



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de
odontoestomatología del Hospital de Huaycán: 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Reyes Aparcana, Mercedes del Pilar (ORCID: 0000-0001-9091-783X)

ASESOR (A):

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios y a ti mi negrito Señor de Luren por todas las bendiciones recibidas en mi vida y profesión, por guiar siempre mi camino.

A mi mami por su fortaleza, ejemplo, amor y apoyo incondicional.

A mi papi por impulsarme a seguir creciendo cada día como profesional.

A mis hermanas por ser un constante ejemplo de superación.

Meche

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y darme la oportunidad de culminar este post grado. Así mismo a todos los docentes universitarios que nos brindaron sus enseñanzas.

A mis amigas, compañeras de trabajo y aulas, Vicky, Mari y Les, ya que gracias a su compañerismo, amistad y apoyo vemos culminada esta etapa de nuestra vida profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mercedes del Pilar Reyes Aparcana, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Campus Ate; declaro que el trabajo académico titulado “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycan: 2019**”, presentada en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de Agosto de 2020



Mercedes del Pilar Reyes Aparcana

DNI 06774443

Índice

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de las variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	20
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1 Resultados descriptivos	22
3.1.1 Variable calidad de servicio	22
3.1.2 Variable satisfacción del usuario	22
3.1.3 Dimensión seguridad	23
3.1.4 Dimensión capacidad de respuesta	23
3.1.5 Dimensión fiabilidad	24
3.1.6 Dimensión empatía	24
3.1.7 Dimensión elementos tangibles	25
3.2 Resultados inferenciales: contrastación de hipótesis	25

IV. Discusión	29
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Cuestionario de encuesta	45
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	47
Anexo 4: Base de datos	48
Anexo 5: Validez de expertos	49
Anexo 6: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	57
Acta de aprobación de originalidad de tesis	58
Pantallazo Turnitin Biblioteca UCV	59
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	60
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	61

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable “calidad de servicio”	17
Tabla 2: Operacionalización de la variable “satisfacción del usuario”	18
Tabla 3: Resultados de la variable calidad de servicio	22
Tabla 4: Resultados de la variable satisfacción del usuario	22
Tabla 5: Resultados de la dimensión seguridad	23
Tabla 6: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	23
Tabla 7: Resultados de la dimensión fiabilidad	24
Tabla 8: Resultados de la dimensión empatía	24
Tabla 9: Resultados de la dimensión elementos tangibles	25
Tabla 10: Resultados de la correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	25
Tabla 11: Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	26
Tabla 12: Resultados de la correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	26
Tabla 13: Resultados de la correlación entre empatía y satisfacción del usuario	27
Tabla 14: Resultados de la correlación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario	27
Tabla 15: Resultados de la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario	28

Índice de figuras

Figura 1: Calidad del servicio del consultorio externo de odontoestomatología	22
Figura 2: Satisfacción del usuario del consultorio externo de odontoestomatología	22
Figura 3: Dimensión seguridad	23
Figura 4: Dimensión capacidad de respuesta	23
Figura 5: Dimensión fiabilidad	24
Figura 6: Dimensión empatía	24
Figura 7: Dimensión elementos tangibles	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019. El tipo de investigación fue no experimental de corte transversal, hipotético deductivo y de nivel correlacional. La población de estudio fue compuesta por los usuarios o familiares mayores de edad que se atendieron en el consultorio externo de odontología, la muestra estuvo conformada por 40 usuarios y el tipo de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia debido a la cuarentena por la pandemia de Covid-19. Para recoger los datos sobre las variables se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conteniendo 38 preguntas. Tuvo como hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019, la cual se determinó estadísticamente teniendo como resultado un coeficiente de correlación igual a 0,564 por lo tanto es una relación positiva considerable. Por lo tanto podemos decir que a una mejor calidad de servicio, habrá usuarios más satisfechos.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, relación, expectativas, percepción.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the external dental office of the Huaycán Hospital in 2019. The type of research was non-experimental, cross-sectional, hypothetical deductive and correlational level. The target of study population was made up of users or family members of legal age who were treated at the external dental office of odontostomatology, sample consisted of 40 users and the sampling type was non-probabilistic due to convenience for the quarantine due to the Covid-19. To collect the data on the variables, were used as the survey technique and as the instrument, the questionnaire containing 38 questions. It had as general hypothesis: The quality of service is directly related to user satisfaction in the external dental office of Huaycán Hospital in 2019, which was statistically determined, resulting in a correlation coefficient equal to 0.564, therefore it is a considerable positive relationship. Thus, it is concluded that better the quality of service, the most satisfied patients.

Keywords: quality of service, user satisfaction, relationship, expectations, perspective.

I. Introducción

Los establecimientos de salud (hospitales, centros o puestos de salud) son componentes importantes e indispensables en el sistema de atención, existen organizaciones que exigen a los nosocomios dar un servicio de calidad al usuario como es el planteado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual hace mención que los hospitales son establecimientos de salud que cuentan con personal y profesionales capacitados y calificados para la atención de pacientes. Los establecimientos de salud ofrecen los servicios según su capacidad resolutive, siendo los hospitales de nivel IV e institutos los que deben estar mejor equipados y con la mayor cantidad de especialidades médicas para atender las diferentes enfermedades de la población.

Es sabido que a nivel nacional nuestro sistema de salud se encuentra en estado de emergencia, esto debido a la falta de importancia que debe tener la salud de la población, tan es así que en estos momentos se ve evidenciada la carencia y falta de equipo de protección personal, respiradores artificiales entre otros ante la pandemia de Covid-19 que aqueja a todo el planeta. Los pacientes hacen largas colas para poder acceder a una cita a pesar de que el Ministerio de Salud impulsó el Plan Cero Colas y muchos se quedan sin atención. Se cuenta con el SIS pero aún hay algunas personas de bajos recursos que no están afiliadas aún, muchas veces por desconocimiento a pesar del Aseguramiento Universal. Lo más resaltante de los establecimientos de salud es la inadecuada infraestructura, falta de equipos e instrumental que no han sido renovados en los últimos años y aun así se sigue atendiendo a la población.

Cabe mencionar que a pesar de las políticas de salud existentes, siempre hay deficiencias lo que causa descontento en la población con los servicios recibidos y por qué no mencionarlo muchas veces una mala atención y mal trato tanto por parte del mismo personal como en las largas horas de espera para su atención. Muchas veces la falta de insumos para la realización de los tratamientos se ve reflejado en la incomodidad del paciente que habiendo obtenido una cita no se le pueda atender o por la alta demanda que hay no encuentren medicamentos en la farmacia para que le puedan surtir la receta indicada, por lo que el paciente tiene que comprarlos fuera del hospital generándole un gasto. En tanto muchas veces por atender rápido no se le brinda al paciente el tiempo suficiente para una orientación

adecuada respecto a su enfermedad o el motivo de su visita. En otras oportunidades al no tener la capacidad resolutoria necesaria, se debe hacer la referencia a los pacientes a un hospital de mayor nivel lo cual implica realizar trámites documentarios que causan molestia al usuario, por lo que muchas veces lo dejan y regresan con un problema mayor al de su motivo de consulta inicial.

Por tanto es de importancia la presente investigación ya que será un documento para optimizar la calidad de la atención en el servicio de odontología del Hospital de Huaycán, ya que con los resultados obtenidos brindaremos óptimas condiciones de salud a nuestros pacientes por ende ampliar la satisfacción del mismo. Motivar a todo el personal asistencial del área odontológica a ser más empáticos y humanos en nuestra atención. Por último brindar un servicio con calidad y calidez.

Se mencionan para este trabajo de investigación algunos artículos científicos internacionales y nacionales que evidencian estudios sobre calidad en la atención y la satisfacción del usuario.

El artículo de Motloba, Ncube, Makwakwa & Machete (2018), Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School, tuvo como objetivo medir la concordancia entre satisfacción y el tiempo de espera, y la intención de volver a la consulta o recomendarla. Los resultados mostraron un 60% en la satisfacción sobre el tiempo de espera, el estado del hospital y la calidad de atención, por tanto las percepciones sobre las mismas y la intención de volver a la consulta se asociaron significativamente con la satisfacción del paciente.

Por su parte Mthethwa & Chabikuli (2016, p. 554) en su artículo Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre, cuyo objetivo fue examinar la satisfacción del paciente con su experiencia en el centro Medunsa. Como resultado obtuvieron que dos tercios de los pacientes estuvieron satisfechos, las diferencias en las tasas de satisfacción en relación con las dimensiones de calidad no fueron estadísticamente significativas. Por tanto el acceso, la fiabilidad, lo tangible y la empatía tuvieron una relación significativa.

Costa, Souto, Goes, Guedes & Muller (2019, p. 1) en el artículo Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients, su objetivo fue revelar las cualidades de satisfacción del paciente que se relacionan con la seguridad y la calidad de la atención; concluyendo que los aspectos estructurales eran destacados en la

experiencia del usuario, también la relación que hay con el personal de salud en la evolución de su atención y los estándares de asistencia técnica percibidos en la labor del personal.

Alves, Nardelli, Machado, Casaburi, Camargo & da Silva (2020, p.1) en su artículo *Satisfaction of octogenarians with primary health care services*, tuvieron como objetivo la apreciación de la satisfacción de los octogenarios con la asistencia de atención primaria de salud y como resultado personas satisfechas en cuanto a su atención, en el interés que los agentes comunitarios muestran en ellos y la disponibilidad de las enfermeras para su tratamiento; así mismo, para los aspectos relacionados con el tiempo de espera para enfermeras y médicos, las instalaciones para los discapacitados y la percepción de una unidad de salud perfecta.

Silva, Paiva, Bernardes, Barduchi y Ribeiro (2016, p. 427) en el artículo *Triage in an adult emergency service: patient satisfaction*, tuvieron como objetivo evaluar la magnitud de satisfacción del paciente en el triaje del área de emergencia para adultos de un hospital público y tuvo como resultado que la mayoría de pacientes entrevistados estuvieron satisfechos respecto: servicio oportuno, aceptación, confianza, ambientes (comodidad, limpieza y señalización), humanización (cortesía, respeto e interés), referencia / programación oportuna de citas y expectativas de atención.

López, Rodríguez y Castillo (2019, p. 83) en su artículo *User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules* tuvieron como objetivo identificar la magnitud de satisfacción del paciente (usuario) en razón a la percepción de la calidad atención recibida por el afiliado de Seguro Popular. Los resultados dieron un 98% de usuarios satisfechos con la calidad de prestación recibida en el MAO y manifestaron que volverían a la misma sede para realizar procedimientos teniendo como razones principales la localización y el tratamiento recibido; en cuanto al tiempo de espera, el 73.7% informó estar muy satisfecho, el 23.3% manifestó satisfacción, el 2.6% lo calificó como regular y el 0.4% no estuvo satisfecho.

Peresu, Heunis, Kigoz & De Grave (2020) en su artículo *Patient satisfaction with directly observed treatment and multidrug-resistant tuberculosis injection administration by lay health workers in rural Eswatini* tuvieron como fin evaluar la magnitud de satisfacción del paciente al recibir atención de TB-MDR en la comunidad. Los resultados mostraron una alta

satisfacción del paciente para lo cual influyó significativamente la confidencialidad, la selección de proveedores, el asesoramiento sobre la adherencia y costos de tratamiento.

Santos, Silva, Cade, Facchini & Tomasi (2018, p. 1) en el artículo *Quality of infant care in primary health services in Southern and Northeastern Brazil* tuvieron como finalidad evaluar la calidad de servicio ofrecido a niños menores de un año prestados por los servicios de salud primaria; como resultado hubo baja prevalencia en la instrucción sobre lactancia materna y sobre la introducción de alientos nuevos en el cuarto mes de atención y alta calidad en el cuidado infantil, el modelo jerárquico mostró mayor resultado en la región noreste. Esto se explica a la consolidación de la estrategia de salud familiar en esa región.

Robles, Placencia y Carreño (2019, p. 58) en el artículo *Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima-Perú* tuvieron como finalidad establecer el grado de satisfacción del paciente de neurocirugía del INCN. Los resultados indican que la satisfacción general de los pacientes fue de 19.4% y la insatisfacción global de 80.6%. Del mismo modo determinaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.196 con respecto al grado de estudio del paciente y en relación a la privacidad, siendo ésta una correlación positiva baja. Se evidenció insatisfacción en 4 de cada 5 pacientes atendidos.

Así mismo Macarevich, Pilotto, Balbinot & Keller (2018, p. 1) en el artículo *User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil* tuvieron como finalidad describir la satisfacción del usuario en los diferentes grupos etáreos y la concordancia entre satisfacción del paciente y los tipos de prestaciones dentales. Como resultado obtuvieron que pocos estimaron los servicios como malos o muy malos, la atención en los establecimientos públicos estuvo vinculado con una menor satisfacción que en los privados. En general los brasileños estuvieron satisfechos con la atención brindada, excepto los adolescentes que mostraron menor satisfacción por los servicios públicos los cuales se focalizan más en cuestiones relacionadas con los niños, adultos y adultos mayores.

Para este trabajo de investigación se han considerado antecedentes internacionales; al respecto, Maggi (2018), en la tesis de maestría: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, sustentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, siendo su fin general: *Evaluar la afectación de la calidad de la prestación brindada en el área de*

emergencia de pediatría del Hospital General de Milagro con respecto a la satisfacción del usuario. Trabajó un método de investigación tipo transversal analítica, donde se concluye: a) que los establecimientos centrados a la salud pública deben llevar a cabo gestiones para dar un excelente servicio, para cubrir las necesidades del usuario, b) las personas desean tener mejor información sobre el tratamiento de su hijo, usando por parte de los especialistas un lenguaje claro y simple para el entendimiento de los padres de familia, c) para perfeccionar la calidad de servicio y aumentar la magnitud de satisfacción se planteó un mejor control respecto al aseo de la institución (p. 79-80).

Fontova (2015) en su tesis Doctoral: Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario, sustentada en la Universidad de Girona, siendo su objetivo general: Estudiar la magnitud de satisfacción del usuario, familiares y profesionales del área de urgencias. Trabajó un estudio descriptivo transversal, para el cual usó un formulario de Incentivos Laborales de Herzberg, Escala General de Satisfacción, Maslach Burnout Inventory, donde se concluye: a) la verificación del dolor se relacionó con la satisfacción, b) el grado de optimismo los usuarios y familiares fue alto, c) el tiempo de espera influyó en la satisfacción de las personas, tanto para la atención de enfermería como la visita médica, d) los estímulos mejor apreciados por los profesionales fueron una jornada de trabajo favorable, buen sueldo, un empleo fijo, atrayente, los colegas de labores y el compromiso. e) los estímulos menos apreciados fueron la oportunidad de ascenso en el trabajo y las bonificaciones no económicas u obras sociales brindadas por la compañía. f) el grado de optimismo del personal profesional fue alto el mismo que se asoció con la satisfacción (p. 181-182).

Ros (2016), en su tesis de Doctorado: Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual, sustentada en la Universidad Católica de Murcia, siendo su objetivo general: Establecer las relaciones que se originan entre calidad de vida del usuario, la satisfacción del mismo, la calidad de la prestación y las intenciones de comportamiento del Servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a usuarios con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Trabajó una investigación empírica donde se concluyó: a) existe vinculación entre satisfacción del usuario, voluntad de comportamiento y calidad de servicio, b) hay vinculación entre la voluntad de comportamiento, calidad de servicio y la calidad de vida, c) influencia de las cualidades sociodemográficas en las evaluaciones de los parientes (p. 216-219)

Mongui (2015), en su tesis de Maestría Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación A.P.R.I.L.P., sustentada en la Universidad de La Plata, Argentina, siendo su finalidad general: Explicar la percepción de la calidad del servicio médico en las personas con discapacidad física motora que asiste a la fundación A.P.R.I.L.P. Trabajó una investigación observacional de tipo descriptivo y corte transversal, donde concluyó: a) en relación a la accesibilidad el 61,8% de encuestados nota que es dificultoso ingresar, movilizarse y desplazarse dentro de la institución, b) respecto a la estructura más del 40% percibe que el edificio luce desaseado, en tanto un 45,5% observó que los asientos en la sala de espera son incómodos para usarlos desde la condición de discapacidad, c) la sensación de ausencia de seguridad al momento de la consulta estropea la armonía del proceso de atención médica, d) en cuanto a la satisfacción global, el 40% está satisfecho con la atención recibida, el 34,5% insatisfecha; el 50,9% se volvería a atender en la misma institución; mientras que el 49,1% no volverían a atenderse (p. 60).

Boza y Solano (2017), en su tesis de Maestría: “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, sustentada en la Universidad Estatal a Distancia de San José de Costa Rica, cuyo objetivo fue: Estudiar la magnitud de satisfacción desde la apreciación del usuario, en razón a la atención en salud ofrecida. Trabajaron una investigación tipo cuantitativo-descriptiva, donde concluyen: a) los indicadores de calidad usados responden a especificaciones aprobadas y validadas, b) los cambios de comportamiento del personal y afinidad con los pacientes y familiares repercuten efectivamente y mejoran la apreciación de la calidad del servicio brindado, c) la atención es de calidad, sin embargo el abordaje con la familia aún es débil sobre todo en la calidez del trato, d) no hay una valoración de calidad desde el punto de vista externo que deje conseguir la apreciación de los progenitores sobre satisfacción, indicativo que permite tener conocimiento de las expectativas de la clientela y favorecer una atención integral (p. 89).

En los antecedentes nacionales tenemos a Yarleque (2018), en su tesis de Maestría: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018, sustentada en la Universidad César Vallejo, su objetivo general fue: Establecer la relación y vinculación entre satisfacción del usuario y calidad de servicio en la Zona

Registral N° VI – Sede Pucallpa. Trabajó un diseño de estudio transversal, no experimental, descriptivo correlacional, concluyendo: a) existe vinculación efectiva entre calidad y satisfacción del usuario con coeficiente Rho de Spearman = 0.527, b) existe vinculación directa positiva entre satisfacción del usuario y fiabilidad con coeficiente Rho de Spearman = 0.754, c) hay vinculación directa positiva entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.351, d) hay vinculación directa positiva entre seguridad y satisfacción del usuario con coeficiente Rho de Spearman = 0.539, e) existe relación directa positiva entre satisfacción del usuario y empatía con coeficiente Rho de Spearman = 0.598, f) hay vinculación directa positiva entre satisfacción del usuario y los elementos tangibles y con coeficiente Rho de Spearman = 0.527 (p. 85-86).

Montalvo (2017), en su tesis de Maestría: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017, sustentada en la Universidad César Vallejo, cuyo objeto general fue: Definir la vinculación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología. Trabajó una investigación descriptivo correlacional y transversal, donde concluyó: a) se encuentra vinculación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología, b) Se demostró que la calidad de la atención es regular, alcanzando una media de 86.39 puntos respecto a los 130 establecidos como parámetro, c) se mostró que la magnitud de satisfacción en la especialidad es regular, d) Se demostró que el aspecto tangible es la dimensión que mayor relación tiene con la satisfacción del usuario, siendo ésta una correspondencia directa moderada con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.543 (p. 88).

Ramírez (2016), en la tesis de maestría: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016, sustentada en la Universidad César Vallejo, siendo su objetivo general: Especificar la vinculación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia. Trabajó un diseño correlacional, donde se concluyó: a) existe vinculación directa positiva con coeficiente Pearson de 0.2705 entre satisfacción del usuario y calidad de servicio, b) hay concordancia directa con un coeficiente Pearson de 0.0157 entre satisfacción del usuario y la confiabilidad demostrando que a mayor confianza brindada al solucionar problemas de salud del usuario, mayor es la satisfacción, c) existe relación directa entre satisfacción y los aspectos tangibles con un coeficiente Pearson de 0.3537 por ello a mayores condiciones físicas y cobertura de

medicinas mejor es la satisfacción, d) existe concordancia directa con coeficiente Pearson de 0.2089 entre seguridad y satisfacción del usuario, e) existe relación directa entre satisfacción y empatía con una correlación Pearson de 0.2514 (p. 45).

Pérez (2018) en la tesis de maestría: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018, sustentada en la Universidad César Vallejo, siendo su objetivo general: Establecer la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos. Trabajó un diseño de investigación transversal, donde concluyó: a) se encuentra relación relevante entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con coeficiente Rho de Spearman = 0.750 siendo ésta de magnitud fuerte, b) existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario con un coeficiente Rho de Spearman = 0,751, siendo una relación fuerte, c) existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario con coeficiente Rho de Spearman = 0,735 indicando una relación de magnitud fuerte, d) se encuentra relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario con coeficiente Rho de Spearman = 0,769 siendo una relación de magnitud fuerte, e) existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario, con coeficiente Rho de Spearman = 0,786, siendo una relación de magnitud fuerte, f) existe relación entre empatía y satisfacción con coeficiente Rho de Spearman = 0,765 señalando que es una relación de magnitud fuerte (p. 87-88).

Rengifo (2020) en la tesis de maestría: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019, sustentada en la Universidad César Vallejo, siendo la finalidad principal: Definir la vinculación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico. Trabajó una investigación descriptivo correlacional, donde concluye: a) se encuentra relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, con una correlación equivalente a 0.187, siendo positiva muy baja, b) la calidad de servicio, fue identificado como regular por los pacientes con un 84.8%, vale decir que falta mejorar cualidades importantes en la atención odontológica como la capacidad de respuesta y la confiabilidad, c) en razón a calidad de la prestación en los aspectos capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, empatía y seguridad, se logró identificar que su estado es regular; los usuarios notan que falta mantener espacios más limpios e mas igualdad en la atención para todos, d) existe una satisfacción media del usuario con respecto al consultorio odontológico (p. 33).

Al mismo tiempo se han desarrollado las teorías relacionadas a calidad del servicio y a satisfacción del usuario/cliente.

Así tenemos que la Organización Mundial de Salud (OMS) establece que la calidad de la prestación de salud es asegurar que cada usuario reciba un paquete de atenciones diagnósticas y terapéuticas adecuados para lograr una excelente atención, teniendo en cuenta todas las causas y los conocimientos del paciente y de la atención médica, y así lograr un óptimo resultado con un mínimo de iatrogenias y máxima satisfacción para el usuario, publicado por Conexión ESAN-Apuntes Empresariales (2016). En ésta publicación mencionan a Donabedian, considerado como padre de la calidad de la atención en salud, definiendo la calidad en salud como: el modelo de atención que va a optimizar el confort del usuario, una vez tenido en cuenta la consideración de pérdidas y ganancias que se vinculan con las partes del procedimiento de atención. Para su estudio plantea tres enfoques distintos según quién la define: calidad absoluta, calidad individualizada y calidad social.

Abigail (2011) señala que se encuentran evidencias de mejorar la calidad a partir de la edad cristiana, con la labor del hombre al fabricar armamentos, preparar sus comidas y hasta en confeccionar su vestimenta. En los indicios de las culturas antiguas también se contempla la intención de perfeccionar en todo momento la calidad, como ejemplo se tiene a los frisos griegos, las pirámides egipcias, etc. Mas es con los orientales, que la calidad como ideología de rendimiento y de vida obtuvo su mayor manifestación desarrollándose el concepto. Citado en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015” Huamán (2017, p.18)

Por su parte Fegenbaun (1994) en su definición de calidad sostiene que es el conjunto de las cualidades y atributos de un servicio o producto en razón de su competencia para compensar las necesidades establecidas o sobreentendidas, citado en Colmenares (2007).

Así mismo Bitner y Gubert (1994) tienen en cuenta la calidad vista como una idea en el marketing de servicios y se determina con la apreciación particular e individual que el cliente da sobre la ventaja o excelencia de una compañía o servicio, citada en Colmenares (2007). Reeves & Bednar (1994) indica que no hay una definición de calidad que sea mejor, pues cada una tiene sus propias fortalezas y debilidades relacionadas a criterios tales como medición y generalización, utilidad de gestión y la pertinencia de los consumidores, citado en Mora (2011, p. 150).

Colmenares (2007) manifiesta que la calidad es un término que difícilmente se puede definir, usualmente se asume por calidad cuando una atención o producto cumple con las funciones o desempeño para lo cual fue concebido o diseñado, mencionado en la revista argentina *Técnica Administrativa*.

Respecto a calidad, Imai (1998) menciona a los servicios o productos terminados así como también a la calidad de los procesos de los mismos. La calidad pasa por todas las etapas de la compañía, tales como diseño, fases de desarrollo, elaboración, venta y conservación del producto y servicio, citado en Colmenares (2007). Mientras que Juran (1990) menciona que la calidad consiste en las cualidades del producto que se fundan en las exigencias de la clientela y por consiguiente ofrecen satisfacción del producto, citado por Duque (2005, p. 67).

Schiffman & Lazar (2001), señalan que los consumidores valoran la calidad del producto o del servicio con base en las diversas señales de información que asocian con el producto. Estas señales son las propiedades intrínsecas el producto o servicio en sí (sabor, aroma, color, tamaño, ambiente, decoración, atención) y las de carácter extrínseco (publicidad, entorno cultural, precio). Unidas o solas, estas señales suministran la base para las percepciones de la calidad del producto y los servicios, citado en Colmenares (2007).

En tanto Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, como resultado de una investigación en diversos tipos de servicio. Este modelo determina la calidad de servicio como una desunión entre la expectativa preliminar al uso de un servicio y la apreciación del servicio brindado, la cual puede ser calculada desde la desigualdad de ambos. Al ser superior la desigualdad entre la apreciación de las expectativas y del servicio, superior es la calidad.

El presente modelo ha producido muchos estudios y el cual se usó en la presente investigación. Para 1994 en trabajos posteriores, los mismos autores, centraron la investigación de la calidad del servicio en la postura del consumidor frente al servicio prestado. Este hecho permite estudiar la calidad enfocándolo desde la psicología servicios citado en Colmenares (2007).

Se considera a SERVQUAL como el instrumento más popular para determinar la calidad del servicio, como discrepancia entre las apreciaciones y las perspectivas de los usuarios de

los servicios. Este modelo tiene las siguientes dimensiones que se aplicaron en la presente investigación, las cuales fueron descritas por Parasuraman et al. (1988, p.23):

- a) Elementos tangibles: relacionado con todos los aspectos físicos como las edificaciones, los equipos y la presencia del personal.
- b) Fiabilidad: destreza para ejecutar/dar la atención ofrecida en forma fiable, eficiente y puntual. Dar y mostrar confianza al paciente al momento de brindar la atención ofrecida.
- c) Capacidad de respuesta: habilidad para apoyar a los usuarios y facilitar pronta asistencia, disposición para proporcionar respuesta a inconvenientes que tenga el usuario, dar alternativas de solución de forma inmediata.
- d) Seguridad: el conocimiento y la amabilidad del personal; la capacidad de dar confianza generando la tranquilidad que necesita el usuario, así mismo el personal debe estar capacitado para poder resolver alguna duda generada.
- e) Empatía: el cuidado, esmero individualizado que se proporciona a los usuarios.

Del mismo modo mencionamos las definiciones de Urriago (2010, p. 42-44) para las medidas de la primera variable:

- a) Elementos tangibles: aspecto de los componentes materiales y personal que participan o se emplean en el servicio de la atención de salud.
- b) Fiabilidad: práctica confiable y puntual; destreza para proporcionar un servicio de manera cuidadosa, adecuada y como se publica.
- c) Capacidad de respuesta: Idoneidad y deseo para ayudar a los usuarios brindando un rápido servicio.
- d) Seguridad: capacidad para infundir confianza y fiabilidad; garantía y habilidad profesional.
- e) Empatía: servicio individual que se presta al usuario, buen trato y comprensión.

Para satisfacción del usuario tenemos las siguientes teorías. En la forma más básica para Sancho (1998) la satisfacción es un concepción psicológica que involucra el sentimiento de confort y deleite que resulta de conseguir lo que se espera y desea del servicio o producto definido, citado en Morillo (2009, p. 204).

Para Kotler y Armstrong (2003), la calidad tiene vinculación con el coste y satisfacción de la clientela. En una forma amplia la calidad se define como el conjunto de detalles y

cualidades del servicio o producto que se vinculan con su capacidad de satisfacer las exigencias de la clientela. En Kotler, et al. (2005) la calidad está por encima de la característica de no poseer defectos, ésta empieza con las exigencias de la clientela (lo que se espera) y culmina con la satisfacción del mismo (valor que se percibe), citado en Morillo (2009. p. 205)

Por su parte Vogt (2004, p. 16), indica que la satisfacción del usuario es consecuencia de un desarrollo constante de cotejo entre las apreciaciones subjetivas y la experiencia por una parte y los objetivos y las perspectivas por otro.

Años más adelante, Kotler (2013 p. 14), menciona a la satisfacción del usuario como medida en la que el rendimiento que se percibe del producto es igual a las expectativas del consumidor; es así que si el rendimiento del producto es menor a sus perspectivas, el usuario no estará satisfecho; si es igual estará satisfecho y si las sobrepasa, el usuario se hallará muy satisfecho o hasta fascinado con el producto.

Se considera también como la reacción del cliente a la valoración de la diferencia percibida entre las perspectivas de un inicio y el resultado o rendimiento efectivo del producto y/o atención, como ha sido apreciado luego de su consumo Castrillón & Díaz (2010, p.33). Mientras que para Ginebra y Arana (1999, p. 18) la satisfacción del cliente es el producto definitivo de la calidad en los servicios como componente fundamental para la preservación de la clientela cuando realmente le ofrecemos al consumidor todo lo que desea conseguir, el consumidor permanece satisfecho, citado en Morillo (2009, p. 205).

Así como para determinar la calidad de servicio tenemos el método SERVQUAL, para la satisfacción del cliente/consumidor tenemos el American Customer Satisfaction Index (ACSI) se presentó en los años 90 para estimar el desempeño de las industrias en USA. Su inicio se debe a la necesidad de disponer de información cíclica, comparable y desglosada, alusiva a la calidad de los diversos sectores económicos, desde la óptica de la satisfacción del cliente con las empresas, (Castrillón 2010, p. 35), para su medición se tiene en cuenta: expectativas, calidad y valor percibido.

Expectativas del cliente: medición de la calidad que el cliente aguarda aceptar por el producto o servicio.

Calidad: se refiere a la expectativa del cliente y está relacionada a dos elementos; la personalización y la fiabilidad.

Valor percibido: es el vínculo entre el coste pagado y la calidad obtenida; el cliente efectúa una evaluación entre lo que aguardaba conseguir y lo que recibe.

Ospina & Gil (2011) por su parte mencionan que la calidad se entiende como un elemento del valor percibido, determinándose una relación causal positiva; el valor percibido se entiende como la evaluación entre la calidad recibida y el coste pagado (p. 43).

Cabe mencionar también que está el ECSI (European Customer Satisfaction Index) que es una variación del ACSI en sus constructos evaluados.

En la investigación se plantearon los problemas siguientes:

Problema General se tiene: ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019?

Los problemas específicos se enumeran en breve: Problema específico 1.- ¿En qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019? Problema específico 2.- ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019? Problema específico 3.- ¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019? Problema específico 4.- ¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019? y Problema específico 5.- ¿En qué medida los elementos tangibles de la calidad se relacionan con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019?

Esta investigación se justifica en la búsqueda del nivel de la calidad de servicio brindado en el consultorio externo de odontología del Hospital del Huaycán y la satisfacción que es obtenida por el usuario una vez terminada su atención. Para obtener resultados óptimos tenemos los indicadores a usar los cuales al finalizar la presente investigación nos lleven a tomar decisiones en favor de usuarios satisfechos, realizando mejoras también en la gestión administrativa del servicio con la elaboración de protocolos de atención que eleven la calidad de vida y salud de los mismos.

Es importante para el servicio de odontología contar con guías de atención para los procedimientos que se brindan al paciente los cuales se verán reflejados en una buena salud bucal dando énfasis a la parte preventiva que no se está desarrollando adecuadamente

y así evitar llegar a tratamientos recuperativos o tratamientos de rehabilitación para los cuales muchas veces el usuario no cuenta con los medios económicos suficientes para su realización por ende un posterior deterioro en la salud bucal y general.

Así mismo y no menos importante es implementar un plan continuo de capacitaciones con referencia a la atención de los usuarios. Por último, los resultados obtenidos serán considerados por las autoridades del Hospital de Huaycán con la voluntad de optimizar la calidad de la asistencia brindada en beneficio de la población, siendo ésta oportuna y adecuada.

Los problemas planteados líneas antes tienen los siguientes objetivos:

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

Los objetivos específicos que se plantearon son los siguientes:

Objetivo Específico 1.- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

Objetivo Específico 2.- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019. Objetivo Específico 3.- Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019. Objetivo Específico 4.- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019 y Objetivo Específico 5.- Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

Las hipótesis en la presente investigación se plantearon de la siguiente manera:

Hipótesis General: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

Como hipótesis específicas enumeramos las siguientes: Hipótesis específica 1.- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019. Hipótesis específica 2.- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario

en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019. Hipótesis específica 3.- La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycan en el 2019. Hipótesis específica 4.- La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2020. Hipótesis específica 5.- Los elementos tangibles de la calidad se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

II. Método

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación se desarrolló con la finalidad de comprobar la existencia de relación significativa entre las variables planteadas, las cuales fueron el punto de inicio para deducciones posteriores.

Tipo: En la presente investigación se propuso resolver problemas específicos, por tanto es de tipo aplicada, Lozada (2014, p. 35) refiere que tiene como finalidad la producción de información con aplicación directa y a mediano plazo en el sector productivo o en la sociedad; del mismo modo, esta investigación impacta de forma indirecta en el aumento del nivel de vida de la comunidad y en la instauración de empleos.

Paradigma: Esta investigación se respaldó en el paradigma positivista descrita por Ricoy (2006, p. 16) teniendo en cuenta que los proyectos científicos están sobre los valores que los individuos expresen y de su contexto, orientándose en el mundo de manera neutral para asegurar explicaciones generalizables.

Enfoque: Es de tipo cuantitativo que según Hernández, Fernández, & Baptista (2014, p. 04) se emplea la recopilación de información para ensayar hipótesis, con sustento en la calculo numérico y el análisis estadístico, para probar teorías y plantear modelos de comportamiento.

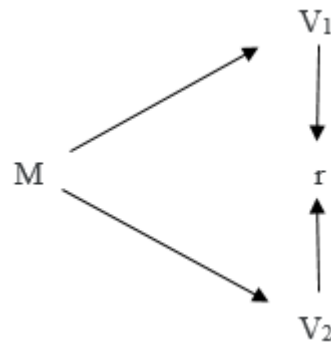
Para ésta investigación realizaremos encuestas para recopilar la información necesaria que en su momento serán analizadas de forma estadística.

Nivel: Se valoró la relación entre las variables, por tanto decimos que es de nivel descriptivo con alcance correlacional, Tamayo (2003, p. 46) define el nivel como la descripción, registro, observación y explicación de la naturaleza actual. La tendencia se hace sobre resultados dominantes o sobre cómo un individuo, cosa o grupo funciona o se rige en el presente.

Método: se optó por el hipotético deductivo pues parte de premisas generales para lograr una conclusión particular, que sería la hipótesis a desmentir para contrastar su veracidad, mencionado por Sánchez, (2019, 108).

Diseño: Se empleó el diseño no experimental de corte transversal ya que las variables fueron medidas en un tiempo y espacio definido, siendo ésta investigación definida por Hernández et.al. (2014, p. 152) como el estudio que se lleva a cabo sin maniobrar deliberadamente las variables. Es decir, se refiere a investigaciones en las que no se hace cambiar de forma intencional las variables independientes para observar su impacto sobre otras variables.

En el esquema a continuación se representa el diseño de la investigación:



Dónde:

M = Muestra (Usuarios del servicio de odontoestomatología)

V₁ = Calidad de atención

V₂ = Satisfacción del usuario

r = Relación

2.2 Operacionalización de las variables de investigación

Tabla 1: Operacionalización de la variable “calidad de servicio”

a) Variable 1: calidad de servicio

La Organización Mundial de Salud (OMS) define que la calidad de la asistencia de salud es garantizar que cada usuario reciba un paquete de atenciones diagnósticas y terapéuticas adecuados para lograr una excelente atención, teniendo en cuenta todas las causas, de la atención médica y los conocimientos del paciente, y así alcanzar un óptimo resultado con un mínimo de iatrogenias y la máxima satisfacción del usuario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Seguridad	Privacidad Información sobre la consulta Personal amable	1 - 5	Escala: Likert	
Capacidad de Respuesta	Insumos de calidad Fluidez en la atención Personal comunicativo	6 - 7	Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Medio 4 = Alto 5 = Muy alto
Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido Realizar un servicio de calidad Orientación al usuario Puntualidad en el horario de atención	9 - 15		
Empatía	Preocupación por el usuario Calidez en la atención Brindar información clara	16 - 20		
Elementos tangibles	Limpieza de ambientes Equipos modernos Instalaciones	21 - 23		
Nota: Instrumento basado en el autor <u>Parasuraman</u> (1988)		Adaptado por MPRA (2019)		

b) Variable 2: satisfacción del usuario

Es definida como la reacción del cliente a la valoración de la diferencia apreciada entre las perspectivas de un inicio y el resultado o rendimiento efectivo del producto y/o atención, como ha sido captado luego de su utilización Castrillón & Díaz (2010, p.33).

Según Carrasco (2009, p.226) la operacionalización de las variables es un procedimiento metodológico que se fundamenta en deshacer deductivamente las variables que conforman el problema de estudio, que va de lo general a lo específico; vale decir que las variables se fraccionan (si son complejas) en dimensiones, aspectos, áreas, índices, subíndices, indicadores, ítems; en tanto si son concretas sólo en indicadores, índices e ítems.

Tabla 2: Operacionalización de la variable “satisfacción del usuario”

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Expectativa del usuario	Resolución de problema Preocupación por las necesidades del usuario	24 -27	Escala: Likert Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Medio 4 = Alto 5 = Muy alto
Calidad percibida	Evaluación del servicio recibido Personal capacitado Confiabilidad	28 - 34		
Valor percibido	Comprensión Comunicación	35 - 38		
Nota: Instrumento basado en el modelo ACSI (1994)		Adaptado por MPRA (2019)		

Teniendo las dos variables a trabajar, para la calidad de servicio se adaptó el Modelo SERVQUAL el cual presenta cinco dimensiones y 23 indicadores que fueron analizados después de aplicada la encuesta, así mismo se adaptó la encuesta del Modelo ACSI para la variable satisfacción del usuario la cual presenta tres dimensiones y 15 indicadores.

2.3 Población, muestra y muestreo

La población es definida por Lepkowski (2008) como el conjunto de la totalidad de casos que coinciden con una secuencia de detalles, citado en Hernández et.al. (2014, p. 174); la cantidad de usuarios que asisten al consultorio externo de Odontoestomatología del Hospital de Huaycán, son un promedio de 30 pacientes diarios por operador (atención en los horarios de mañana y tarde), atienden dos profesionales por turno por lo tanto la atención diaria es de 60 pacientes; lo cual nos daría un total de 420 usuarios más otra cantidad de pacientes procedentes de las interconsultas de otros servicios, llegando a unos 500 pacientes al mes de los cuales se tomaría la muestra para la investigación.

Según López (2004) la muestra es definida como, parte del universo o población en que se realiza una investigación. Los métodos para conseguir el número de la muestra pueden ser lógica, fórmulas y otros; la muestra es parte específica de la población (p. 69). Dada la situación que se vive a nivel mundial por la pandemia del Covid-19, para la presente investigación se encuestó a total de 40 usuarios del servicio de odontoestomatología que se atendieron en los primeros meses el año, siendo ésta nuestra muestra a censar.

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, método usado en investigación cuantitativa, se basa en recopilar los casos que se ubiquen disponibles o por conveniencia para el investigador (López 2004, p. 74). Se utilizó éste muestreo debido a las circunstancias de la pandemia de Covid-19, se aplicó a los usuarios y/o familiares mayores de edad atendidos en el consultorio de odontoestomatología, esto debido al estado de emergencia nacional declarado mediante D.S. 44-2020-PCM el cual tiene ciertas restricciones para la población y a la emergencia sanitaria que obedece a acciones en materia de salud destinados a la atención y contención de la pandemia. Ésta última prorrogada hasta el 7 de septiembre con D.S. N° 020-2020-SA.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recolección de datos se realizó por medio de la técnica de encuesta/ entrevista. Folgueiras (2016, p. 03) hace la siguiente definición de encuesta estructurada, es la que se decide de

antemano que tipo de información se va a requerir y en base a ello establecer un guion de entrevista secuencial y fijo. El entrevistador sigue un orden marcado y las preguntas están pensadas para contestadas brevemente. El encuestado debe limitarse a este guion establecido con anterioridad.

Se utilizó un cuestionario para la recolección de datos, éste radica en un grupo de interrogantes en razón a una o más variables a cuantificar, Chasteauneuf (2009) citado en Hernández et.al. (2014, p. 217). Según Hernández et.al. (2014, p. 198) menciona que reunir la información abarca preparar un plan pormenorizado de procedimientos que nos lleven a agrupar datos con un fin particular. Esto incluye precisar: a) ¿cuáles son las fuentes de donde se conseguirá la información?, b) ¿En dónde se ubican dichas fuentes?, c) ¿Gracias a qué método o medio vamos a reunir la información?

Validez y Confiabilidad de los instrumentos

La validez es definida por Hernández et.al. (2014, p. 200) como el nivel en que una herramienta efectivamente cuantifica la variable que intenta medir. El presente estudio fue validado por expertos quienes fueron asignados por la Universidad César Vallejo dada la situación de pandemia mundial en la que nos encontramos actualmente y al estado de emergencia sanitaria en que encuentra el país. Al respecto, Corral (2009) menciona que por medio del juicio de expertos se procura tener valoraciones razonablemente buenas, las «mejores conjeturas» (p.231).

En tanto la confiabilidad según Briones (2000, p. 59) se refiere al nivel de confianza o seguridad con el cual se pueden admitir los resultados obtenidos por un investigador basado en los métodos usados para efectuar su estudio; mientras que Frías-Navarro (2019, p. 3-4) menciona al respecto que los ítems cuantifican un mismo constructo y que se encuentran en gran medida correlacionadas entre sí. La confiabilidad del instrumento utilizado en éste trabajo se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, tomando 13 encuestas como prueba piloto y obteniendo como resultado 0,948, por lo tanto es un nivel alto de confiabilidad (Anexo 5).

2.5 Procedimiento

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario mediante la encuesta/entrevista y se empleó la escala de Likert para la medición que según Hernández et.al. (2014) menciona es

un grupo de ítems que se muestran en manera de proposiciones para cuantificar la reacción de la persona en tres, cinco o siete categorías (p. 238).

La información recopilada fue procesada aplicando el paquete estadístico SPSS V25, tanto las estadísticas descriptivas como inferenciales. López-Roldán y Fachelli (2015) definen a éste software como un paquete estadístico que integra un grupo de programas y subprogramas organizados de manera que cada uno de ellos está vinculado con todos los otros (p. 8).

2.6 Métodos de análisis de datos

Para valorar la correlación y la significancia entre las variables, se utilizó el técnica de correlación de Rho de Spearman definida por Elorza (1999, p. 536-537) como una medida de conexión lineal que usa números de orden, rangos, de cada grupo de individuos y contrasta los rangos. A parte de saber el grado de vinculación entre las variables, es posible determinar la dependencia o independencia de las variables aleatorias; se consultó la tabla de esta correlación indicada en Mondragón (2014, p.100).

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio cumplió con las pautas determinadas por la Universidad César Vallejo mediante su guía de elaboración de tesis. Del mismo modo se consideró la autoría de la información bibliográfica haciendo referencia a los autores. Se informó a los usuarios que este estudio es con la finalidad de mejorar el proceso de su atención demostrando confiabilidad y respeto a la información brindada. Finalmente se solicitó la autorización correspondiente a la institución para el desarrollo de la misma.

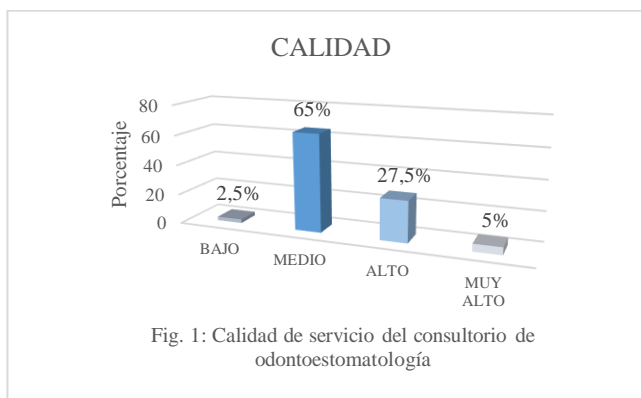
III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Variable calidad de servicio

Tabla 3: Resultados de la variable calidad de servicio en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, 2019.

CALIDAD			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
BAJO	1	2,5	2,5
MEDIO	26	65,0	65,0
ALTO	11	27,5	27,5
MUY ALTO	2	5,0	5,0
Total	40	100,0	100,0

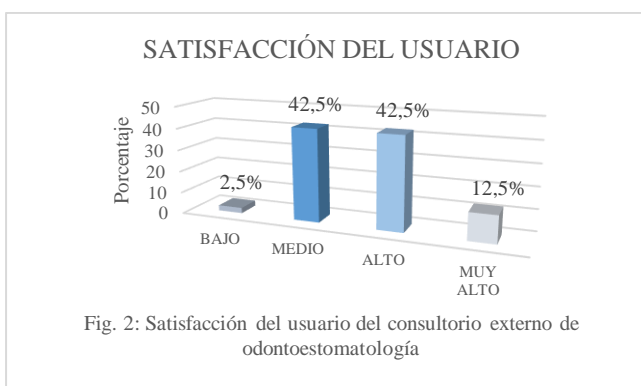


De acuerdo a la tabla 3 y figura 1, de un total de 40 entrevistados, 26 que corresponde a un 65.0% indica que la calidad de servicio es de magnitud media, 11 usuarios correspondiente a un 27.5% indica que el nivel es alto, 5.0% que corresponde a 02 entrevistados indica que el nivel es muy alto y el 2.5% correspondiente a un entrevistado indica que el nivel es bajo. Por tanto se infiere que hay un nivel medio de aprobación de la calidad de servicio en el consultorio de odontoestomatología.

3.1.2 Variable satisfacción del usuario

Tabla 4: Resultados de la variable satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, 2019.

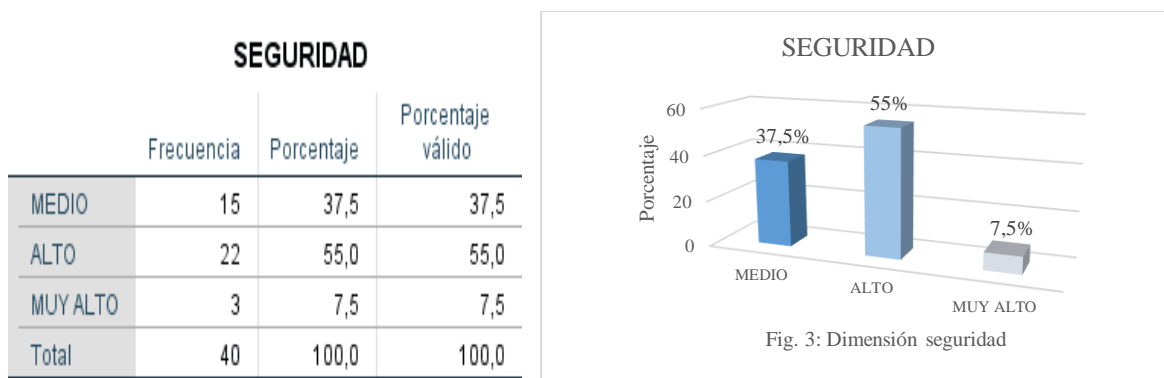
SATISFACCION DEL USUARIO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
BAJO	1	2,5	2,5
MEDIO	17	42,5	42,5
ALTO	17	42,5	42,5
MUY ALTO	5	12,5	12,5
Total	40	100,0	100,0



En cuanto a la variable satisfacción del usuario en la tabla 4 y figura 2 se obtiene que de un total de 40 entrevistados, 17 que corresponde al 42.5% consideran que el nivel es alto, el

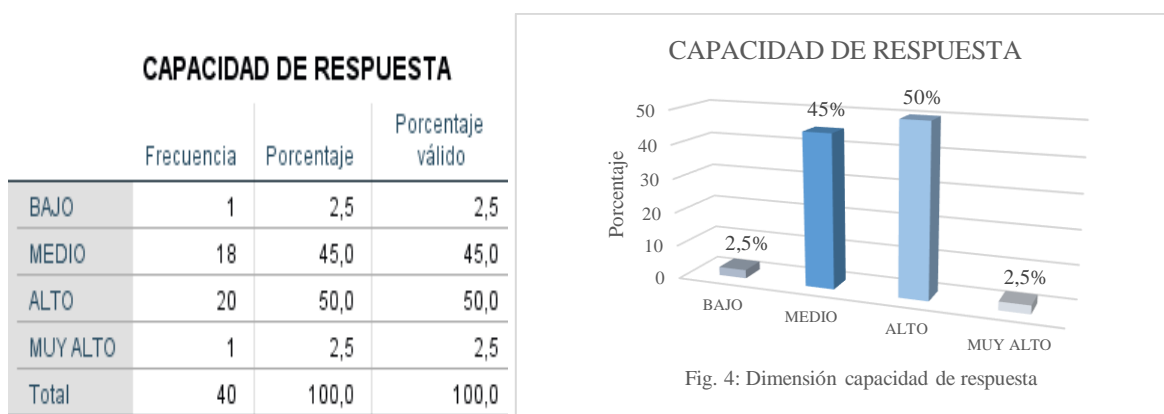
mismo número de entrevistados consideran un nivel medio y el 12.5% que corresponde a 05 entrevistados considera que el nivel es muy alto. Por último, un entrevistado estima que el nivel es bajo correspondiendo éste al 2.5%, lo cual permite inferir que el nivel de satisfacción está en un punto medio, a pesar de ello aún hay carencias en algunos aspectos que repercute en que el paciente no está del todo satisfecho.

3.1.3 Tabla 5: Dimensión seguridad



En la tabla 5 y figura 3 correspondiente a la dimensión seguridad se visualiza que del total de 40 entrevistados, 22 que corresponde al 55.0% consideran que el nivel es alto, 15 que corresponde al 37.5% consideran que el nivel es medio y un 7.5% que corresponde a 03 entrevistados incidan que el nivel es muy alto. Estos datos permiten inferir que el grado de seguridad del usuario es alto, así mismo el usuario siente que la atención puede mejorar en cuanto a la privacidad de su atención, un examen minucioso y la información que le brindan respecto a su enfermedad.

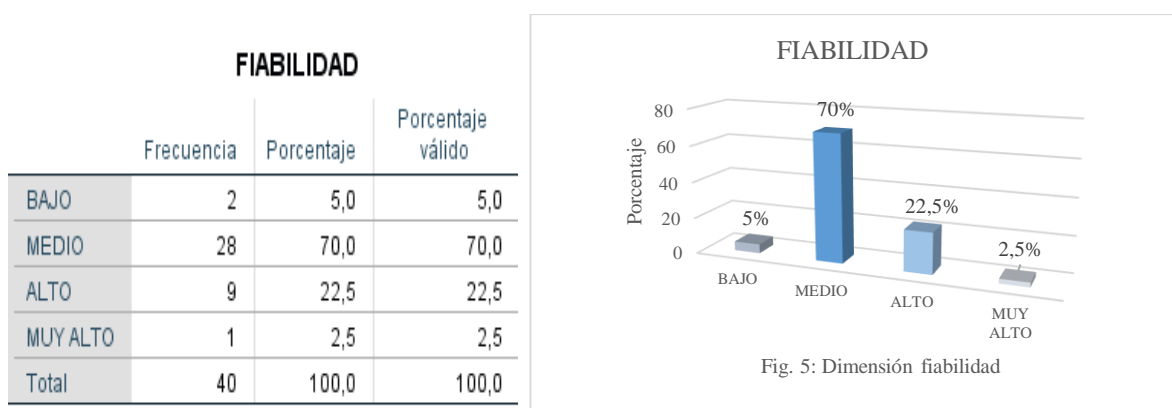
3.1.4 Tabla 6: Dimensión capacidad de respuesta



En cuanto a la capacidad de respuesta, en la tabla 6 y figura 4 se tiene que de un total de 40 entrevistados, 20 que corresponde a 50.0% estiman que el nivel es alto, 18 que corresponde

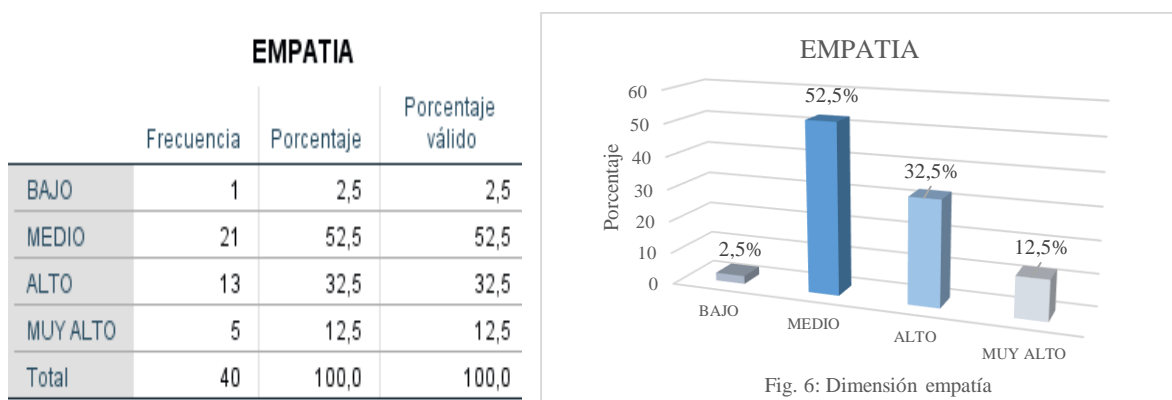
al 45.0% consideran un nivel medio, un entrevistado estima que el nivel es bajo y otro considera que el nivel es muy alto, ambos corresponden al 5.0%; lo cual permite inferir que el nivel capacidad de respuesta es alto; aun así se debería considerar que el tiempo de atención es insuficiente según la percepción del usuario y contar con insumos de última generación para su atención, etc.

3.1.5 Tabla 7: Dimensión fiabilidad



De acuerdo a la tabla 7 y figura 5, de un total de 40 entrevistados, 28 que corresponde a un 70.0% indica que la fiabilidad es de nivel medio, 09 entrevistados que corresponde a un 22.5% indica que el nivel es alto, el 5.0% correspondiente a dos entrevistados indica que el nivel es bajo mientras que uno que corresponde al 2.5% indica que el nivel es muy alto. Por tanto se infiere que hay un nivel medio de aprobación de la fiabilidad, por lo que se debe mejorar el servicio al usuario respetando horario de atención y turno de llegada para la atención, que la disponibilidad de citas sea más fluida, etc.

3.1.6 Tabla 8: Dimensión empatía

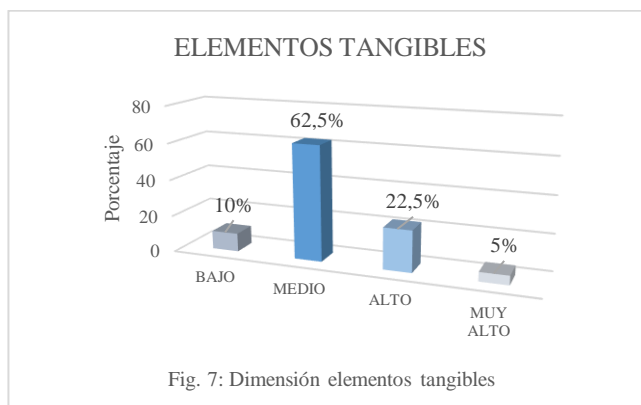


En la tabla 8 y figura 6 correspondiente a la dimensión empatía se visualiza que del total de 40 entrevistados, 21 que corresponde al 52.5% consideran que el nivel es medio, 13 que

corresponden al 32.5% consideran que el nivel es alto, 05 consideran que el nivel es muy alto siendo éste el 12.5% y uno que corresponde al 2.5% considera que el nivel es bajo, lo cual permite inferir que el nivel de empatía es medio.

3.1.7 Tabla 9: Dimensión elementos tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
BAJO	4	10,0	10,0
MEDIO	25	62,5	62,5
ALTO	9	22,5	22,5
MUY ALTO	2	5,0	5,0
Total	40	100,0	100,0



Respecto a la dimensión elementos tangibles en la tabla 9 y figura 7 se obtiene que de un total de 40 entrevistados, 25 que corresponde al 62.5% consideran que el nivel es medio, 09 que corresponde al 22.5% consideran un nivel alto, 04 entrevistados estiman que el nivel es bajo correspondiendo éste al 10.0% y 02 entrevistados indican que el nivel es muy alto siendo el 5.0% lo cual permite inferir que el nivel es medio, para la percepción del usuario se debe optimizar en orden, limpieza, charlas educativas, etc.

3.2 Resultados Inferenciales: contrastación de hipótesis

Tabla 10: Resultados de la correlación entre seguridad y satisfacción del usuario

H_0 = La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

H_1 = La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.

		SEGURIDAD		SATISFACCION DEL USUARIO	
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000		,572**
		Sig. (bilateral)	.		,000
	N		40		40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,572**		1,000
Sig. (bilateral)		,000		.	
N		40		40	

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

En la tabla 10 se logra apreciar que la correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario es de 0.572 siendo ésta positiva considerable. Así mismo el nivel de significancia es de 0.000, por lo tanto, al ser $<$ a 0.05 fue rechazada la hipótesis nula, admitiendo la de investigación.

Tabla 11: Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

H_0 = La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

H_1 = La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000	,383*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,383*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 11 visualizamos que la correlación entre capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario es de 0.383, correspondiendo a una concordancia positiva media; en tanto el grado de significancia es de 0.015, siendo $<$ a 0.05, por consiguiente es rechazada la hipótesis nula, se acepta la de investigación.

Tabla 12: Resultados de la correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario

H_0 = La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

H_1 = La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

		FIABILIDAD		SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

La tabla 12 nos permite apreciar que la correlación entre fiabilidad y la variable satisfacción del usuario es de 0.506, siendo ésta una correlación positiva media. En cuanto a la significancia tenemos que es de 0.001 y siendo $<$ a 0.05, por tanto podemos aceptar la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula.

Tabla 13: Resultados de la correlación entre empatía y satisfacción del usuario

H_0 = La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

H_1 = La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

		EMPATIA		SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En la tabla 13 apreciamos que la correlación entre empatía y la variable satisfacción del usuario es de 0.645, siendo una correlación positiva considerable. Así mismo tenemos que el nivel de significancia es de 0.000, siendo $<$ a 0.05, en consecuencia es rechazada la hipótesis nula aceptando la de investigación.

Tabla 14: Resultados de la correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario.

H_0 = Los elementos tangibles de la calidad no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

H_1 = Los elementos tangibles de la calidad se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

		ELEMENTOS TANGIBLES		SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

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

La tabla 14 nos permite apreciar que la correlación entre elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario es de 0.445, siendo ésta una correlación positiva media. En cuanto a la significancia tenemos que es de 0.004 y siendo $<$ a 0.05, podemos aceptar la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula.

Tabla 15: Resultados de la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario

H_0 = La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

H_1 = La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán en el 2019.

		CALIDAD		SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Referente a la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, se visualiza en la tabla 15 que la correlación asciende a 0.564, siendo ésta positiva considerable. En tanto, la significancia es de 0.000 y siendo $<$ a 0.05, por lo tanto es rechazada la hipótesis nula aceptando la de investigación.

IV. DISCUSIÓN

En nuestro territorio se han realizado diversos estudios con el propósito de estimar el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad de servicio recibido en los diferentes establecimientos de salud, consultorios externos o diferentes áreas comprendidas en los hospitales.

Es por éste motivo que la presente investigación buscó determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán para lo cual se analizaron los datos recopilados en la encuesta. Es así que los resultados obtenidos en el análisis inferencial, coeficiente de correlación igual a 0.564, indica que se encuentra una correlación positiva considerable entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario, éste resultado nos muestra la importancia de la calidad de servicio que se debe brindar con la finalidad de que el paciente salga de la consulta completamente satisfecho después de su atención. Este resultado discrepa con el estudio de Rengifo (2020) quien estableció la concordancia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la consulta externa de odontología del Hospital II-E, tal como lo demuestra el cálculo del coeficiente rho de Spearman, cuyo resultado indica que el valor de correlación es equivalente a 0.187, ésta correlación termina siendo positiva muy baja; resultados que no coinciden con los hallados en la presente investigación. Del mismo modo coincide con los hallazgos de Pérez (2018) que obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.750 concluyendo que existe concordancia significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Larco Herrera, precisando que la relación es de magnitud fuerte; a diferencia del resultado antes mencionado. Así también Kotler y Armstrong (2003), mencionan que la calidad posee vinculación con la capacidad y la satisfacción de la clientela; por tanto la calidad es determinada como el total de características y aspectos de un servicio o producto que están relacionados para de satisfacer las necesidades del cliente.

Referente al primer objetivo específico se estableció que se encuentra relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario obteniendo un coeficiente de 0.572 siendo ésta positiva considerable, que desde la perspectiva del paciente debe mejorar en cuanto a la privacidad en el momento de la consulta, la información dada por parte del profesional, un examen minucioso de la cavidad bucal entre otras. Así mismo, Robles, Placencia y Carreño (2016) quienes efectuaron un estudio cuyo fin fue definir el grado de

satisfacción del usuario externo del servicio de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN), determinaron una correlación de Spearman de 0.196 con respecto al grado de estudio del paciente y consideración a su privacidad, siendo ésta una correlación positiva baja lo cual discrepa con el presente estudio. Por el contrario los resultados de esta investigación concuerdan con Yarleque (2018) quien determinó que hay relación directa positiva entre seguridad y la variable satisfacción del usuario con coeficiente de Spearman 0.539. Ante esto, Urriago (2010) indica que la seguridad es la cualidad para inspirar confianza y credibilidad; capacidad profesional y respaldo mientras que Parasuraman et al. (1988) menciona que la seguridad es la amabilidad del personal y el conocimiento, la capacidad de dar confianza generando la tranquilidad en el usuario, así mismo el personal debe estar capacitado para poder resolver alguna duda generada.

Así mismo, para el segundo objetivo específico se estableció que hay relación entre la capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario siendo el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.383, correspondiendo a una concordancia positiva media; éstos resultados nos demuestran que el usuario percibe que el tiempo empleado para su atención no es el suficiente, que el trato por parte del personal de salud no es del todo cortés y considera que los materiales utilizados en su tratamiento no son los adecuados. Respecto a ésta dimensión se encuentra coincidencia con los obtenidos por Yarleque (2018) quien determinó que existe correspondencia directa positiva entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con coeficiente de correlación de Spearman de 0.351. Así mismo coincide con los resultados que obtuvo Pérez (2018) quien determinó que existe un vínculo significativo entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018, indicando que esta relación es de magnitud fuerte, con un coeficiente de Rho Spearman =, 769. Urriago (2010) señala a la capacidad de respuesta como el deseo y disposición para ayudar a los pacientes, proporcionando una atención rápida mientras que Parasuraman et al. (1988) menciona que la capacidad de respuesta es la actitud para colaborar con la clientela proporcionando un servicio rápido, dar respuesta a sus inconvenientes y brindar alternativas de solución de forma inmediata.

Respecto al tercer objetivo se demostró que existe relación entre la fiabilidad y la variable satisfacción del usuario es de 0.506, siendo ésta una correlación positiva media; lo cual hace notar que la percepción por parte del usuario puede mejorar en cuanto al inicio del horario de atención, respetar el orden de llegada, la dedicación que muestra el profesional en dar solución a su problema de salud, la disponibilidad de citas lo cual en los últimos tiempos es

difícil conseguir para que el tratamiento sea continuo, por lo que muchas veces el usuario no regresa. Sobre ello los resultados discrepan con los datos obtenidos por Ramírez (2016) quien estableció que existe concordancia directa con un coeficiente Pearson de 0.0157 entre la satisfacción del usuario y confiabilidad de la calidad de atención de la farmacia del Hospital Santa Gema, siendo una correlación positiva muy baja; demostrando que a mayor confianza proporcionada mediante la solución de problemas de salud que agobian al paciente, mejor será la satisfacción que puedan tener. De la misma manera con los datos obtenidos por Yarleque (2018) quien determinó que hay concordancia directa positiva entre la fiabilidad y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.754. Así mismo Parasuraman et al. (1988) indica que la fiabilidad es la capacidad para llevar a efecto/dar la atención ofrecida en manera honesta, eficiente y precisa; brindar y mostrar confianza al paciente al momento de dar la atención ofrecida. Por su parte Urriago (2010) menciona que la fiabilidad es el desempeño concreto y confiable, es la capacidad para brindar la atención en forma cuidadosa, adecuada, y como se anuncia.

El cuarto objetivo demostró la relación que existe entre empatía y la variable satisfacción del usuario es de 0.645, siendo una correlación positiva considerable; éstos resultados nos demostraron que el usuario percibe que fue tratado con amabilidad, el profesional resuelve algunas inquietudes que puede tener respecto a su problema de salud, fue orientado en relación al plan de tratamiento a seguir, medicación, etc. Ante ello, Pérez (2018) determinó que existe concordancia significativa entre empatía y la satisfacción de usuarios de los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.765, éste resultado indicó una relación de magnitud fuerte. Del mismo modo, el resultado de ésta investigación coincide con el que obtuvo Yarleque (2018) quien determinó que hay relación directa positiva entre empatía y satisfacción del usuario con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.598. En su momento, Urriago (2010) indicó que la empatía viene a ser la atención individual que se presta al usuario, comprensión y buena comunicación; mientras que Parasuraman et al. (1988) mencionó que la empatía guarda relación con la asistencia y la atención de forma individual que se otorga al cliente.

El último objetivo específico determinó si existe relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción del usuario, teniendo como resultados inferenciales un coeficiente de 0.445 lo que nos demuestra una correlación positiva media; que para la percepción del usuario debe haber más orden y limpieza en las salas de espera e incluso en los consultorios, implementar un cronograma de charlas educativas que ayudarán al cuidado

y prevención de la salud bucal, colocación de afiches y entrega de trípticos informativos. Los resultados discrepa por milésimas con los de Montalvo (2018) quien demostró que el aspecto tangible es la dimensión que tiene mayor relación con la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, ya que presenta un coeficiente Rho de Spearman de 0.543, habiendo una concordancia considerable. Mientras los resultados de Ramírez (2016) demostraron que existe una vinculación directa entre satisfacción y los aspectos tangibles con un coeficiente Pearson de 0.3537, siendo ésta una correlación positiva baja, por tanto a mayor cobertura de medicinas y mejores condiciones físicas, la satisfacción es superior. Tal como lo menciona Parasuraman et al. (1988) los elementos tangibles están vinculados con todos los aspectos físicos como las edificaciones, equipos y el aspecto de los empleados. Urriago (2010) define a los elementos tangibles como el aspecto de los componentes materiales y el personal que participan o se emplean en la asistencia del servicio de salud.

V. CONCLUSIONES

Después de ser analizados los datos, se plantearon las conclusiones siguientes:

Primera: Se concluyó la existencia de una relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, tal como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado es equivalente a 0.572. Cabe señalar que la relación obtenida es positiva considerable.

Segunda: Con un coeficiente Rho de Spearman equivalente a 0.383, se concluyó que hay una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, El resultado indica que es una relación positiva media.

Tercera: Se demostró que existe correspondencia entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán y obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman ascendente a 0.506, se concluye que hay una correlación positiva media.

Cuarta: Se concluyó que se encuentra relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, cuyo coeficiente Rho de Spearman es de 0.645, lo que indica que hay una reacción positiva considerable.

Quinta: Siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman equivalente a 0.445, se concluye que hay relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán. Por tanto se concluye que la relación es positiva media.

Sexta: Se demostró que hay relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.564 lo que hizo concluir que la concordancia fue positiva considerable.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: En vista que ha quedado constituida la relación positiva considerable entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán, se recomienda a la dirección establecer conductas relacionadas a optimizar la calidad de la atención prestada actualmente con la finalidad que los usuarios estén más satisfechos con la atención, tales como evaluaciones periódicas de la satisfacción de los usuarios para hacer mejoras de forma continua en la asistencia que se viene brindando. Así mismo, implementar un buzón de sugerencias en coordinación con el área de calidad del hospital para conocer el grado de percepción que tienen los pacientes.

Segunda: Se recomienda que el personal del consultorio, tanto cirujano dentistas como técnicos de enfermería, se enfoquen en las actividades preventivas, iniciando con sesiones educativas en las salas de espera de las diferentes áreas sobre el cuidado de la salud bucal. Una de las fortalezas son los serumistas que llegan cada año y con los cuales se puede realizar actividades extramurales en coordinación con el área de promoción de la salud.

Tercera: Con el propósito de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios, se debe, en el menor plazo posible contratar odontólogos especialistas para así evitar referir a los pacientes a hospitales que están fuera de la jurisdicción generando gastos económicos, pérdida de tiempo e incomodidad en el usuario.

Cuarta: El director del Hospital de Huaycán y su equipo técnico deben agilizar las gestiones a nivel del Ministerio de Salud para la pronta construcción de las nuevas instalaciones, teniendo así una mejor infraestructura que será en beneficio de la población, contratación de personal, adquisición de equipos modernos e insumos de última generación.

Quinta: Implementar un plan de atención diferenciado para adultos mayores y gestantes a través de citas programadas previamente.

REFERENCIAS

- Alves, L., Nardelli, G., Machado A., Casaburi, L., Camargo, F. & Da Silva, Á. (Julio, 2020). *Satisfaction of octogenarians with Primary Health Care services*. Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia, 23(1), e190235. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1981-22562020023.190235>
- Akbar, F., Pasinringi, S. & Awang, A. (Julio, 2020). *Assessment of Patient Satisfaction Level to Dental Health Care Services in Indonesia*. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada, 20, e4825. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/pboci.2020.077>
- Boza, R. & Solano E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Estatal a Distancia. San José de Costa Rica. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>.
- Briones, G. (2000). *La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello*. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores.
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos. Recuperado de: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Castrillón, M. F., & Díaz, L. G. (2010). *Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. Caso de estudio: clientes (personas naturales) de un banco nacional*. Apuntes Del Cenes. Recuperado de: <https://revistas.uptc.edu.co/index.php/cenes/article/view/55>
- Conexión ESAN .Apuntes Empresariales. (2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Colmenares, O. A. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio*. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Costa, D., Souto, G., Goes, M., Guedes, J., & Muller, A. (Noviembre, 2019). *Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients*. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41(spe), e20190152. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Elorza, H. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud*. (3ª ed.). México, D. F.: Cengage Learning. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica-para-las-ciencias-sociales-del-comportamiento-y-de-la-salud.pdf>
- Frias-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fontova, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. Tesis de Doctorado. Universidad de Girona, Girona, España. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
- Folgueiras, P. (Mayo, 2016). *La entrevista*. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/2445/99003>
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*". Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) *Fundamentos de marketing*. (11ª ed.). México: Pearson.
Recuperado de: <https://docer.com.ar/doc/80ees>
- López, J. J., Rodríguez, A. & Castillo, M. L. (Agosto, 2019). *User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. Horizonte sanitario*. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.19136/hs.a18n1.2400>
- López, Pedro Luis. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto Cero*, 09(08), 69-74.
Recuperado: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ª ed.). Barcelona, España. Universitat Autònoma de Barcelona.
Recuperado: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf.
- Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria*.
Recuperado de: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
- Macarevich, A., Pilotto, L., Balbinot, J. & Keller, R. (Febrero, 2018). *User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil*. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(2). Recuperado de <https://doi.org/10.1590/0102-311x00110716>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Matjila, S., Madiba, T., Annandale-Dippenaar, L. & Olutola, B. (Junio, 2019). *Assessment of job satisfaction among dentists working in different settings in the Tshwane metro*. *South African Dental Journal*, 74(5). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.17159/2519-0105/2019/v74no5a2>
- Mondragón, A. (2014). *Uso de correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVE_NCION_EN_FISIOTERAPIA

- Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación A.P.R.I.L.P.* Tesis de Maestría. Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montalvo, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.* Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28372>
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morillo, M.C (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1956/195614958009>
- Motloba, P., Ncube, O., Makwakwa, L., & Machete, M. (2018). *Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School.* South African Dental Journal, 73(6), 400-405. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.17159/2519-0105/2018/v73no6a3>
- Mthethwa, S., & Chabikuli, N. (Noviembre, 2016). *Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre.* South African Dental Journal, 71(10). Recuperado de http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-85162016001000005&lng=en&tlng=en.
- Ospina, S. & Gil I. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. Cuadernos de administración 24(43). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/262506724_National_index_of_consumer_satisfaction_A_proposal_for_a_review_of_literature/fulltext/03ab01b80cf2d6dfe89f9bfa/National-index-of-consumer-satisfaction-A-proposal-for-a-review-of-literature.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988): “*SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality*”. *Journal of Retailing*. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

- Peresu, E., Heunis, C., Kigoz, G. & Grave, D. (2020). *Patient satisfaction with directly observed treatment and multidrug-resistant tuberculosis injection administration by lay health workers in rural Eswatini*. African Journal of Primary Health Care & Family Medicine, 12(1). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4102/phcfm.v12i1.2257>
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Permana, A., Suardika, N., Sujana, W. & Yuesti, A. (2019). *Analysis of the quality of service and the effect of value on patient satisfaction and its effect on the loyalty of hospitalized patients in the hospital and the children of Pucuk Permata Hati*. Revista Internacional de Investigación y Revisión Contemporánea, Vol. 10 (02). Recuperado de: <https://doi.org/10.15520/ijcrr.v10i02.653>
- Pessoa, N., Freire, R., de Siqueira K., Parente, A., Félix, V. & Coelho, M. (2018). *Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus*. Revista Brasileira de Enfermagem, 71(Suppl.1). Recuperado de <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>
- Piovesan, G., Cardoso, C., Dias, L., de Mello, S., Kleinubing, R. & Bohrer, C. (Julio, 2017). *Primary care quality from professionals' perspective: health of children and adolescents with HIV*. Texto & Contexto - Enfermagem, 26(2). Recuperado de <https://doi.org/10.1590/0104-07072017000180016>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Yurimaguas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>
- Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42661>
- Ricoy Lorenzo, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

- Rigo, L., Rigo, R., de Alcântara, J., Ribeiro, L., Paranhos, L. & Barelli, C. (Diciembre, 2017). *Self-perceived quality of health and satisfaction by elderly seen by the Family Health Strategy team*. Einstein (São Paulo), 15(4). Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s1679-45082017ao3972>
- Robles, I., Placencia, M. & Carreño, R. (2019). *Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016*. Horizonte Médico (Lima). Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n3.09>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Tesis de Doctorado. Universidad Católica San Antonio, Murcia, España. Recuperado de: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santos, A., Silva, S., Cade, N., Facchini, L. & Tomasi, E. (Febrero, 2018). *Quality of infant care in primary health services in Southern and Northeastern Brazil*. Revista de Saúde Pública, 52, 11. Recuperado de <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2018052000186>
- Silva, P. L., Paiva, L., Faria, V. B., Ohl, R. I. B., & Chavaglia, S. R. R. (Mayo, 2016). *Triage in an adult emergency service: patient satisfaction*. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 50(3), 427-433. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000400008>
- Soares, F., Flório, F. & Zanin, L. (Diciembre, 2019). *Satisfaction of users of Psychosocial Care Centers*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 27, e3223. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3037.3223>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa Noriega Editores. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20EI%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Theophilus, I. y Sidi, R. (junio 2019). *The Role of Service Quality in Patient (Client) Satisfaction in Public Health Institutions in Ghana*. International Journal of Innovation

and Economic Development Volume 5, Number 2. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.52.2005>

Urriago (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Santiago de Cali, Colombia. Hospital Universitario del Valle, “Evaristo García”, ESE. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann. Recuperado de:
https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/06_ByG14_con-portada.pdf

Yarquele, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Pucallpa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27613>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de Odontostomatología del Hospital de Huaycán: 2019

Autor: Reyes Aparcana Mercedes del Pilar

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿En qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019?</p> <p>b. ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019?</p> <p>c. ¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019?</p> <p>d. ¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>b. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>c. Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>d. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>b. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>c. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p> <p>d. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p>	Variable 1: Calidad de Servicio					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Seguridad	Privacidad Información sobre la consulta Personal amable Insumos de calidad	1 – 5 6 -8	Escala de Likert	1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Medio 4 = Alto 5 = Muy alto	
			Capacidad de respuesta	Fluidez en la atención Personal comunicativo Cumplimiento de lo ofrecido	9 – 15			
			Fiabilidad	Realizar un servicio de calidad Orientación al usuario Puntualidad en el horario de atención Preocupación por el usuario	16 – 20			
			Empatía	Calidez en la atención Brindar información clara Limpieza de ambientes	21 - 23			
			Tangible	Equipos modernos Instalaciones Materiales				
			Variable 2: Satisfacción del usuario					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		Niveles y rangos
			Expectativa del cliente	Resolvió su problema	1 – 4	Escala de Likert		

<p>e. ¿En qué medida los elementos tangibles de la calidad se relacionan con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019?</p>	<p>e. Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p>	<p>e. Los elementos tangibles de la calidad se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontostomatología del Hospital de Huaycán en el 2019.</p>	<p>Calidad</p> <p>Valor percibido</p>	<p>Preocupación por las necesidades del usuario Evaluación del servicio recibido</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Comprensión</p> <p>Comunicación</p>	<p>5 – 11</p> <p>12 – 15</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Medio 4 = Alto 5 = Muy alto</p>
<p>Tipo, nivel y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>			
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Paradigma : Positivista</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <div data-bbox="257 810 448 973" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra (usuarios del servicio de odontostomatología)</p> <p>V1 = Calidad de atención</p> <p>V2 = Satisfacción del usuario</p> <p>r = relación</p>	<p>Población:</p> <p>420 usuarios</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>40 usuarios dada la situación de emergencia.</p> <p>Técnica: cuestionario de tipo estructural</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (adaptado)</p> <p>Año: 1988</p> <p>Monitoreo: 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Sala de espera consultorio externo de Odontostomatología</p> <p>Forma de Administración: Encuestador</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Indicador ACSI (adaptado)</p> <p>Año: 1994</p> <p>Monitoreo 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Sala de espera consultorio externo de Odontostomatología</p> <p>Forma de Administración: Encuestador</p>		<p>Descriptiva: Tabla de porcentajes y gráficos estadísticos</p> <p>Inferencial: Coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p> <p>Procesamiento de datos: Mediante la aplicación del paquete estadístico SPSS V25</p>			

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Estimado Usuario: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología, para lo cual se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima por lo que se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

INSTRUCCIÓN:

Sírvase leer los siguientes enunciados y responder marcando con una “X” en el recuadro correspondiente a cada pregunta. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Usted considere conveniente:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre

ÍTEM	1	2	3	4	5
1 ¿Se respetó su privacidad durante la consulta?					
2 ¿La información brindada por parte del odontólogo respecto a la enfermedad es adecuada y clara?					
3 ¿Realizaron un examen minucioso de la cavidad bucal por el problema que lo llevó a la consulta?					
4 ¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?					
5 ¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
6 ¿Considera que los materiales utilizados en su atención son de buena calidad?					
7 ¿El tiempo para su atención fue el necesario?					
8 ¿Fue atendida de forma cortés por el personal de salud?					
9 ¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?					
10 ¿Hay disponibilidad de citas y se obtienen con facilidad?					
11 ¿El odontólogo tratante le inspira confianza?					
12 ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?					
13 ¿El consultorio cuenta con elementos como folletos, trípticos, afiches que sean visibles y útiles para su atención?					
14 ¿La consulta se realiza en el horario que ha sido programado?					

15 ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la consulta y respetando el orden de llegada?					
16 ¿El odontólogo le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?					
17 ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
18 ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?					
19 ¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?					
20 ¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?					
21 ¿La sala de espera y el consultorio mismo se encuentran limpios y son cómodos?					
22 ¿El consultorio cuenta con los equipos y materiales necesarios para una buena atención?					
23 ¿La señalización de los consultorios está ubicado en lugares visibles?					
24 ¿Le realizaron un examen bucal minucioso del área donde presenta su dolencia?					
25 ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
26 ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos veinte a treinta minutos?					
27 ¿Volvería a atenderse en el consultorio de odontología?					
28 ¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?					
29 ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?					
30 ¿El consultorio está ordenado, limpio e iluminado?					
31 ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse? 32 ¿Si su problema de salud no es resuelto, le hacen la referencia a un establecimiento de mayor complejidad?					
33 ¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?					
34 ¿Recomendaría a familiares y amistades atenderse en el consultorio de odontología?					
35 ¿Le brindaron un trato amable y cordial?					
36 ¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?					
37 ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la salud bucal en la sala de espera?					
38 ¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?					

ANEXO 3: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

CALIDAD																				SATISFACCION DEL USUARIO																		
Seguridad					Capacidad de respuesta			Fiabilidad							Empatía					Elementos tangibles			Expectativa del cliente				Calidad						Valor percibido					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5		
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
3	3	3	4	4	4	2	4	5	2	5	4	1	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	2	5	5	5	3	1	4	
3	4	1	4	4	5	3	4	5	2	5	5	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	4	5	2	4	4	2	5	5	4	4	1	4	
5	4	4	5	3	4	2	5	3	1	5	4	1	2	2	4	5	4	4	3	1	4	4	4	5	2	4	5	1	5	3	2	5	5	5	4	1	5	
4	4	1	5	5	2	3	4	5	2	5	4	1	2	4	2	4	3	4	3	2	2	5	4	3	2	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	1	4	
4	4	2	4	4	4	3	4	5	2	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	1	4	
4	4	1	4	4	2	4	3	4	1	1	5	1	2	4	2	4	4	4	3	2	2	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	1	4	

ANEXO 4: BASE DE DATOS

CALIDAD																				SATISFACCION DEL USUARIO																									
Seguridad					Capacidad de respuesta			Fiabilidad							Empatía					Elementos tangibles			Expectativa del cliente			Calidad						Valor percibido													
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38								
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5				
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4			
5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5		
3	3	3	4	4	4	2	4	5	2	5	4	1	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	2	5	5	5	5	3	1	4	4	1	4				
3	4	1	4	4	4	5	3	4	5	2	5	5	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4	5	2	4	4	2	5	5	4	4	2	5	4	4	1	4				
5	4	4	5	3	4	2	5	3	1	5	4	1	2	2	4	5	4	4	3	1	4	4	4	5	2	4	5	1	5	3	2	5	5	5	5	4	1	5	4	1	5				
4	4	1	5	5	2	3	4	5	2	5	4	1	2	4	2	4	3	4	3	2	2	5	4	3	2	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	1	4					
4	4	2	4	4	4	3	4	5	2	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	1	4	4	1	4				
4	4	1	4	4	2	4	3	4	1	1	5	1	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	1	4	4	1	4			
5	4	4	5	3	4	2	4	3	1	5	4	1	2	3	4	5	4	4	3	1	4	4	4	5	2	4	5	2	5	3	2	5	5	5	5	5	4	1	4	4	1	4			
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3				
5	5	2	5	4	5	2	5	5	2	5	4	1	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	5	4	5	2	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	2	2	2	2			
4	5	2	5	5	4	2	5	4	2	5	4	2	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	2	4	5	1	5	5	2	4	3	2	5	5	4	3	1	2	2	2				
5	3	1	4	5	5	2	5	5	2	5	4	2	2	3	4	5	4	2	3	2	4	2	4	2	4	5	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	1	2	5	4	1	5			
5	5	2	4	5	4	2	5	5	2	5	4	1	2	3	2	4	5	2	4	1	4	2	4	2	4	5	2	5	5	3	4	4	2	5	5	5	4	1	5	4	1	5			
5	3	1	4	2	4	1	5	4	1	5	4	1	2	2	4	5	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	5	3	4	2	2	5	5	4	4	1	2	4	1	2			
5	4	2	5	4	3	2	5	5	1	5	4	1	4	2	2	3	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	5	2	5	5	2	5	5	4	2	1	2	2	1	2	2	2			
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4			
5	4	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	1	4	4	1	4		
5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	2	2	1	4	5	4	4	5	4	3	4	2	5	4	5	4	5	4	1	4	4	1	4			
5	3	2	3	4	3	2	5	5	1	3	2	1	4	2	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	2	5	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	1	3	4	1	3		
5	4	1	5	4	5	2	4	5	1	5	5	2	5	2	4	5	2	4	4	2	4	2	4	4	2	5	4	1	5	2	2	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
5	4	4	5	3	4	2	4	5	2	5	4	2	2	3	3	5	3	4	3	1	4	4	4	5	2	4	5	2	5	3	2	5	5	5	4	1	4	4	1	4	4	1	4		
3	5	2	4	4	5	2	5	5	2	3	5	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	5	2	5	5	2	4	3	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2		
5	2	1	5	4	5	1	5	4	1	5	5	1	4	2	3	5	2	1	4	2	4	2	4	2	5	4	2	5	4	2	4	3	2	5	4	5	5	5	2	2	1	1	1		
2	1	1	5	4	3	1	5	5	1	5	5	1	2	3	1	3	2	1	3	2	3	4	3	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	2	5	4	5	1	5	4	1	5	5	1	2	1	2	5	2	1	3	2	5	5	2	5	2	5	4	2	4	3	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	5	2	4	1	5	5	1	5	5	1	1	2	2	5	2	1	4	2	5	2	2	5	3	5	4	1	4	3	2	5	5	5	5	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	2	4	2	1	2	3	1	1	4	3	1	2	1	1	4	2	2	4	1	4	2	4	1	2	3	5	2	2	1	2	5	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	
2	5	2	4	3	4	1	3	4	1	4	4	1	2	2	3	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	5	5	4	3	1	2	4	4	3	1	2	2	2	
5	5	2	5	4	5	1	5	5	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	5	5	4	3	1	2	4	4	3	1	2	2	2	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	2	4	1	3	2	3	3	2	4	4	1	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	2	4	3	2	4	4	1	4	2	4	4	1	4	2	4	4	1	2	2	2	2	
2	4	1	4	4	3	2	4	4	1	3	3	2	3	3	4	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

ANEXO 5: VALIDEZ DE EXPERTOS

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : SEGURIDAD								
1	¿Se respetó su privacidad durante la consulta?	x		x		x		
2	¿La información brindada por parte del odontólogo respecto a la enfermedad es adecuada y clara?	x		x		x		
3	¿Realizaron un examen minucioso de la cavidad bucal por el problema que lo llevó a la consulta?	x		x		x		
4	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	x		x		x		
5	¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿Considera que los materiales utilizados en su atención son de buena calidad?	x		x		x		
7	¿El tiempo para su atención fue el necesario?	x		x		x		
8	¿Fue atendida de forma cortés por el personal de salud?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : FIABILIDAD								
9	¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?	x		x		x		
10	¿Hay disponibilidad de citas y se obtienen con facilidad?	x		x		x		
11	¿El odontólogo tratante le inspira confianza?	x		x		x		
12	¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?	x		x		x		
13	¿El consultorio cuenta con elementos como folletos, trípticos, afiches que sean visibles y útiles para su atención?	x		x		x		
14	¿La consulta se realiza en el horario que ha sido programado?	x		x		x		
15	¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la consulta y respetando el orden de llegada?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : EMPATÍA								
16	¿El odontólogo le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?	x		x		x		
17	¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		
18	¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?	x		x		x		
19	¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?	x		x		x		
20	¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 : TANGIBLES								
21	¿La sala de espera y el consultorio mismo se encuentran limpios y son cómodos?	x		x		x		
22	¿El consultorio cuenta con los equipos necesarios para una buena atención?	x		x		x		
23	¿La señalización de los consultorios está ubicada en lugares visibles?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Celia Emperatriz Mercado Marrufo DNI: 10061458

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

06 de Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : EXPECTATIVA DEL CLIENTE								
1	¿Le realizaron un examen bucal minucioso del área donde presenta su dolencia?	x		x		x		
2	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?	x		x		x		
3	¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos veinte a treinta minutos?	x		x		x		
4	¿Volvería a atenderse en el consultorio de odontología?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : CALIDAD								
5	¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?	x		x		x		
6	¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?	x		x		x		
7	¿El consultorio está ordenado, limpio e iluminado?	x		x		x		
8	¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?	x		x		x		
9	¿Si su problema de salud no es resuelto, le hacen la referencia a un establecimiento de mayor complejidad?	x		x		x		
10	¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?	x		x		x		
11	¿Recomendaría a familiares y amistades atenderse en el consultorio de odontología?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : VALOR PERCIBIDO								
12	¿Le brindaron un trato amable y cordial?	x		x		x		
13	¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?	x		x		x		
14	¿Recibió charlas educativas relacionadas a la salud bucal en la sala de espera?	x		x		x		
15	¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Celia Emperatriz Mercado Marrufo DNI: 10061458

Especialidad del validador: Administrador

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

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

06 de Junio del 2020


Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	¿Se respetó su privacidad durante la consulta?	X		X		X		
2	¿La información brindada por parte del odontólogo respecto a la enfermedad es adecuada y clara?	X		X		X		
3	¿Realizaron un examen minucioso de la cavidad bucal por el problema que lo llevó a la consulta?	X		X		X		
4	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
5	¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿Considera que los materiales utilizados en su atención son de buena calidad?	X		X		X		
7	¿El tiempo para su atención fue el necesario?	X		X		X		
8	¿Fue atendida de forma <u>cortés</u> por el personal de salud?	X		X		X		
DIMENSIO 3 : FIABILIDAD								
9	¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?	X		X		X		
10	¿Hay disponibilidad de citas y se obtienen con facilidad?	X		X		X		
11	¿El odontólogo tratante le inspira confianza?	X		X		X		
12	¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
13	¿El consultorio cuenta con elementos como folletos, trípticos, afiches que sean visibles y útiles para su atención?	X		X		X		
14	¿La consulta se realiza en el horario que ha sido programado?	X		X		X		
15	¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la consulta y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : EMPATÍA								
16	¿El odontólogo le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?	X		X		X		

17	¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
18	¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?	X		X		X	
19	¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?	X		X		X	
20	¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 : TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿La sala de espera y el consultorio mismo se encuentran limpios y son cómodos?	X		X		X	
22	¿El consultorio cuenta con los equipos necesarios para una buena atención?	X		X		X	
23	¿La señalización de los consultorios está ubicados en lugares visibles?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

04 de junio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Dr. Juan GODOY CASO

 Firma del experto informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EXPECTATIVA DEL CLIENTE							
1	¿Le realizaron un examen bucal minucioso del área donde presenta su dolencia?	X		X		X		
2	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?	X		X		X		
3	¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos veinte a treinta minutos?	X		X		X		
4	Luego de la atención recibida ¿Volvería a atenderse en el consultorio de odontología?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : CALIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?	X		X		X		
6	¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?	X		X		X		
7	¿El consultorio está ordenado, limpio e iluminado?	X		X		X		
8	¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?	X		X		X		
9	¿Si su problema de salud no es resuelto, le hacen la referencia a un establecimiento de mayor complejidad?	X		X		X		
10	¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?	X		X		X		
11	¿Recomendaría a familiares y amistades atenderse en el consultorio de odontología?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3 : VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Le brindaron un trato amable y cordial?	X		X		X		
13	¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?	X		X		X		
14	¿Recibió charlas educativas relacionadas a la salud bucal en la sala de espera?	X		X		X		
15	¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO **DNI:** 43297741

Especialidad del validador: Educación

04 de junio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Dr. Juan GODOY CASO

 Firma del experto informante

ANEXO 6: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN

	PERÚ	Ministerio de Salud	Ministerio de la Promoción y Protección de la Salud	Hospital de Huaycán	"Año de la Universalización de la Salud"
---	------	---------------------	---	---------------------	--

PROVEIDO DE INVESTIGACIÓN N° 028-2020

LOS QUE SUSCRIBEN:

Dr. José Enrique Villarreal Palomino
Director del Hospital de Huaycán.

Lic. Lusmila Ais Espinoza Cristobal.
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Dejan Constancia que:

La Sra. **MERCEDES DEL PILAR REYES APARCANA**, ha presentado el trabajo de investigación titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN: 2019.

El cual ha sido aprobado para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.

Lima, agosto del 2020.


SECRETARÍA DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
Dr. JOSÉ ENRIQUE VILLARREAL PALOMINO
C.E.P. 00129045
Director

www.hospitalhuaycan.gob.pe

Av. J.C. Mariátegui S/N Zona "B"
Huaycán, Ate
T(511) 371-6049 / 371-6797 / 371-5530

EL PERÚ PRIMERO