIENTO INFORMADO

EN PLENO USO DE MIS FACULTADES FÍSICAS Y MENTALES DECLARO HABERME INFORMADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD MONSEFÚ, ENERO- MARZO." Y DESPUÉS DE EVALUAR LOS BENEFICIOS Y LOS RIESGOS, QUE SE ME HAN EXPLICADO DETALLADAMENTE; EXPRESO MI DESEO DE PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE DEL ESTUDIO.

\*Obligatorio

Documento Nacional de Identidad

16439926

¿Desea participar de la encuesta? \*

- Sí, deseo
- No puedo, lo siento

Enviar

# CONSENTIMIENTO INFORMADO

Thank you for your response.

[Modificar tu respuesta](#)

## Anexo 6: Tablas de dimensiones de calidad con relación a la satisfacción

Encontrar la relación existente entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú, 2020.

Tabla 1  
*relación entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles*

|                 |                     | Ni satisfecho |                 |            |        |
|-----------------|---------------------|---------------|-----------------|------------|--------|
|                 |                     | Insatisfecho  | Ni insatisfecho | Satisfecho |        |
| Baja calidad    | Frecuencia absoluta | 17            | 12              | 1          | 30     |
|                 | Frecuencia relativa | 34,0%         | 24,0%           | 2,0%       | 60,0%  |
| Regular calidad | Frecuencia absoluta | 7             | 5               | 2          | 14     |
|                 | Frecuencia relativa | 14,0%         | 10,0%           | 4,0%       | 28,0%  |
| Buena calidad   | Frecuencia absoluta | 0             | 0               | 6          | 6      |
|                 | Frecuencia relativa | 0,0%          | 0,0%            | 12,0%      | 12,0%  |
| Total           | Frecuencia absoluta | 24            | 17              | 9          | 50     |
|                 | Frecuencia relativa | 48,0%         | 34,0%           | 18,0%      | 100,0% |

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios externos del centro de salud Monsefú

En la tabla 1, se observó que los usuarios que percibieron un nivel de calidad bajo de los elementos tangibles se presentaron insatisfechos en un 34%(17 usuarios),por otro lado los que manifestaron un nivel regular de calidad, también se mostraron insatisfechos en un 14% (7 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 12%(6 usuarios). Por otro lado, a través de la prueba de correlación de Rho de spearman se encontró que  $r = 0,439$ , por lo que se entiende que entre las variables existe una correlación positiva media.

Encontrar la relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú, 2020.

Tabla 2  
*relación entre satisfacción del usuario externo y fiabilidad*

|                 |                     | Ni satisfecho ni |              |            |        |
|-----------------|---------------------|------------------|--------------|------------|--------|
|                 |                     | Insatisfecho     | insatisfecho | Satisfecho | Total  |
| Baja calidad    | Frecuencia absoluta | 9                | 3            | 1          | 13     |
|                 | Frecuencia relativa | 18,0%            | 6,0%         | 2,0%       | 26,0%  |
| Regular calidad | Frecuencia absoluta | 15               | 12           | 2          | 29     |
|                 | Frecuencia relativa | 30,0%            | 24,0%        | 4,0%       | 58,0%  |
| Buena calidad   | Frecuencia absoluta | 0                | 2            | 6          | 8      |
|                 | Frecuencia relativa | 0,0%             | 4,0%         | 12,0%      | 16,0%  |
| Total           | Frecuencia absoluta | 24               | 17           | 9          | 50     |
|                 | Frecuencia relativa | 48,0%            | 34,0%        | 18,0%      | 100,0% |

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios externos del centro de salud Monsefú

En la tabla 2, se observó que los usuarios que percibieron un nivel de calidad regular de fiabilidad se presentaron insatisfechos en un 30%(15 usuarios),por otro lado los que manifestaron un nivel de baja calidad, también se mostraron insatisfechos en un 18% (9 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 12%(6 usuarios) , Por otro lado a través de de la prueba de correlación de Rho de spearman se encontró que  $r = 0,485$ , por lo que se entiende que entre las variables existe una correlación positiva media.

Determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú, 2020.

Tabla 3

*Relación entre satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta*

|                    |                        | Insatisfecho | Ni satisfecho ni<br>insatisfecho | Satisfecho | Total  |
|--------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------|--------|
| Mala<br>calidad    | Frecuencia<br>absoluta | 13           | 2                                | 1          | 16     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 26,0%        | 4,0%                             | 2,0%       | 32,0%  |
| Regular<br>calidad | Frecuencia<br>absoluta | 11           | 14                               | 1          | 26     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 22,0%        | 28,0%                            | 2,0%       | 52,0%  |
| Buena<br>calidad   | Frecuencia<br>absoluta | 0            | 1                                | 7          | 8      |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 0,0%         | 2,0%                             | 14,0%      | 16,0%  |
| Total              | Frecuencia<br>absoluta | 24           | 17                               | 9          | 50     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 48,0%        | 34,0%                            | 18,0%      | 100,0% |

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios externos del centro de salud Monsefú

En la tabla 3, se observó que los usuarios que percibieron un nivel de calidad regular de la capacidad de respuesta se presentaron ni satisfechos ni insatisfechos en un 28%(14 usuarios),por otro lado los que manifestaron un nivel de baja calidad que se mostraron insatisfechos en un 26% (13 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 14%(7 usuarios). Por otro lado, a través de de la prueba de correlación de Rho de spearman se encontró que  $r = 0,619$ , por lo que se entiende que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Determinar la relación existente entre la Satisfacción del Usuario Externo y la seguridad en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú, 2020

Tabla 4  
*Relación entre satisfacción del usuario externo y seguridad*

|                    |                        | Insatisfecho | Ni satisfecho ni<br>insatisfecho | Satisfecho | Total  |
|--------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------|--------|
| Baja<br>calidad    | Frecuencia<br>absoluta | 7            | 2                                | 1          | 10     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 14,0%        | 4,0%                             | 2,0%       | 20,0%  |
| Regular<br>calidad | Frecuencia<br>absoluta | 17           | 14                               | 1          | 32     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 34,0%        | 28,0%                            | 2,0%       | 64,0%  |
| Buena<br>calidad   | Frecuencia<br>absoluta | 0            | 1                                | 7          | 8      |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 0,0%         | 2,0%                             | 14,0%      | 16,0%  |
| Total              | Frecuencia<br>absoluta | 24           | 17                               | 9          | 50     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 48,0%        | 34,0%                            | 18,0%      | 100,0% |

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios externos del centro de salud Monsefú

En la tabla 4, se observó que los usuarios que percibieron un nivel de calidad regular de seguridad se presentaron insatisfechos en un 34%(17 usuarios), por otro lado los que manifestaron un nivel de baja calidad que se mostraron insatisfechos en un 14% (7 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 14%(7 usuarios). Por otro lado a través de la prueba de correlación de Rho de spearman se encontró que  $r = 0,513$ , por lo que se entiende que existe una correlacion positiva considerable entre ambas variables.

Determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú, 2020

Tabla 5

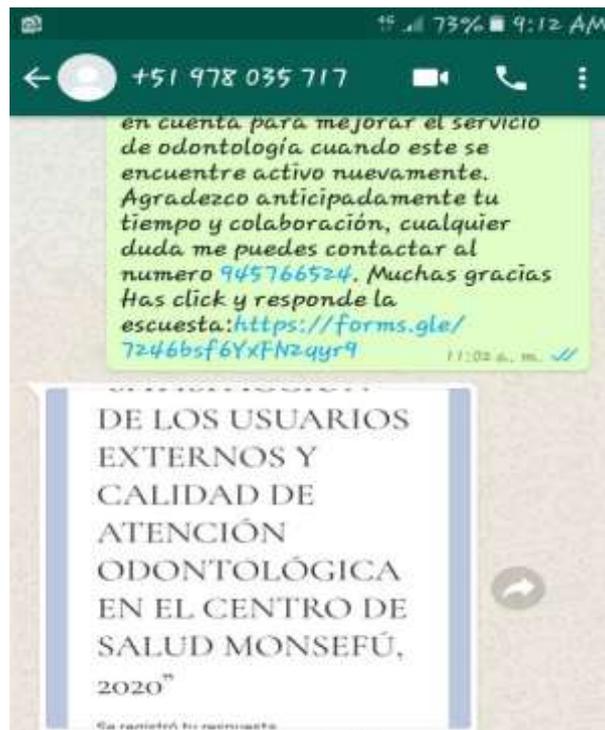
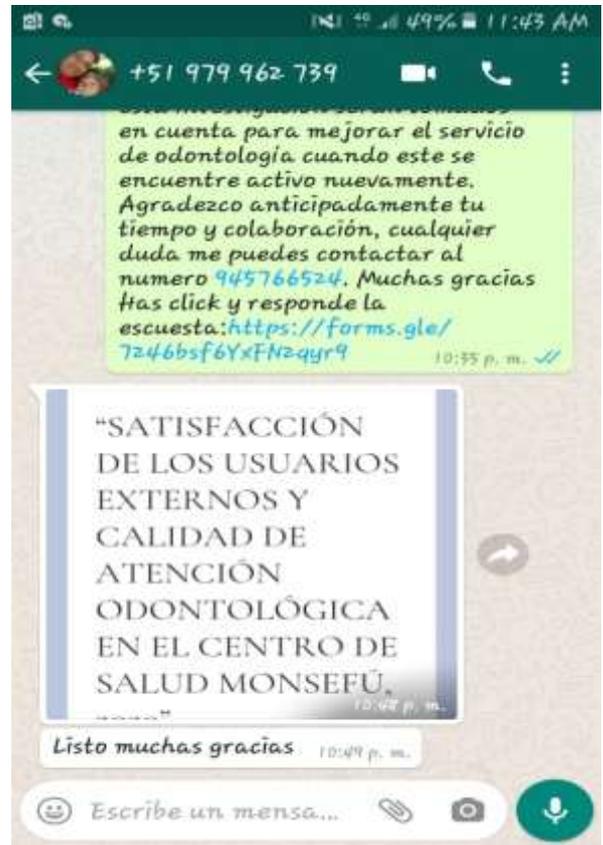
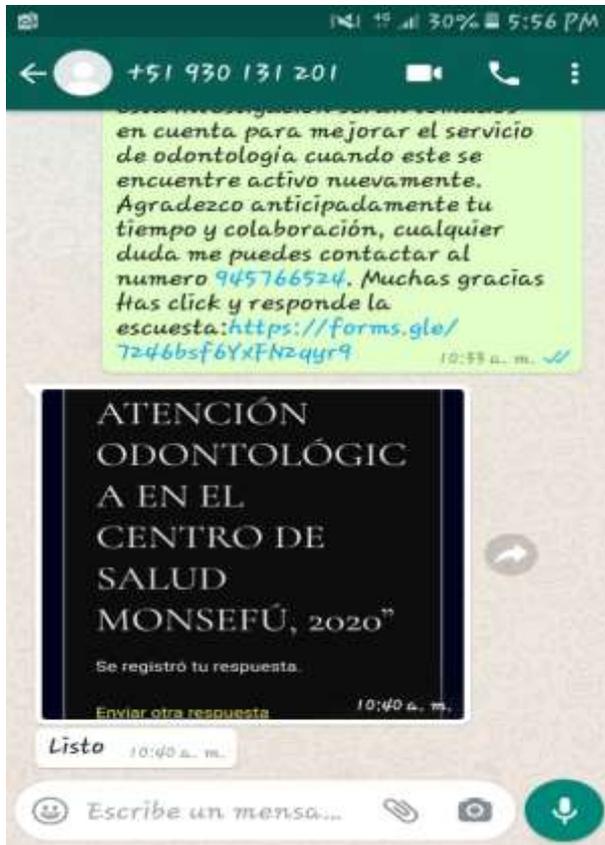
*Relación entre satisfacción del usuario externo y empatía*

|                    |                        | Insatisfecho | Ni satisfecho ni<br>insatisfecho | Satisfecho | total  |
|--------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------|--------|
| Baja<br>calidad    | Frecuencia<br>absoluta | 11           | 4                                | 1          | 16     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 22,0%        | 8,0%                             | 2,0%       | 32,0%  |
| Regular<br>calidad | Frecuencia<br>absoluta | 13           | 13                               | 3          | 29     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 26,0%        | 26,0%                            | 6,0%       | 58,0%  |
| Buena<br>calidad   | Frecuencia<br>absoluta | 0            | 0                                | 5          | 5      |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 0,0%         | 0,0%                             | 10,0%      | 10,0%  |
| Total              | Frecuencia<br>absoluta | 24           | 17                               | 9          | 50     |
|                    | Frecuencia<br>relativa | 48,0%        | 34,0%                            | 18,0%      | 100,0% |

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios externos del centro de salud Monsefú

En la tabla 5, se observó que los usuarios que percibieron un nivel de calidad regular de empatía se presentaron insatisfechos en un 26 %(13 usuarios) e insatisfechos 26% también, por otro lado los que manifestaron un nivel de baja calidad que se mostraron insatisfechos en un 22% (11 usuarios), así mismo los que percibieron buena calidad se encontraron satisfechos en un 10%(5 usuarios). Por otro lado a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se encontró que  $r = 0,455$ , por lo que se entiende que existe una correlación positiva media entre ambas variables.

**Anexo 7: Mensaje de confirmación del llenado de la encuesta por parte de los pacientes.**



### Anexo 8: Matriz de consistencia

| PROBLEMA PRINCIPAL  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | METODOLOGÍA  |
|---|---|---|--|
| <p>¿Cuál es la relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú, 2020?</p> | <p>Objetivo principal:<br/>relación entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú, 2020</p> <p>Objetivo específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de odontología del centro de salud de Monsefú 2020,</li> <li>- determinar el nivel de calidad que presenta el servicio de odontología del centro de salud de Monsefú 2020,</li> <li>- encontrar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020,</li> <li>- encontrar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020,</li> <li>- determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020,</li> <li>-determinar la relación existe entre la Satisfacción del Usuario Externo y la seguridad en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020,</li> <li>-determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del centro de salud de Monsefú 2020</li> </ul> | <p>Hi: Sí, existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud, 2020.</p> | <p>Esta investigación fue de tipo básica porque busco comprender aspectos fundamentales de las variables y sus relaciones que se establecen entre ellas. (concytec, 2018), también cuantitativo porque de esta se generó preguntas, objetivos e hipótesis, las cuales se comprobaron a través de un análisis estadístico se buscó consolidar las teorías o creencias Por el alcance fue descriptiva y diseño correlacional, no experimental y retrospectiva. Basada en analizar y medir la variable con sus componentes con el fin de especificar propiedades, características y comportamiento de los individuos Correlacional porque encontró la relación que existe entre las variables. No experimental porque las variables de estudio no fueron sometidas a ningún cambio, solo se medirá. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, &amp; Baptista Lucio, 2014,pp.91-154)</p> |