



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio
Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Ramírez Pérez, Erick Gulmar (ORCID: 0000-0001-8005-6044)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión en riesgo de
Salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro creador.

A las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo.

A las autoridades de la facultad de posgrado

A mis asesores y jurados de la escuela de posgrado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos..... | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de gráficos | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| | |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Marco teórico..... | 4 |
| III. Metodología..... | 21 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 22 |
| 3.3. Población y muestra | 24 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 25 |
| 3.5. Procedimientos..... | 26 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 27 |
| 3.7. Aspectos éticos | 27 |
| | |
| IV. Resultados | 28 |
| V. Discusión | 38 |
| VI. Conclusiones | 42 |
| VII. Recomendaciones | 43 |
| Referencias | 44 |

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Fichas de validación de instrumentos (Juicio de expertos)

Anexo 5: Validación de instrumentos (V de Aiken)

Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos

Anexo 7: Solicitudes

Anexo 8: Fotografías

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

| | |
|--|----|
| Tabla N. °1: Calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 28 |
| Tabla N.°2: Dimensiones de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | 29 |
| Tabla N. °3: Satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | 30 |
| Tabla N. °4: Dimensiones de la variable de satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | 32 |
| Tabla N.°5: Correlación de Pearson entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 34 |
| Tabla N.°6: Correlación de Pearson entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021. | 35 |
| Tabla N.°7: Correlación de Pearson entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del Centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021. | 36 |
| Tabla N.°8: Correlación de Pearson entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021..... | 37 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

| | |
|--|----|
| Gráfico N.º 1: Calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 28 |
| Gráfico N.º2: Niveles de seguridad y fiabilidad de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 29 |
| Gráfico N.º3: Niveles sobre la capacidad de respuesta de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 30 |
| Gráfico N.º4: Niveles sobre empatía de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021... | 30 |
| Gráfico N.º5: Satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 31 |
| Gráfico N.º6: Niveles de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 32 |
| Gráfico N.º7: Niveles sobre la validez de la variable satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021..... | 33 |
| Gráfico N.º8: Niveles de lealtad de la variable satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021... | 33 |

RESUMEN

Los servicios de salud tienen la función de cumplir con las necesidades de los usuarios brindando una adecuada atención. Los servicios odontológicos en establecimientos públicos en su mayoría no cuentan con adecuadas instalaciones e infraestructura por lo que los usuarios del centro de salud Húsares del Perú, manifiestan su descontento. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú. El estudio fue de tipo aplicado con diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 57 usuarios, con un muestreo no probabilístico. Se aplicó una encuesta como instrumento que fue validado por tres juicios de expertos, la encuesta constó de 48 ítems. Los datos generados fueron analizados mediante el Excel y Spps. Se aplicaron estadísticas descriptivas, correlación para ambas variables y sus respectivas dimensiones. Se reportó baja calidad de atención, así como baja satisfacción del usuario, ambas con un 37%. Además, se evidenció que existe relación entre las variables estudiadas ($p < 0,05$; $R = 0,798$). Se concluye que en el centro de salud existe una baja satisfacción percibida por los usuarios y se evidencia una alta relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio odontológico.

Palabras clave: Salud oral, servicio dental, pacientes, necesidades.

ABSTRACT

Health services have the function of meeting the needs of users by providing adequate care. Most of the dental services in public establishments do not have adequate facilities and infrastructure, which is why the users of the Húsares del Perú health center express their dissatisfaction. The objective of the study was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the dental service of the Húsares del Perú health center. The study was of an applied type with a correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 57 users, with a non-probability sampling. A survey was applied as an instrument that was validated by three expert judgments, the survey consisted of 48 items. The data generated were analyzed using Excel and Spps. Descriptive statistics, correlation for both variables and their respective dimensions were applied. Low quality of care was reported, as well as low user satisfaction, both with 37%. In addition, it was evidenced that there is a relationship between the variables studied ($p < 0.05$; $R = 0.798$). It is concluded that in the health center there is a low satisfaction perceived by the users and there is a high relationship between the quality of care and the satisfaction of the dental service user.

Keywords: Oral health, dental service, patients, needs.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que enfrentan hoy en día los centros de salud en gran parte del territorio peruano son los servicios de salud que lo conforman, ya que su meta primordial es promover y mantener la salud de la población. Actualmente, dichos nosocomios no cuentan con una adecuada infraestructura en sus instalaciones, por ausencia de recursos, equipamiento, falta de profesionales capacitados, que conlleva a ver un panorama de desinterés por parte de las autoridades y que esto se refleja más aún en la pandemia que estamos atravesando, en la cual expresa malestar o insatisfacción de la población.

La calidad de atención en distintas áreas de la salud viene hacer un problema muy evaluado ya que afecta no solo a nivel nacional si no también internacional. En algunos países hay carencias importantes de recursos, una inadecuada infraestructura y ausencia de recursos que presentan un grave problema que afecta a la calidad en atención y por consiguiente una insatisfacción del paciente.

Los servicios en salud en especial el servicio odontológico es cumplir con las expectativas de los pacientes, de satisfacer sus necesidades mediante una adecuada calidad en el servicio, donde el paciente diferencia situaciones y se mantiene a la espera de obtener un resultado óptimo.

El incumplimiento que se comete en establecimientos que ofrecen servicios de salud en el Perú, conllevan a obtener multas o al cierre de dichas instituciones que cometieron faltas. La Superintendencia de Salud, en el transcurso del año 2016 efectuó 642 supervisiones a nosocomios, clínicas y aseguradoras. (Gestión, 2016).

La satisfacción que muestran los usuarios atendidos en diversos servicios de salud, en especial al área de odontología, está influenciada por diversos factores, que limitan al ser evaluadas. Entre ellas suelen ser demográficos, sociales, culturales y económicos; además de la conducta que presentan y el concepto de servicio de salud que sostienen; y además de la accesibilidad y la organización al servicio de salud.

El presente problema de investigación viene hacer indispensable e importante en las diferentes áreas de la salud en especial del servicio odontológico, sobre calidad

de atención y satisfacción del paciente, tal es el caso del Centro de Salud Húsares del Perú, ubicado en la ciudad de Pucallpa, donde los usuarios han compartido su insatisfacción sobre todo en la carencia de recursos, la infraestructura y el tiempo en las citas programadas. Por ello, esto contribuye una gran problemática de satisfacción que existe en usuarios que asisten a la atención odontológica en establecimientos públicos, ya que tienen una perspectiva diferente en comparación con las atenciones privadas, esta situación problemática invita a investigar sobre este tema.

Es así que, el problema general de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021? Por consiguiente, los problemas específicos para este estudio son: ¿Existe relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021?; ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021?; ¿Existe relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021?

Por esta razón, esta investigación tiene como finalidad aportar nuevos conocimientos en satisfacción y la relación que existe con la calidad de atención, la satisfacción de los pacientes forma como un elemento fundamental en la evaluación en los servicios de salud, por consiguiente, está dirigido en dichos servicios hacia la demanda, y son los usuarios que buscan obtener una mayor satisfacción, al recibir una atención.

Pretendo adquirir información respecto a la calidad que es percibida mediante los usuarios del servicio odontológico del centro de Salud Húsares del Perú de la ciudad Pucallpa, también, proponer nuevos enfoques estratégicos para el mejoramiento de la satisfacción; además, al implementar algunas intervenciones de calidad de atención, tendrá un efecto positivo para la población al momento que el usuario recibe una atención, aumentando así la satisfacción.

Los resultados obtenidos de este estudio se realizarán mediante la utilización de métodos de investigación que son las encuestas, una para cada variable, validados y confiables, con ellos se pretende saber la relación que pueda existir entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, los cuales pueden ser utilizados de referencia para investigaciones futuras.

De tal manera, se planteó el siguiente objetivo general que fue planteada de la siguiente manera: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. Siendo sus objetivos específicos los siguientes: Determinar la relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021; Determinar la relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021; Determinar la relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

Para ello también se formuló la siguiente hipótesis general: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021. Por consiguiente, las hipótesis específicas planteadas son: Existe relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021; Existe relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021; Existe relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable satisfacción del usuario, se tiene a Quishpe (2014) realizó una investigación en el servicio de odontología para medir el grado de satisfacción de los pacientes que asisten al área dental del establecimiento de salud Pomasqui. La calidad en los servicios ha ido viendo cambios a en el tiempo en gran parte se ha ido mejorando, pero que aún se siguen apreciando ciertos aspectos que causan insatisfacción en los pacientes. El estudio tiene el objetivo de determinar el rango de satisfacción en pacientes que acuden al área de odontología, para este estudio se utilizaron encuestas basadas en grados de satisfacción, donde se evaluaron a 206 pacientes. Los resultados del estudio fueron que el 81% desean tener mejoras en el trato pero que aun así el 70% regresarían atenderse por diversos motivos, donde un 30% de pacientes que no lo harían. En la construcción de este proyecto los pacientes no manifiestan su total insatisfacción porque la atención es gratis lo que le hace que exista un conformismo de los pacientes.

Asimismo, Reyes (2015) realizó una investigación sobre satisfacción de usuarios en los establecimientos de salud oral y los factores relacionados. La medición de los niveles de satisfacción es primordial para analizar la calidad del área que se brinda y orientar hacia que dirección se encamina los esfuerzos y acciones que ayuden a mejorar los servicios de salud en donde un paciente satisfecho se incline mejor a los tratamientos y cuidados para el bienestar de su salud. Este estudio tiene el objetivo de evaluar la continuidad de satisfacción y sus factores enlazados con los pacientes del servicio odontológico. Se utilizó para este estudio un cuestionario de 51 preguntas y la muestra fue de 493 usuarios. El estudio obtuvo como resultado un 88% de pacientes se encuentra satisfecho en la atención percibida en el servicio dental, además que 90% evidencio haber acogido un buen trato por el dentista, donde también un 78% señaló haber obtenido un trato excelente de parte del asistente dental.

Según, Ramos (2015) realizó un estudio para determinar factores que están asociados con el rango de satisfacción en calidad de atención del paciente del establecimiento de Salud. Este trabajo nos permitirá evaluar qué grado de satisfacción existe en las diversas áreas que brinda el centro de salud mediante la perspectiva del paciente y la necesidad de recibir servicios médicos de calidad. La investigación es de corte transversal y no experimental. Se realizó para este estudio como instrumento una encuesta para el recojo de datos, donde se entrevistaron a 96 pacientes externos. Los resultados del estudio fueron que un 72% de pacientes quedaron satisfechos y un 27,84% insatisfechos. Por consiguiente, en sus dimensiones de las variables reflejan que la dimensión seguridad tiene relación con la satisfacción en un 96,13%, un 91.3% se obtiene en la dimensión empatía y un 64.3% en las dimensiones de los elementos tangibles y la confiabilidad, además, la dimensión que tiene un alto nivel de insatisfacción en un 87.81% de usuarios es la dimensión capacidad de respuesta. Todo esto hace evidenciar que los pacientes están satisfechos con la atención donde se obtiene el 72%, de lo cual se verifica que existe un adecuado servicio con calidad.

Así mismo, Mamani (2017) realizó un trabajo de estudio sobre el nivel de satisfacción en usuarios con la relación que tiene con la calidad de atención dental que ofrece la institución de salud salcedo. La calidad de atención que ofrecen los centros de salud es solucionar y a la vez coincidir a las necesidades en salud. La evaluación en calidad, es un factor que se dirige a la garantía de la calidad. Su objetivo en el estudio fue en determinar el grado de satisfacción en los usuarios en relación a la calidad de atención en el servicio odontológico. Estudio descriptivo no experimental, su instrumento que se aplicó es una encuesta que constó en 40 preguntas. En este estudio dio como resultado un grado de satisfacción en un 81.7 %, y de insatisfacción con un 18.3 %, donde no existe un bajo grado de satisfacción. La mayor parte de los pacientes del centro de Salud muestran un elevado grado de satisfacción con un valor de 81.7 % en relación a la calidad de atención prestada.

También, Richard (2016) realizó un estudio sobre Satisfacción del usuario y la calidad de atención del área de medicina en un centro hospitalario. La satisfacción del paciente es un indicador en donde la calidad de atención que se brinda en los diversos establecimientos de salud es con el fin de desarrollar un sistema que se pueda ofrecer una atención de calidad que los pacientes demandan y desean percibir. Este trabajo de investigación se tuvo que evaluar la satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de consulta externa. Es un estudio observacional, descriptivo. El instrumento a realizar fue una encuesta donde la muestra conformada fue de 292 pacientes. Los resultados fueron de satisfacción en general en un 60.3%. Los valores obtenidos porcentualmente dependieron más que todo en las dimensiones específicamente, donde la dimensión de seguridad se obtuvo un 86,8% y de empatía un 80.3%. Un alto nivel de insatisfacción se registró en la dimensión de elementos tangibles obteniendo un valor de 57.1% al igual de la dimensión de capacidad de respuesta obteniendo un valor de 55.5%. En este estudio se llegó a la conclusión que se tiene que tomar medidas e implementar estrategias para lograr un mejoramiento en los servicios de atención que se presta al usuario ofreciendo una buena y adecuada calidad para que el paciente quede totalmente satisfecho.

Así mismo, Santana (2014) realizó un estudio sobre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios que se atendieron en un hospital universitario. La constante evaluación en satisfacción del usuario ha sido adquirida por los establecimientos de salud como una táctica para lograr alcanzar una agrupación de sensaciones que se relacionan a la calidad de la atención que se percibe, por lo cual se logra adquirir informaciones que beneficiaran a la organización. El estudio tuvo como objetivo en esta investigación de evaluar la calidad que tienen los enfermeros al cuidado de los pacientes además de la satisfacción y la correlación que existen en ambas. La muestra fue 275 usuarios hospitalizados en un hospital universitario. Este estudio fue de corte transversal la cual se obtuvieron datos que fueron recogidos mediante la aplicación de tres instrumentos. Por consiguiente, los usuarios mostraron satisfacción por la atención que recibieron por parte de los enfermeros. A todo esto, se indican que los resultados que se requieren para establecer los objetivos, es emplear un sistema de evaluación permanente en

calidad de atención, y su único objetivo de atender y satisfacer las expectativas del usuario. Se llega a la conclusión que para poder evaluar la calidad en cuidados de enfermería y satisfacer a los usuarios se autorizó la identificación de conocimientos y deficiencias en el estudio.

Por otro lado, Pedraza (2014) realizó una investigación sobre los factores determinantes en calidad del servicio sanitario. La calidad de atención es un elemento fundamental sobre la gestión pública así mismo, la calidad en el servicio sanitario se ha ido manteniendo su relevancia en el transcurso del tiempo, sobre todo en el campo de la investigación ya que la salud es un punto primordial en el bienestar y desarrollo de la ciudadanía. Se tuvo como objetivo en identificar los factores en calidad del servicio en salud. Se puso en práctica 120 encuestas a pacientes que participaron de manera voluntaria y para su análisis de confiabilidad se determinó el Alfa de Cronbach basándose en lo que percibe los usuarios, la calidad en los servicios se catalogó en un rango bueno en cuatro aspectos: el trato que se brinda al usuario y la empatía además la efectividad, oportunidad, el tiempo de espera, la seguridad y la limpieza. Se pudo observar un bajo nivel de 52.5% en la dimensión de capacidad de respuesta, además también se manifestó un nivel pésimo a regular en lo que es el tiempo de espera. Los pacientes calificaron un nivel incipiente con un valor de 48.3% en el servicio de urgencias, mientras que el tiempo de espera en las consultas de las especialidades tiene un nivel de pésimo a regular con un valor de 43.3% respectivamente. Dichos resultados del estudio demuestran que hay espacios débiles al momento de prestar un servicio sanitario a la población.

También, Castillo (2014) realizó un trabajo de investigación basado en la Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en establecimientos de Salud Públicas y factores relacionados de Cartagena. La satisfacción en los servicios se considera muy importante cuando se va prestar un servicio, ya que influye cuando un usuario procure recibir la atención y que siga las indicaciones del empleado y así regrese a adquirir de nuevo el servicio y recomendar a la población. La atención prenatal es fundamental porque engloba estrategias que son destinadas a optimizar los resultados en el transcurso de las gestantes. Esta investigación tuvo como

objetivo más que todo determinar factores que están relacionados a la satisfacción de usuarias. Se aplicó una muestra que consta de 712 embarazadas que tienen bajo riesgo, que fueron atendidas en un total de 25 establecimientos públicos de Cartagena. Para este estudio la recolección que se utilizó fue una encuesta que consta de medir la satisfacción de usuarios externos. Los resultados fueron que un 84% refirieron haberse sentido satisfechas que recibieron en el servicio donde fueron evaluadas. Se llegó a la conclusión que existe una adecuada apreciación de las usuarias, con relación al especialista que los atiende, ya que es un factor decisivo para lograr estar conforme y así pueda favorecer la conexión al cuidado prenatal, aislados de múltiples factores que se relacionan con la calidad en los servicios de salud.

Por tal razón, Cupe (2014) realizó un estudio sobre la Percepción que existe en la calidad de atención sobre la planificación en la familia de adolescentes con reincidencia de embarazo en un establecimiento hospitalario. La provisión de servicios, adecuados, positivos y seguros son unas de las principales funciones que existe en los diversos sistemas de salud que la conforman donde la calidad en atención es un componente primordial para garantizar un servicio de calidad y obtener una satisfacción del paciente. La percepción es una apreciación física que se interpreta a la experiencia del usuario a la calidad de atención que se desea obtener además al cumplimiento de entrega en el servicio. Su objetivo del estudio es identificar la percepción de la calidad de atención en la planificación de la familia en adolescentes. El estudio es de tipo transversal, descriptivo, donde participan 30 adolescentes que van desde los 15 y 19 años de edad. Los datos obtenidos de esta investigación fueron recogidos mediante una encuesta. Los resultados fueron que la percepción de la calidad de atención fue "regular con un 56,67% aproximadamente. Se concluyó que la percepción en la calidad de atención es regular con 56,67%.

Por lo cual, Nina mango (2014) realizó un estudio de investigación sobre la percepción de la calidad de servicio en los usuarios del consultorio externo de medicina interna de un hospital. Percibir una adecuada calidad de servicio es una evaluación constante que el mismo usuario tiene una percepción de ella ya que es

posible obtener conceptos o actitudes con el servicio que reciben en la atención ya que esto más que todo beneficiara a la institución y así el usuario lograra una satisfacción de sus necesidades. Los centros de salud tienen el deber de evaluar el nivel de satisfacción del usuario mediante la calidad que prestan al usuario, para eso es necesario contar con un instrumento que mida la satisfacción del paciente para así realizar estudios y adquirir buenos resultados en la atención que se brinda. El objetivo de este estudio fue analizar la percepción en calidad de servicio de los usuarios. Este estudio de investigación es de nivel descriptivo con un corte transversal y además Observacional. El muestreo fue no probabilístico que consto de un total de 230 pacientes del consultorio externo. Los resultados fueron que se encontró un 83.9% de insatisfacción ya que esto es muy elevado en comparación de otros estudios previstos.

También, Mercado (2016) realizo un estudio sobre la calidad en los servicios que se ofrece en el Centro Odontológico "Odontomed". La gran parte de áreas odontológicas que ofrecen servicios son similares, la única diferencia es que tipo de calidad brindan al paciente para así analizar la satisfacción o insatisfacción por parte de ellos, en el caso que se presente una insatisfacción por parte del usuario no solo perderá al paciente, sino afectaría la integridad y reputación que son percibidos por el Centro Odontológico. El objetivo en este estudio de investigación es diagnosticar el tipo de calidad que ofrece el Centro dental a los usuarios. Su estudio fue descriptivo, teniendo una población de 384 personas. En el recojo de información se empleó la encuesta. Los resultados obtenidos fueron buenos referente a la satisfacción en los pacientes, pero para lo cual se redujo el tiempo de espera, promover el trabajo en grupo, consultorios limpios, así se podrá detectar las debilidades que posee de los procesos al momento de la atención del usuario. Se concluyo en este estudio que hay una deficiencia en la administración, además de la carga de trabajo de los empleados, además se observó que la satisfacción dio como resultado un nivel medio, lo cual tenemos que brindar mayor énfasis en el mercado para disminuir las amenazas que presentan y fortalecer las debilidades.

Así mismo, Martins (2016) realizó un trabajo de investigación sobre la Calidad de atención que existe en el primer y segundo nivel de atención, en las áreas de odontología. En el transcurso del tiempo la calidad de atención viene siendo un tema muy relevante no solo para instituciones públicas, sino también para instituciones privadas. La calidad de atención en odontología tiene que ser apreciada como un derecho en la salud, obteniendo una satisfacción por parte del usuario externo. Este estudio tuvo como objetivo evaluar la relación existente entre la satisfacción y calidad de atención odontológica en el área. El estudio fue de un enfoque cuantitativo y de investigación básica y Correlacional ya que observaremos si existe una relación en ambas. Par ello se aplicó un cuestionario, de los cuales los resultados fueron evaluados por Clúster, constatando los servicios en la atención bucal corresponden a las especialidades en odontología. Este estudio llegó a la conclusión que hay algunos problemas en el primer y segundo nivel en lo que es atención en las especialidades de odontología, por consiguiente, los servicios de salud ofrecen distintos servicios, y todo esto dependiendo de la demanda social y economía de la comunidad.

Por otro lado, Hermida (2015) realizó un estudio sobre la Satisfacción de la calidad de atención que se brinda a los pacientes de la consulta externa de un centro de salud. Como se sabe la satisfacción de las personas debe ser algo primordial para los que prestan servicios de salud. La continua demanda que enfrentan los servicios de salud sobre todo en la parte pública que realiza diferencias entre los servicios de calidad. Tuvo como objetivo evaluar la calidad mediante la medición de la satisfacción que se percibe en los usuarios por la atención que recibirán. Para el estudio se aplicó un diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra del estudio fue formada por usuarios adultos y jóvenes que viven en sitios urbanas, para esto señala que existe elevados niveles de satisfacción que están relacionadas con el servicio de calidad. El estudio concluyó que se halla elevados niveles en satisfacción, lo que valida y da una estabilidad de satisfacción en la prestación de servicios en un 77,4 %. En consiguiente la satisfacción se asocia al trato donde el empleado de salud brinda, además se encuentra niveles altos en la asistencia médica, donde se demuestra que existe validez y un soporte general en la satisfacción de los pacientes.

También, Araya (2014) realizó un estudio sobre la calidad que se percibe en la atención Odontológica de una población urbana del Centro de Salud Familiar. El deseo constante de querer mejorar las actividades se requiere de un proceso de continua evaluación, que permita fortalecer y hacer correcciones en la deficiencia de la calidad que se presta. Por consiguiente, evaluar la calidad de la atención odontológica desde la posición del paciente es permanente, siendo la satisfacción un buen pronóstico del cumplimiento de calidad a la consulta. El objetivo del estudio es determinar que la población urbana perciba la calidad en la atención que brinda el centro de salud. Se aplicó en este estudio en la escala de SERVPERF y SERVQUAL que fueron validadas en establecimientos privados que ofrecen servicios dentales en donde se basó en lo que el paciente percibe para evaluar la calidad, para ello se tomó una muestra de 405 usuarios con una población total de 48,746. Los resultados de estudio dieron a conocer un nivel bajo para preinscripciones médicas hacia los usuarios del consultorio. El 5.79% fue destinado para los odontólogos de los servicios y en la empatía se adquirió una media baja en general.

Así mismo, Miranda (2014) realizó un estudio de investigación sobre la medición del nivel de satisfacción de la calidad de atención en las clínicas dentales de una universidad. La calidad de atención en el ámbito de la salud siempre fue prioritaria sobre todo en el área de odontología por el contacto directo que se tiene con el paciente, donde se quiere que el paciente logre una satisfacción con la atención que se adquiere dentro del servicio. Su objetivo fue conocer el nivel de satisfacción presentan los pacientes al ser atendidos en las clínicas odontológicas. Este estudio fue explorativo, descriptivo y de corte transversal. Para la recopilación de datos se empleó un instrumento de la cual la muestra fue de 200 pacientes que asistieron en un periodo de 3 meses a la clínica universitaria. Los resultados que se encontraron en este estudio fue que el 64 % de los pacientes son continuadores y el 36 % que son ingresantes nuevos. Sobre la higiene de los servicios sanitarios el 30.5% tiene una aceptación por parte del usuario y un 25.5% que está en desacuerdo con ello; sobre la infraestructura el 33% perciben conformidad. El 52.5% de usuarios inspiró confianza con el odontólogo y un 33.5% una alta confianza, mientras que un 51.5% están satisfechos con la amabilidad por parte de dentista. Por consiguiente, un 61.5% están satisfechos con la atención recibida en

sus tratamientos, donde un 67% de usuarios perciben una buena aceptación en las expectativas que tienen en su tratamiento y la calidad de atención que reciben. Por lo tanto, se llega a la conclusión que los pacientes del área dental de la clínica, refieren un nivel aceptable en los servicios que ofrece la clínica universitaria.

CALIDAD DE ATENCIÓN

El cumplimiento de los requisitos como parte de las responsabilidades inherentes es reconocida como calidad por las Normas ISO (ISO, 2005). Asimismo, la (OPS/OMS, 1994), realiza una evaluación de todo el equipo en función al desempeño, definen la calidad como la integralidad de los resultados en los diversos procesos de producción de los establecimientos a la orden de los servicios básicos.

La aproximación teórica a calidad de atención odontológica debe partir por reconocer la definición de la calidad según la academia autorizada (Real Academia Española, 2020) donde se resalta en primer instancia la etimología de la palabra que deriva del latín *qualitas-atís*, que significa superioridad o excelencia; de esto se puede conceptualizar a calidad como el cumplimiento de los objetivos de manera prolija y diligentemente.

Superar las expectativas, satisfacción de las necesidades, con objetividad y congruencia, cumpliendo estándares de exigencia como indicador de cumplimiento, también es considerada como calidad.

Ahora bien, relacionando calidad con atención, se considera la ejecución de aspectos como la ciencia y la tecnología en el máximo beneficio que se pueda dar al usuario, o para el caso del estudio a los pacientes, por lo que dentro de la calidad de atención se considera el máximo y completo bienestar, garantizando el cumplimiento del pronóstico médico preestablecido. (Salud, 2008)

Aguirre, (2002), hace referencia sobre calidad total al señalarla como los resultados óptimos en la estructura, proceso, resultados, sobre todo que apunte la

colaboración comprometida y participativa de todos quienes integran la organización al momento de brindar cualquier servicio. Entonces, calidad de atención se constituye como un parámetro o como un estándar a alcanzar por los establecimientos de salud. (Commission, 1998)

Características de calidad de atención

Es importante tener presente al momento de analizar la variable, la evaluación de la calidad, entendiendo que todo atraviesa por una serie de procesos, así se tiene que, actualmente se conocen dos modelos que permiten medir la calidad en los servicios, y estos evalúan de manera objetiva a partir de la calidad percibida. (Parasuraman et al., 1988)

Koontz & Wehrich, (2013) señalaba que entre el profesional y el paciente se da una relación que alcanza la calidad cuando esta cumpla con algunos aspectos como: calidad en la comunicación, sostener la confianza con el paciente, pero por sobre todo la capacidad de atender con compromiso, tino, empatía y con humanidad.

El servicio ofrecido en los establecimientos de salud, debe considerar aspectos como la calidad de atención, y estos niveles de exigencia se han tornado una práctica en la competitividad tanto, en las organizaciones públicas como privadas, para el logro de los objetivos. (Ramos Domínguez, 2011)

Considerar el máximo beneficio en la salud minimizando los riesgos, son parte de la calidad de la atención médica, imprimiendo en el actuar diario de la ciencia y tecnología médica (Zeithaml & Bitner, 2002). Por ello también, la búsqueda del completo e integral bienestar del paciente confluye en el logro del objetivo, con la capacidad de resolución ante un pronóstico médico (Ramos Domínguez, 2011).

Componentes de la calidad de atención

Donadecian, (2003), identifica tres componentes de calidad de atención que se deberían considerar al brindar un servicio asistencial, el primero es el componente técnico, que alude a la aplicación de la ciencia y tecnología en la resolución de un problema o emergencia, de tal manera que se pueda dar el beneficio máximo sin incrementar riesgos; en cuanto al componente interpersonal, se refiere a las relaciones entre las personas y de cómo deben seguir las normas y valores que rigen la interacción de las personas en general; y finalmente en el componente de aspectos de confort, cuando se refiere al entorno en el que el usuario se atiende de manera confortable.

También, en la actualización de la calidad de atención, se apoya en siete pilares que permitirán el alcance de la calidad, estos son; eficacia, efectividad, eficiencia, óptimos, aceptabilidad, legitimidad, equidad; estos pilares permiten la comprensión de la importancia de una mejor atención, que satisfaga las necesidades del paciente a un menor costo y mayor beneficio; por tanto, estos pilares y componentes poseen tres orígenes: ciencia de la atención en salud, valores y expectativas individuales, y finalmente valores y expectativas sociales. (Donadecian, 2003)

Evaluación de la calidad de la atención

Muchas veces se utiliza los diversos modelos de calidad que permiten evaluar con base a estándares, por ello se considera a (EUSKALIT, 2008): Modelo Deming que se desarrolló en Japón con el único objetivo de evaluar para comprobar que el posicionamiento del control de calidad en toda organización, permite el logro de buenos resultados, por lo que su enfoque básicamente estaba situado en la satisfacción del usuario o cliente y el bienestar común; en tanto el modelo de Malcom Baldrige que se crea en Estados Unidos en 1987, establece que para poder competir en el mercado internacional es imperativo la calidad total-Excelencia; también se hace referencia del modelo EFQM (European Foundation for Quality) de excelencia creado en 1988, basado en que el liderazgo, las alianzas estratégicas

pueden coadyuvar a lograr excelentes resultados acorde a la calidad que toda organización persigue alcanzar. (Ferrando & Granero, 2005)

Indicadores de la calidad de atención en salud.

Los indicadores al ser una característica de la variable de estudio, debe constituirse en pilar fundamental al momento de evaluar y considerar la calidad como elemento medible de una gestión; en tal sentido, Aguirre, (2002) considera algunos indicadores: estructura para hacer referencia a los recursos físicos, en el que se evalúan la suficiencia de las necesidades de satisfacer expectativas con los aspectos tangibles, también dentro de la estructura se menciona a la dotación de artículos de consumo; otro indicador es el proceso, cuando se señala características como la organización, oportunidad de atención y la satisfacción del prestador de servicio; finalmente el otro indicador a considerar es el resultado, observando la capacidad resolutoria y la satisfacción de las expectativas del usuario.

Dimensiones.

El estudio se centra en algunos aspectos relevantes de la calidad a lo que considerará como dimensiones y estas son: seguridad y fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

La dimensión seguridad y fiabilidad, se relaciona con la capacidad que deben tener los que brindan un servicio con buen trato al usuario, y entre pares la capacidad de brindar base al servicio ofrecido (Farfán, 2007); asimismo, la seguridad se debe puntualizar en la movilización de capacidades y competencias a tal punto que logre generar tranquilidad y confianza en el usuario de manera positiva (Gas, 2002). La OMS/OPS (2007), define seguridad como el aspecto fundamental cuando se ofrece un servicio y esta es valorada desde la actividad profesional y los riesgos que esta demande en su atención; y en lo que se respeta la fiabilidad, se debe entender como la capacidad de desempeñarse de manera precisa y segura, cumpliendo con compromiso al momento de resolver situaciones de la atención médica, y que todo lo ofrecido sea cubierto de manera amplia y segura (Organización Mundial de la

Salud & Organización Panamericana de la Salud, 2007). Asimismo, la fiabilidad como tal, hace referencia al funcionamiento óptimo de los procesos al momento de brindar un servicio, y que esta debe realizarse con veracidad, credibilidad, sobre todo con honestidad, garantizando el mayor entendimiento del alcance de lo ofrecido, esto independiente del sector, sea este privado o público (Farfán, 2007).

La dimensión capacidad de respuesta, hace referencia como la disposición del profesional en la resolución de alguna situación presentada como parte del servicio ofrecido o posterior a ello; la capacidad de respuesta requiere que el proveedor de servicio se competente, a tal punto que se constituya un soporte para el usuario, y esta debe darse de manera rápida y efectiva, es decir que se ajuste a los tiempos razonables, sin que ello afecte la integridad del usuario (OPS/OMS, 1994).

Finalmente, en lo concerniente a la dimensión empatía, se puede entender como la cualidad interna que puede expresar la persona situándose el lugar del otro, que para el caso será entre el profesional-usuario-profesional, y estas acciones deben evidenciarse con la integralidad del proveedor (Fernandez et al., 2008). Ahora bien, un mayor entendimiento de la empatía, señala que es la capacidad de dar solución al problema situándose en lugar del usuario, y para ello se debe recolectar toda la información posible para actuar con pertinencia ante la calidad de atención. (Gas, 2002)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO.

Atalaya, (1998), referencia al término “satisfacción”, como el elemento fundamental que afecta tanto al usuario como los proveedores de servicio, y que ellas están en cierta medida ligadas o relacionadas con la percepción.

La aproximación ceñida al real significado lo da la (Real Academia Española, 2020) cuando indica la etimología de la palabra satisfacción del latín *satisfactio*, que alude a la “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”.

Comprender la variable satisfacción del usuario del servicio odontológico, lleva a conocer lo que implica esta condición a observar, entendiendo que el usuario o paciente realizará la evaluación del servicio recibido, teniendo en cuenta la satisfacción de las expectativas al servicio ofrecido (M & Eugene, 2008).

La satisfacción también es entendida como un proceso sistemático de evaluación personal en función al servicio ofrecido y recibido, considerando aspectos cognitivos y afectivos, con la consideración que estas percepciones son en cierta medida subjetivas; aun así, en esta evaluación se realizan consideraciones a las expectativas, ideales de atención y el alcance del tratamiento ofrecido. (Vallejo, 2014).

Oliver (1980) Indica que la satisfacción es una contestación afirmativa que resulta del choque del cliente con un propósito o servicio. Según Westbrook (1987) lo define como un estado emocional que se trabaja en respuesta a la valoración del mismo.

La satisfacción se define como la medida de atención en salud y el estado que se realiza con las perspectivas del paciente. La satisfacción es un juicio que tiene un mérito que se transmite basado en la percepción del usuario con relación a las condiciones del ambiente y las características que presenta el servicio que recibe el paciente. (Pashanaste D, 2015).

Los componentes que constituyen la satisfacción del cliente según Kotler y Armstrong, lo determinan:

Rendimiento percibido: Se orienta a realizar el envío de un valor que el paciente considera haber adquirido después de un servicio.

Las expectativas: Es un compromiso propio que realiza la institución para mejorar un servicio. Al saber más de este trabajo es importante porque la decreciente en los altos indicios de agrado por el receptor no siempre mostrara una calidad baja de los recursos o servicios, ya que son los resultados de un aumento en las expectativas del paciente.

Niveles de satisfacción: Los rangos de satisfacción que experimenta los pacientes son las siguientes:

Insatisfacción: Es cuando se produce cuando el trabajo observado no logra alcanzar las expectativas del paciente del servicio prestado.

Satisfacción: Es cuando se genera de un trabajo obtenido logró coincidir con lo que el paciente desea adquirí de una atención.

La Complacencia: Cuando el rendimiento que percibe el paciente excede sus expectativas referentes al servicio que obtiene logrando una satisfacción.

Características

En lo que respecta la satisfacción se puede indicar la forma activa, en el que se señala la iniciativa dada por el paciente al momento de dirigirse al establecimiento de salud; en esto hay que observar algunos detalles como: elección de proveedores, quejas y reclamaciones; sin embargo, bajo estas circunstancias es importante el análisis de las circunstancias que generaron el malestar o el intento de culpar a alguien, ya que ello desacelera, desmotiva y desincentiva el clima al momento de ofrecer el servicio al usuario, lo que se considerará como satisfacción. (Levin, 2005)

La consideración metodológica que permite evaluar la satisfacción del usuario del servicio odontológico, se establece mediante encuestas de satisfacción, opiniones, expectativas colmadas, y que para ello se recurre a grupos focales para determinar los resultados de manera cualitativa, que en el establecimiento de criterio se transforma en cuantitativa o medible, por las características subjetivas del usuario, ya que para alguno puede ser bueno, para otra persona puede no serlo. (Levin, 2005)

También se puede considerar en el estudio la importancia de la satisfacción del paciente, porque considera importante el crecimiento y prosperidad del servicio ofrecido, y esta característica se constituye como indicador de calidad de atención, cuando se considera a pacientes de bajo recursos económicos, que muy a pesar de su situación la calidad no debería menguar, más por el contrario se debería maximizar los resultados, ya que como es de conocimiento que un usuario o paciente insatisfecho, se constituye en un riesgo al momento de establecer credibilidad al establecimiento de salud u organización, y por lo contrario un cliente, usuario o paciente satisfecho puede generar una cadena de confiabilidad desprendida por el mismo usuario como parte de la calidad de atención recibida. (Betín Portacio et al., 2008)

Percepción de la satisfacción del usuario del paciente odontológico

Esa sensación interior manifiesta por el usuario con respecto a la atención recibida se puede describir como percepción (Real Academia Española, 2020); y si ésta se hace sobre a atención odontológica se considera algunos aspectos como: se orienta desde la posición del usuario y no del centro, establecimiento u organización; se orienta en los resultados obtenidos luego del servicio prestado; se enfoca en lo puede ver el usuarios que no necesariamente sea la realidad; también recoge influencias externas de otros usuarios; depende del estado de ánimo del usuario; finalmente la percepción es extensa, por lo que la evaluación inicia y finaliza con el usuario o paciente odontológico. (Thompson, 2005)

Expectativas de la atención en la satisfacción del usuario

Las expectativas de los usuarios son cualidades que se consideran al momento de establecer la satisfacción, ya que se relaciona con lo que espera el usuario de cualquier servicio, pudiendo ser estas atendidas o no, y estas acciones evidencian ciertas circunstancias que son valoradas para evaluar la satisfacción.

Por tanto, cuando se realiza la evaluación en función a las expectativas, muchas veces estas no están acordes de los estándares o parámetros de la calidad, muchas las expectativas son altas o bajas, por lo que en cierta medida la evaluación

es subjetiva; en diversos casos cuando luego de la evaluación hay un incremento de las expectativas del consumidor, por lo general resulta importante la supervisión continua y sostenida, para que estas expectativas puedan ser atendidas dentro del centro u organización, que también las expectativas generan competencias. (Thompson, 2005).

Dimensiones

La investigación en su análisis organiza la variable satisfacción del usuario del servicio odontológico en dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.

En la dimensión confiabilidad, se puede entender como la capacidad de garantizar el cumplimiento del servicio ofrecido con todos los aspectos de seguridad y certeza; esta concepción presenta una mayor amplitud cuando la confiabilidad tiene como bases a la veracidad, credibilidad y honestidad independiente de las circunstancias del servicio ofrecido; para ello, se hace vital cumplir con las promesas ofrecidas sin que ello implique un mayor costo o reajuste de la calidad. (Koontz & Weihrich, 2013)

En la dimensión validez, se entiende como la principal característica del servicio que se ofrece en una organización o establecimiento eficiente, eficaz y correcta, alcanzando los efectos que se desean o esperan como parte de la expectativa del usuario; por tanto, la valoración de la validez se da mediante la verificación de evidencias sustentables, apoyados en cuestionarios, listas de cotejo o guías de observación. (Castillo Morales, 2005)

Finalmente, en la dimensión lealtad, se tiene que, la interrelación entre usuario – profesional o usuario-proveedor, permite el afianzamiento del buen trato entre los individuos, logrando establecer un clima de idóneo, con la confianza expuesta como un pilar de la lealtad, ese sentir y valor de no abandonar los espacios o tratos establecidos entre las personas; asimismo, se resalta que, uno de los ejemplos resaltantes de la lealtad es la observada en los orientales, donde la lealtad es un principio imprescindible en toda organización o establecimiento. (Otero, n.d.)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

El presente estudio de investigación tiene como tipo aplicada, porque va a estudiar la relación que existe entre fenómenos para su comprensión, sin considerar mucho su aplicación en la resolución de problemas prácticos. (Cívicos y Hernández, 2007).

Diseño de investigación.

El estudio de investigación tiene como diseño no experimental porque se basará en datos ya existentes y de corte transversal porque se realizará el recojo de datos en un solo momento. Liu, sostiene que hay que examinar fenómenos como se presentan en su entorno natural, para su análisis respectivo, y de corte transversal donde se recolectara información, explicación de las variables y estudiar su repercusión y su interdependencia en un tiempo único. (Liu, 2008).

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que se trata de una investigación donde se utilizará encuestas para la medición y análisis estadístico de una determinada población de estudio. Kerlinger y Lee, sostiene que la investigación cuantitativa es donde cualquier dificultad debe manifestar una relación de dos a más variables, que pueden ser medidos con puntuaciones numéricas. (Kerlinger y Lee, 2002).

El nivel o alcance de la investigación de este estudio es correlacional porque encontraremos la relación de asociación entre las dos variables para su estudio. Según Sampieri, asocian conceptos o variables mediante un modelo predecible para un determinado sector o población. (Hernández Sampieri, 2014).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Calidad de atención.

Definición conceptual.

La calidad de atención es un mérito real que se obtiene cuando el paciente adquiere un servicio, sobre un grupo de formatos donde se desea obtener y así mismo satisfacer las necesidades primordiales o expectativas fundamentales del paciente. Urriago (2010).

Definición operacional.

La calidad es un desarrollo de evaluación permanente que permite implantar parámetros de perfeccionamiento del servicio prestado, basándose en continuos pasos, donde se podrá observar errores que se puedan cometer, para una nueva implementación de correctivos. (Crosby, 1965). Por consiguiente, he considerado las siguientes dimensiones de la variable calidad de atención relacionado con mi trabajo de investigación que son las siguientes:

Dimensión seguridad y fiabilidad: Capacidad que deben tener los que brindan un servicio con buen trato al usuario, y entre pares la capacidad de brindar base al servicio ofrecido.

Dimensión capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta requiere que el proveedor de servicio se competente y que constituya un soporte para el usuario de manera rápida y efectiva.

Dimensión empatía: Calidad interna que puede expresar la persona situándose el lugar del otro, que para el caso será entre el profesional-usuario-profesional.

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.

Definición conceptual.

La satisfacción da una respuesta de bienestar del paciente. La satisfacción con el tiempo se ha observado transcurrir en cada proceso ya que encamina una investigación en distintos panoramas. La satisfacción es una continua evaluación personal que percibe los usuarios al tomar un servicio. Oliver (citado de Thompson 2005)

Definición operacional:

La satisfacción del usuario es el efecto entre la percepción que tiene el paciente del servicio del servicio prestado y de las expectativas que tiene desde un principio o de las visitas continuas que pueda tener. (Lopez,2017). De tal manera, he considerado las siguientes dimensiones de la variable satisfacción del usuario relacionado con mi trabajo de investigación que son las siguientes:

Dimensión confiabilidad: Capacidad de garantizar el cumplimiento del servicio ofrecido con todos los aspectos de seguridad y certeza.

Dimensión validez: Se entiende como la principal característica del servicio que se ofrece en una organización o establecimiento eficiente, eficaz y correcta.

Dimensión lealtad: Se tiene que, la interrelación entre usuario – profesional o usuario-proveedor, permite el afianzamiento del buen trato entre los individuos, logrando establecer un clima de idóneo.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población.

La población de esta investigación estará comprendida aproximadamente por la totalidad de usuarios que fueron atendidos en el área de odontología del centro de salud Húsares del Perú, provincia de coronel Portillo, departamento de Ucayali del año 2021.

✓ Criterios de inclusión.

Se incluyó a los usuarios atendidos en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú, se consideró usuarios de ambos sexos y que sean mayores de edad y además usuarios continuadores atendidos no mayor de 3 meses y a los que estuvieron presentes en el tiempo que se realizó el estudio (mes de junio) que participaron de manera voluntaria en el desarrollo de la encuesta.

✓ Criterios de exclusión.

Se excluyó a los usuarios menores de 18 años, además usuarios de otros servicios de atención que no sean del servicio odontológico del centro de salud, también se excluyó a usuarios que no desearon participar en el desarrollo de la encuesta o que han sido pacientes continuadores atendidos más de 3 meses.

Muestra.

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 57 usuarios mayores de edad que acudieron al servicio de odontología del centro de salud Húsares del Perú de la ciudad de Pucallpa.

Muestreo.

El presente estudio es un muestreo no probabilístico por conveniencia porque crearemos una muestra evaluando el acceso de la población y la disponibilidad para formar parte del estudio en un tiempo dado tomando en consideración del contexto en que nos encontramos por la pandemia y no se pueda contar con la participación total de los usuarios.

Unidad de análisis.

Un usuario atendido en el servicio odontológico del Centro de salud Húsares del Perú, de la ciudad de Pucallpa.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

Técnica.

La técnica para este estudio se realizó una encuesta para la recolección de datos. Para esta investigación se aplicaron dos encuestas una para cada variable con el fin de recoger información para el estudio. Se recogió de la tesis de: Carolina flores que evaluó la Satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el área de odontológica en un establecimiento de Salud Delicias de Villa.

Instrumento.

Para la variable calidad de atención se realizó como instrumento un cuestionario que consto de 28 ítems estructuradas sobre la calidad de atención y agrupados en 3 dimensiones el cual contiene los fines planteados en los objetivos, donde se consideró preguntas respecto a seguridad y fiabilidad que consto de 17 ítems, preguntas respecto a capacidad de respuesta que consto de 5 ítems y preguntas respecto a empatía que consto de 6 ítems. Los siguientes ítems tendrán una valoración a través de la escala de Likert lo cual se presenta en 5 escalas de la siguiente manera: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo, en la que el valor 1 es calificado muy bajo y el valor 5 como el puntaje más alto, lo cual nos medirá la calidad de atención para cada una de las 3 dimensiones. El resultado final de las dos variables se clasificará en tres categorías: Alto, medio y bajo según los resultados obtenidos en cada cuestionario.

Para la variable satisfacción del usuario se realizó como instrumento un cuestionario que consto de 20 ítems, donde buscaron la manera de mejorar la satisfacción midiendo lo que el usuario espera del servicio odontológico del centro

de Salud Húsares del Perú. De tal manera fueron agrupados en dimensiones donde se consideró preguntas respecto a confiabilidad que tiene 8 ítems, preguntas respecto a validez que tiene 7 ítems y preguntas respecto a lealtad que tiene 5 ítems. Estos ítems serán valorados a través de la escala de Likert con 5 escalas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo, lo cual nos medirá la satisfacción del usuario para cada una de las 3 dimensiones. El resultado final de las dos variables se clasificará en tres categorías: Alto, medio y bajo según los resultados obtenidos en cada cuestionario.

Para la validez del instrumento se procedió a evaluar mediante juicios de expertos (V de Aiken) para su validez. Para mi estudio se consideró a tres juicios de expertos quienes revisaron los enunciados indicando que se cumpla con el propósito, donde evaluaron tres aspectos importantes: claridad, pertinencia y relevancia. Dando como resultado la V de Aiken igual a 1, la cual indica como valido mi instrumento.

Para la confiabilidad de los instrumentos se midió a través de la prueba piloto para determinar el valor del Alfa de Cronbach. Para este estudio se evaluó a 5 participantes voluntarios que no formen parte de mi muestra, dando como resultado el alfa de Cronbach: 0.78 resultando un valor superior a 0.7 indicando que es un instrumento confiable y que procede hacer aplicado.

3.5. Procedimientos.

Para llevar a cabo el presente estudio se realizó el trámite administrativo mediante una solicitud dirigido al gerente general del Centro de salud Húsares del Perú ubicado en la ciudad de Pucallpa, para obtener el permiso de la ejecución de mi proyecto de investigación en el servicio de Odontología.

Una vez que se obtuvo la autorización por parte del Gerente, acudí al jefe del servicio de odontología para las respectivas coordinaciones sobre la fecha y hora para llevar a cabo la recolección de datos mediante un cuestionario. Teniendo en cuenta en la situación que nos encontramos se emplearon medidas de bioseguridad

para una mejor participación de los usuarios y así velar su seguridad. Posteriormente, se procedió aplicar un cuestionario a 5 usuarios que previamente se sometió a una prueba piloto para evaluar su confiabilidad, de los cuales estos usuarios no fueron considerados en mi muestra.

Una vez identificados a los usuarios del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú, se les explico el objetivo del estudio y que su participación consistía en contestar un cuestionario de 48 preguntas y que la información obtenida era confidencial. Los usuarios encuestados participaban de manera ordenada y teniendo en consideración las medidas de cuidado ante la pandemia, la recolección de datos se fue aplicando semanalmente en ambos turnos mañana y tarde, en un periodo de 15 días del mes de junio, tanto en la sala de espera del centro de salud como en la sala de espera del consultorio odontológico.

3.6. Método de análisis de datos.

El método de análisis que se utilizó para este estudio fue la hoja de Excel y el programa estadístico SPSS versión 22, para analizar estadísticos descriptivos y comparar la hipótesis mediante estadísticos inferenciales. Se obtuvo los valores correspondientes y así mismo se utilizó para evaluar la prueba de hipótesis y medir el análisis de correlación. La información obtenida fue manifestada en tablas e imágenes, de acuerdo a las variables y sus dimensiones y contando cada una con su interpretación correspondiente.

3.7. Aspectos éticos.

Los aspectos éticos que se tomaron en cuenta fueron: los nombres de los encuestados no fueron revelados por ser anónimo, el texto usado en este estudio fue citado y redactada por el autor mismo y todo resultado fue registrado y tal como fueron obtenidos y no fue adulterado.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadísticas descriptas

Variable independiente: Calidad de atención

Tabla 1. Calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 21 | 37 |
| Medio | 19 | 33 |
| Alto | 17 | 30 |
| Total | 57 | 100 |

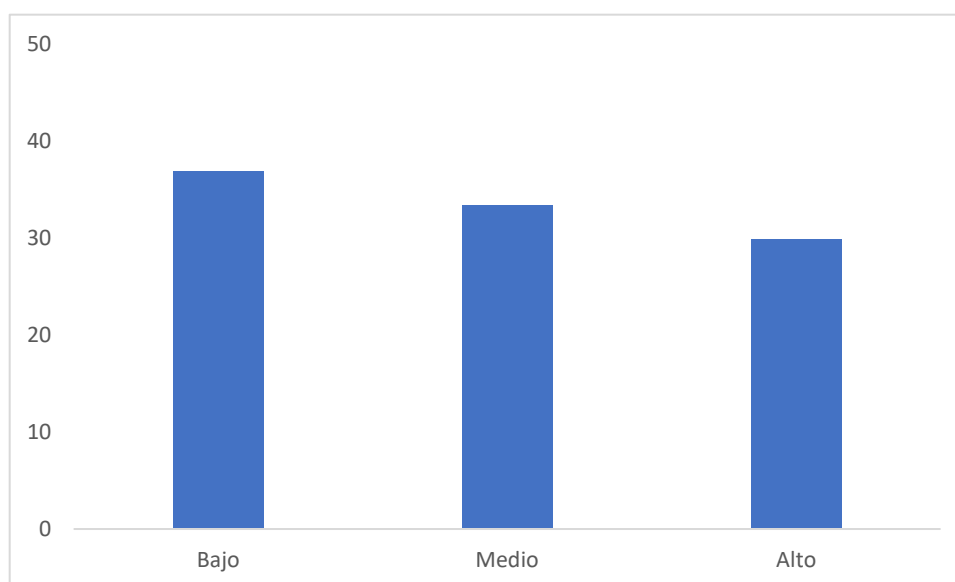


Figura 1. Calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Se observa que el 37% de usuarios manifiesta una baja calidad de atención en el servicio, mientras que el 33% manifiesta una mediana calidad en la atención y un 30% manifiesta una alta calidad de atención en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

Tabla 2. Dimensiones de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

| Nivel | Seguridad y fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Empatía | |
|--------------|------------------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 21 | 37 | 18 | 32 | 26 | 46 |
| Medio | 20 | 35 | 26 | 46 | 16 | 28 |
| Alto | 16 | 28 | 13 | 23 | 15 | 26 |
| Total | 57 | 100 | 57 | 100 | 57 | 100 |

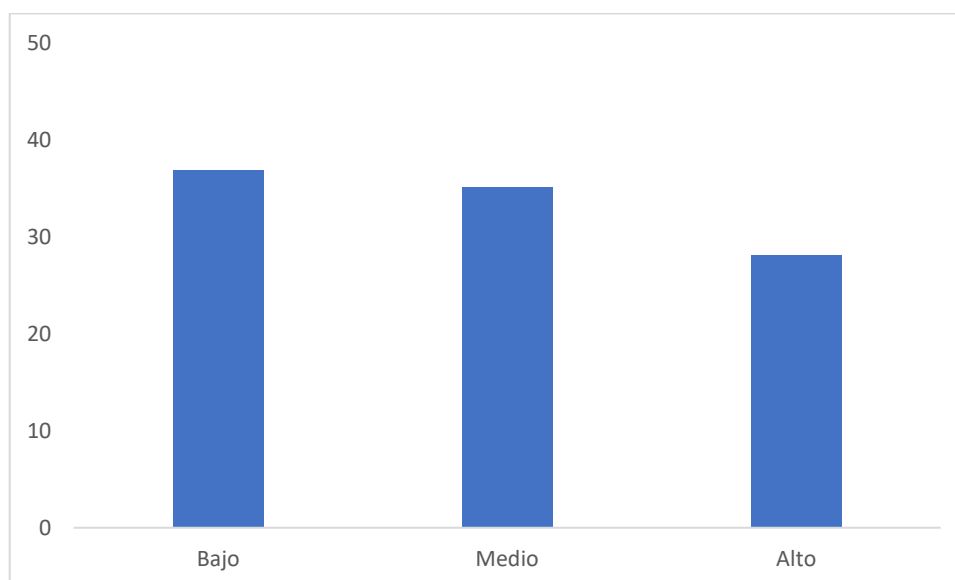


Figura 2. Niveles de seguridad y fiabilidad de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Se aprecia que el 37% de usuarios presentan un nivel bajo en la dimensión seguridad y fiabilidad, mientras que un 35% manifiesta un nivel medio y un 28% un nivel alto en seguridad y fiabilidad de la variable calidad de atención en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

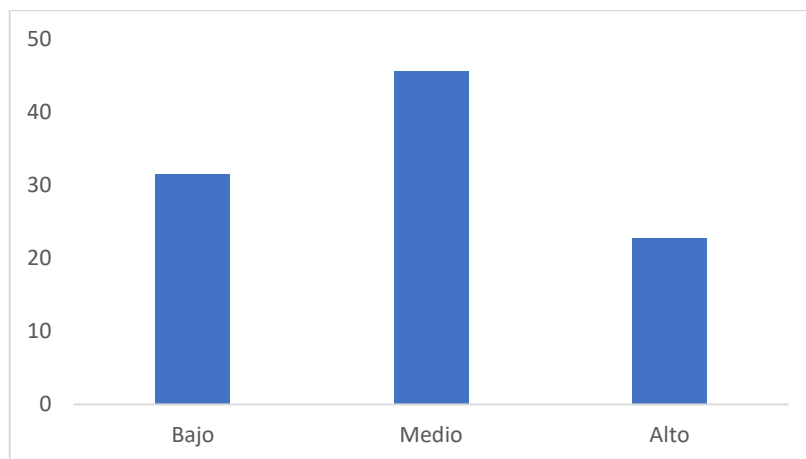


Figura 3. Niveles sobre la capacidad de respuesta de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Podemos observar donde el 32% de usuarios presentan un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta, mientras que el 46% manifiesta un nivel medio y 23% un nivel alto en capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

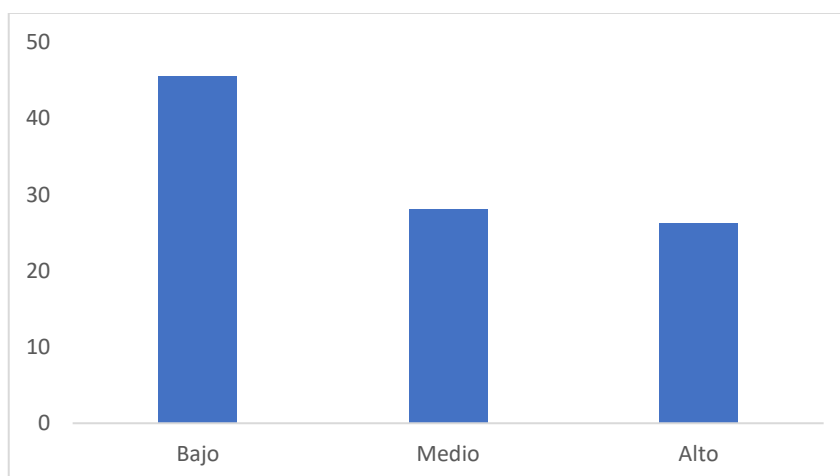


Figura 4. Niveles sobre empatía de la variable calidad de atención del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Se puede apreciar donde un 46% de pacientes presentan un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta, además un 28% manifiesta un rango medio y un 26% un rango alto en capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

Tabla 3. Satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Bajo | 21 | 37 |
| Medio | 20 | 35 |
| Alto | 16 | 28 |
| Total | 57 | 100 |

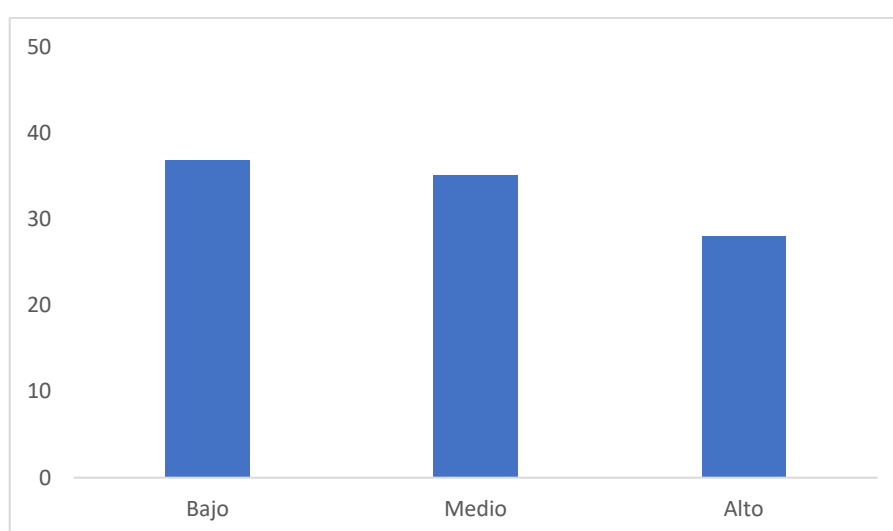


Figura 5. Satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Se observa que el 37% de usuarios manifiesta una baja satisfacción en el servicio, mientras que un 35% manifiesta una mediana satisfacción en la atención y un 28% manifiesta una alta satisfacción de atención en el servicio odontológico.

Tabla 4. Dimensiones de la variable de satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

| Nivel | Confiabilidad | | Validez | | lealtad | |
|--------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 28 | 49 | 24 | 42 | 26 | 46 |
| Medio | 18 | 32 | 24 | 42 | 24 | 42 |
| Alto | 11 | 19 | 9 | 16 | 7 | 12 |
| Total | 57 | 100 | 57 | 100 | 57 | 100 |

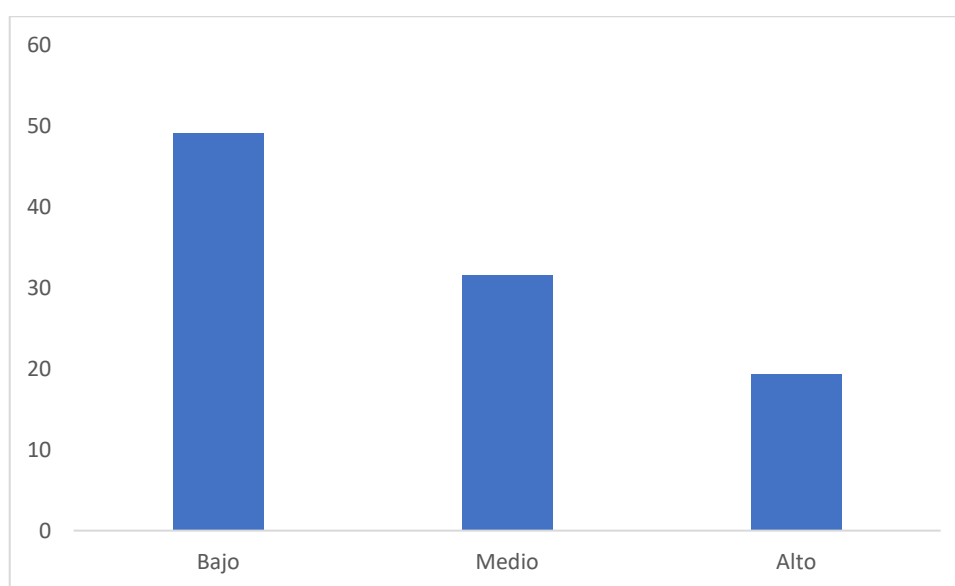


Figura 6. Niveles de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: En la imagen se puede observar que un 49% de pacientes presentan un nivel bajo en la dimensión de confiabilidad, mientras que un 32% manifiesta un nivel medio y un 19% un nivel alto en la confiabilidad de la variable satisfacción del usuario en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

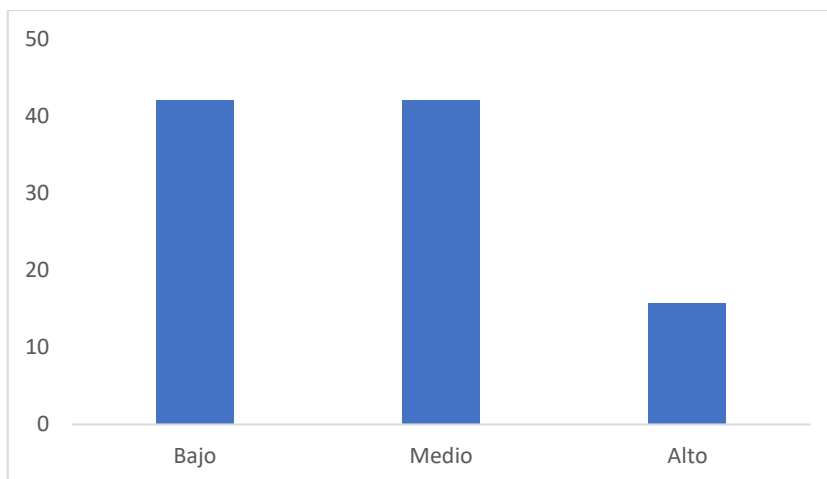


Figura 7. Niveles sobre la validez de la variable satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Se observa que un 42% de usuarios presentan un nivel bajo en la dimensión de validez, mientras que un 42% manifiesta un nivel medio y un 16% un nivel alto en la validez de la variable satisfacción del usuario en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

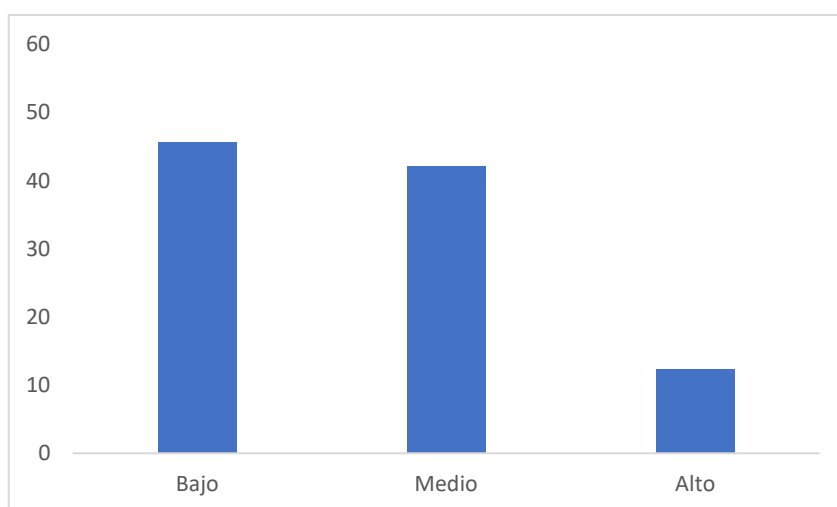


Figura 8. Niveles de lealtad de la variable satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

Interpretación: Se observa que el 46% de usuarios presentan un nivel bajo en la dimensión de lealtad, mientras que un 42% manifiesta un nivel medio y un 12% un nivel alto en la lealtad de la variable satisfacción del usuario en el servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú.

Estadísticas inferenciales

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

H₀: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

Tabla 5: Correlación de Pearson entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

| | | Correlaciones | |
|---------|------------------------|---------------|---------|
| | | CALIDAD | SATISFA |
| CALIDAD | Correlación de Pearson | 1 | ,798** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 57 | 57 |
| SATISFA | Correlación de Pearson | ,798** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 57 | 57 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Dado el valor $p < 0.05$ donde se procede a rechazar la hipótesis nula, de manera que se comprueba que si existe una relación entre la variable calidad de atención con la variable satisfacción del usuario; el valor de $R = 0,798$ sugiere una buena relación entre las variables.

Hipótesis específicas.

H_i: Existe relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

H_o: No existe relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021

Tabla 6. Correlación de Pearson entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

| | | SEGU_FIABI | CONFI |
|------------|------------------------|------------|--------|
| SEGU_FIABI | Correlación de Pearson | 1 | ,606** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 57 | 57 |
| CONFI | Correlación de Pearson | ,606** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 57 | 57 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2

Dado el valor $p < 0.05$ que nos indica que se rechaza la hipótesis nula, de manera que se confirma que si existe la relación entre la dimensión seguridad y fiabilidad de la variable calidad de atención con la dimensión confiabilidad de la variable satisfacción del usuario; el valor de $R = 0,606$ sugiere una buena relación entre las dimensiones.

H_i: Existe relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

H₀: No existe relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

Tabla 7. Correlación de Pearson entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

Correlaciones

| | | CAP_DE_RE S | VALI |
|----------------|---------------------------|----------------|--------|
| CAP_DE_RE S | Correlación de Pearson | 1 | ,544** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 57 | 57 |
| VALI | Correlación de Pearson | ,544** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 57 | 57 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2)

Dado el valor $p < 0.05$ donde nos muestra que la hipótesis nula se rechaza, de manera que se confirma que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención con la dimensión validez de la variable satisfacción del usuario; el valor de $R = 0,544$ sugiere una buena relación entre las dimensiones.

H_i: Existe relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

H₀: No existe relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

Tabla 8. Correlación de Pearson entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021.

| | | EMPA | LEALTAD |
|---------|------------------------|--------|---------|
| EMPA | Correlación de Pearson | 1 | ,561** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 57 | 57 |
| LEALTAD | Correlación de Pearson | ,561** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 57 | 57 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Dado el valor $p < 0.05$ que nos indica que se rechaza la hipótesis nula, de manera que se constata que existe relación entre la dimensión empatía de la variable calidad de atención con la dimensión lealtad de la variable satisfacción del usuario; el valor de $R = 0,561$ sugiere una buena relación entre las dimensiones.

V.DISCUSIÓN

La presente investigación se obtuvo que un 70% de los pacientes califican la calidad de atención del servicio odontológico del centro de salud húsares del Perú como baja y media. Esto se debe principalmente a problemas en la infraestructura del centro de salud, como el retraso en la atención y principalmente al déficit de insumos para los tratamientos. En este sentido se observó que aún se siguen realizando restauraciones con amalgama a pesar de que está prohibida su utilización por tener alta concentración de mercurio entre sus componentes.

Los resultados respecto a la calidad de atención resultan distintos cuando se comparan con otros autores. En efecto, Mamani (2017) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción en usuarios en relación que tiene con la calidad de atención en el servicio dental, donde se observa que los usuarios califican con un nivel alto la calidad de atención en un 81.7%, puesto que los usuarios manifiestan estar satisfechos por la atención recibida por parte del profesional y empleados del establecimiento y por contar con una adecuada infraestructura y contar con todos los recursos que se necesita para los tratamientos.

Sin embargo, también se encontraron estudios que refieren una baja calidad de atención en el servicio odontológico con respecto a mis hallazgos encontrados en mi estudio. En efecto, Araya (2014) realizó un estudio sobre la calidad que se percibe en la atención Odontológica de una población urbana del Centro de Salud Familiar, donde los usuarios califican con una baja calidad de atención, esto se debe bien a que las autoridades no se preocupan por brindar el apoyo en infraestructura y equipamientos que son muy útiles para brindar una atención de calidad y recibir el apoyo necesario para el desarrollo del capital humano ya que es un componente primordial para lograr la satisfacción del usuario.

Con respecto a la satisfacción del usuario se observa que un 37% de los pacientes del servicio odontológico del centro de salud húsares del Perú, Pucallpa; califican con un nivel bajo la satisfacción que ellos reciben en la atención. Esto se debe a que muestran cierta insatisfacción al momento de las programaciones de las citas además hay una demora en el tiempo de espera para que puedan ser atendidos. El resultado obtenido en la siguiente investigación con respecto a la

satisfacción del usuario resulta distinto con otros autores. En efecto, Miranda (2014) realizó un estudio de investigación sobre el nivel de satisfacción en una clínica dental universitaria donde los usuarios logran obtener una alta satisfacción de 61.5% recibida en las atenciones y en el manejo de los horarios respetando el orden de llegada, además de las instalaciones e infraestructura de la clínica y la amabilidad y confianza que brinda los odontólogos a los pacientes al momento de realizar los tratamientos y así lograr una satisfacción óptima.

Respecto a la dimensión seguridad y fiabilidad de la variable calidad de atención, solo el 28% refirió un nivel alto, mientras que un 72% manifestó un nivel medio y bajo. Los resultados obtenidos en el estudio de la dimensión seguridad y fiabilidad, es reforzado por Richard (2016) ya que en su investigación se obtuvo un 86,8% y un alto nivel de insatisfacción se registró en la dimensión de elementos tangibles obteniendo un valor de 57.1%, hallazgos muy diferentes a mi estudio. Esto se debe a que el centro de salud no cuenta con algunos componentes en sus instalaciones como los servicios higiénicos para discapacitados, mejores señalizaciones para una orientación en caso de presentarse alguna emergencia, además de contar con un libro de reclamaciones. Todas estas medidas se deben implementar para lograr un mejoramiento en los servicios de atención que se presta al usuario brindándole seguridad y una mejor satisfacción.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta los usuarios califican con un nivel alto un 23%, mientras que un 32% con un nivel bajo, por esta razón el estudio está en discrepancia porque resultan distintos cuando se comparan con mis resultados obtenidos. Ramos (2015) en su estudio determinó un alto grado de insatisfacción de la dimensión capacidad de respuesta con un 87,81% respectivamente. La dimensión capacidad de respuesta es una dimensión muy importante en los servicios de salud que se brinda a la población, sobre todo en el servicio de odontología como el tiempo de espera en los tratamientos.

Respecto a la dimensión empatía se obtiene un nivel bajo con 46%, mientras que un 26% con un nivel alto. Los resultados respecto a la dimensión empatía resultan distintos cuando se comparan con otros estudios. En efecto, Hermida (2015) sostiene que hay un nivel alto referente a la satisfacción del paciente por parte del profesional

Por otro lado, el autor Ninamango (2014) afirma que existe una insatisfacción en la dimensión empatía por parte de los pacientes en un hospital del Minsa. Esto se debe a que existen deficiencias en el trato hacia los pacientes que son atendidos tanto en un establecimiento privado como del estado. A todo esto, se debe tener en consideración la alta demanda de las instituciones públicas e implementar estrategias con el fin de reducir las amenazas y fortalecer las debilidades para el mejoramiento en la calidad de atención del sistema de salud en general.

Respecto a la dimensión confiabilidad se obtiene un nivel bajo con 49%, mientras que un 19% con un nivel alto. Los resultados respecto a la dimensión de confiabilidad resultan distintos cuando se comparan con otros estudios. En efecto, Ramos (2015) se obtiene un nivel alto con 64.3% respecto a la confiabilidad, en su estudio que determina factores que están asociados con el rango de satisfacción en calidad de atención del paciente de un establecimiento de Salud, donde se garantiza el cumplimiento del servicio ofrecido con todos los aspectos de seguridad, certeza y honestidad independiente de las circunstancias del servicio ofrecido a los usuarios.

Respecto a la dimensión validez se obtiene un nivel bajo con 42%, mientras que un 16% con un nivel alto. Sin embargo, también se encontraron estudios que refieren una baja calidad de atención en el servicio odontológico con respecto a mis hallazgos encontrados en mi estudio. En efecto Pedraza (2014) Se pudo observar un bajo nivel de 52.5% en los resultados respecto a la dimensión validez. Para este estudio se evaluó distintos puntos como una atención percibida por parte del usuario donde la principal característica del servicio que se ofrece en un establecimiento es ser eficiente, eficaz y correcto, alcanzando los efectos que se desean o esperan obtener. La valoración de la validez se da mediante la verificación de evidencias sustentables, apoyados en cuestionarios, donde va ser reflejada las necesidades que manifiestan los usuarios como los materiales e insumos, el tiempo de espera en la sala y la satisfacción que se desea obtener por parte del centro de salud y del profesional.

Respecto a la dimensión lealtad se obtiene un nivel bajo con 46%, mientras que un 12% con un nivel alto. Los resultados respecto a la dimensión lealtad resultan distintos cuando se comparan con otros estudios. En efecto, Reyes (2015) evidencio que el 90% logro haber acogido un buen trato por el dentista, donde también un 78% señalo haber obtenido un trato excelente de parte del asistente dental. Esto permite un buen trato entre los individuos, logrando establecer un clima de idóneo, con la confianza expuesta como un pilar de la lealtad, ese sentir y valor de no abandonar los espacios o tratos establecidos entre las personas.

La calidad de atención y la satisfacción del usuario, se encontró que existe una alta relación con un valor de 0,798 entre las variables estudiadas. Al respecto, menciona que la relación entre ambas variables en un contexto urbano y privado es alta. Por eso se afirma que ello se debe a que las clínicas privadas cuenten con los recursos necesarios para una adecuada atención de los usuarios. En este sentido Ninamango (2014) también encontraron relación entre ambas variables en un estudio realizado en una clínica dental, debido a que las clínicas universitarias de las universidades de ambos estados se encuentren con todas las facilidades, infraestructura e insumos necesarios para una atención de calidad.

La dimensión seguridad y fiabilidad de la calidad de atención y la dimensión confiabilidad de la satisfacción del usuario, se evidencio que existe relación entre las variables estudiadas con un valor de 0,606. Mientras que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la dimensión validez de la satisfacción del usuario, se encontró que existe una moderada relación con un valor de 0,544 respectivamente. La dimensión empatía de la calidad de atención y la dimensión lealtad de la satisfacción del usuario, se encontró que existe una moderada relación con un valor de 0,561 entre las variables estudiadas respectivamente.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una alta relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021 con un valor de 0,798.
2. Existe una moderada relación entre la dimensión seguridad y fiabilidad con la dimensión confiabilidad del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021 con un valor de 0,606.
3. Existe una moderada relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la dimensión validez del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021 con un valor de 0,544.
4. Existe una moderada relación entre la dimensión empatía con la dimensión lealtad del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021 con un valor de 0,561.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un plan de gestión para mejorar la satisfacción del usuario, además ejecutar estrategias de intervención a la gestión actual para así mejorar las relaciones de trabajos en equipo, y sobre todo en el servicio odontológico para una atención de calidad.
2. El servicio de odontología debe estar adecuadamente equipado y contar con los materiales necesarios para que puedan brindar una buena calidad de atención a los usuarios y así ofrecer un buen diagnóstico y un correcto plan de tratamiento y que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos necesarios que el odontólogo receta.
3. Que los usuarios sean atendidos sin diferencia alguna y que la atención sea precisa y puntual, para evitar contratiempos en la sala de espera del centro de Salud como en el servicio de Odontología.
4. Se recomienda que los servicios higiénicos para personas discapacitadas siempre estén habilitadas y adecuadamente limpios, además que las señalizaciones sean visibles y claras para que el usuario se pueda orientar en caso de alguna emergencia.
5. Que se implemente un área de investigación en el establecimiento de salud, con la finalidad de profundizar temas como la satisfacción de los usuarios a través de nuevos instrumentos de aplicación, promoviendo campañas, cursos de capacitación, estimulando la mejora del rendimiento y el desempeño laboral para brindar una adecuada calidad en el servicio prestado.

Referencias

- Aguirre, H. (2002). *Calidad de la atención Médica: Bases para su evaluación y mejormamiento continuo* (S. . Limusa (ed.); Tercera ed).
- Atalaya, M. (1998). *La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas*.
- Araya, C. (2014) Calidad Percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar, una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud, Talcahuano, Chile. (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba Universidad de Concepción.
- Betín Portacio, A., Guardela Simancas, A., Infante Franco, K., Gonzalez Martinez, F., & Díaz caballero, A. (2008). Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Revista de La Facultad de Ciencias de La Salud*. file:///C:/Users/OFCINA/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLosPacientesRespectoACalidadDeLaAten-4788180.pdf
- Balarezo G. (2016) Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas. Tesis para optar el título de odontóloga. Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador
- Castillo. (2014). Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en establecimientos de Salud Públicas y factores relacionados de Cartagena. (tesis de maestría). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>
- Cupe. (2014). Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el Hospital San Juan de Lurigancho, setiembre-diciembre 2014. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4213>

- Castillo Morales, E. (2005). Marketing de servicios. *Bio-Bio de Chile*.
- Commission, T. J. (1998). *The Joint Commission's Home Care Accreditation Program*.
- Donadecian, A. (2003). *An introduction to Quality assurance in Health Care*.
- EUSKALIT. (2008). *25 AÑOS DE IDEAS, MODELOS Y HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN: PASADO, PRESENTE Y FUTURO*.
- Elizondo E, García M.A, Palomares P y Martínez, (2011). la satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Rev Salud Pública Nutr.* 12(1):34-41.
- Eliozondo, J. (2017). La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. [Internet] [Tesis doctoral]. [Granada - España]: Universidad de Granada; 2008 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad* (E. Moderna (ed.)).
- Fernandez, I., López-Pérez, B., & Marquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 284–298.
- Ferrando, M., & Granero, J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia* (M. F. Confemetal (ed.)).
- Gas, D. (2002). *Calidad de atención médica*.
- González Parraguez, C. (2013). Percepción de atención dental de pacientes en situación de discapacidad atendidos en reclinado de silla de ruedas.

- Gestión. (2016). Su salud: *Reclamos en centros de salud aumentaron en 50%. Perú*. Rescatado de <https://gestion.pe/economia/susalud-reclamos-centros-saludaumentaron-50-122958>
- Hermida D. (2015). Tesis Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud No 2. Cuenca, Ecuador.
- Herrera Alania O. (2015) Estudio Descriptivo Sobre Los Factores Asociados A La Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015. Tesis – Post Grado. Perú: Universidad San Martín De Porres, Medicina.
- ISO. (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario. In C. Office (Ed.), *Ginebra: ISO*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación*.
- Levin, R. (2005). *Measuring patient satisfaction* (J. A. D. Assoc (ed.)).
- Mamani. (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa, puno2017. (tesis título profesional). Recuperada de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mercado, K. (2016). Calidad de servicios que brinda el centro odontológico Odontomed a los pacientes. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.
- Miranda J, (2014). Medición de la satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Rev. Horiz Sanit [Internet]. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>
- M, C. J., & Eugene, N. (2008). *Neonatal intensive care: satisfaction measured from a parents perspective* (A. A. of Pediatrics (ed.)).

- Nina mango. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional arzobispo Loayza en enero del 2014. (tesis de título profesional). Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>
- OPS/OMS. (1994). *Analisis del desempeño del equipo local de salud P.A.S.C.A.P. I,II,III.*
- Organización Mundial de la Salud, O., & Organización Panamericana de la Salud, O. (2007). Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. In *Cpnferencia Sanitaria Panamericana.*
- Otero, D. (n.d.). *Calidad de atencion, satisfaccion y lealtad del paciente odontologico.*
- Pedraza. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. (tesis de maestría). Recuperado de: <https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/entramado/article/view/3285>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A.* 64(I), 12–37.
- Pashanaste D. (2015) tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Iquitos: Facultad de enfermería UNAP. Perú.
- Quishpe. (2014). Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de quito durante el período enero a marzo del 2014. (tesis de maestría). Recuperada de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4604>
- Repos Académico - Universidad Chile [Internet]. 2013 [citado 26 de abril de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117417>

- Reyes. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. (tesis de maestría). Recuperado de: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434>
- Ramos. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, 2015. (tesis de maestría). Recuperada de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos Domínguez, B. N. (2011). *Control de la calidad de la atención de salud* (C. Médicas (ed.); 2da edició).
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española* (23. [versi). <https://dle.rae.es/>
- Richard. (2016). Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. (tesis para título profesional). Recuperado de: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/545/FEBRES%20RAMOS%2C%20RICHARD%20JEREMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santana. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. (tesis de maestría. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
- Salud, M. de. (2008). *Normativa 005. Norma de la Auditoría de la Calidad de la Atención Médica*.
- Schmiedel, A., & Bijlstra, R. (2003). Especialistas europeos en ortodoncia en 2002. *Española de Ortodoncia* 33(3), 215-224.
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente (internet)*. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Trejo C. (2016) Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Gianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima.

Vallejo, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N°6 La Libertad perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013*. Universidad Central del Ecuador.

Vidal y Benito (2017). IntraMed - Artículos - La empatía en la consulta del profesional de la salud [Internet]. [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=75>

Zeithaml, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio* (F. G. H. Interamericana (ed.); 2da ed.).

ANEXOS

ANEXO 1. - MATRIZ DE CONSISTÊNCIA

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021.

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--------------|--------------------|---|----------------------------|--|--------------|
| | | | Variable Independiente: Calidad de atención | | | | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | | | |
| ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021? | Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | Hi: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | 1. Seguridad y fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Estados físicos de instalaciones. - Limpieza de las instalaciones. - Presentación personal de empleados - Materiales de comunicación. - Señalización y área exclusiva - Cumplimiento de servicios programados. - Oportunidad de la atención de urgencias. - Resolución de problemas. - Cuidado en el registro de atención. - Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. - Idoneidad del personal. - Confianza. - Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria. | Del 1 al 17 | Ordinal | Escala de Likert: Baja: 97 - 117 Media: 118 – 123 Alta: 124 - 136 | | | |
| Problemas Específicos: | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | | | | | | 2. Capacidad de respuesta. | <ul style="list-style-type: none"> - Sencillez de los trámites para la atención. - Disposición para atender preguntas. - Agilidad del trabajo para la atención inmediata. | Del 18 al 22 |
| ¿Existe relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021? | Determinar la relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | H₁: Existe relación entre seguridad y fiabilidad (calidad de atención) con la confiabilidad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | | | | | | | | |
| ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021? | Determinar la relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | H₂: Existe relación entre la capacidad de respuesta (calidad de atención) y la validez del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | 3. Empatía. | <ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad en el trato. - Comprensión de las necesidades de los usuarios. - Horarios adecuados. - Claridad en las orientaciones brindadas al usuario. | Del 23 al 28 | | | | | |

| | | H₃: Existe relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario | | | | |
|--|---|--|---|---|--------------|---------------------------|--|
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| ¿Existe relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú -Pucallpa, 2021? | Determinar la relación entre la empatía y la lealtad del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. | | 1. Confiabilidad. | - Cumplimiento del servicio prometido. - Seguridad. - Precisión del diagnóstico. - Ambiente confiable. | Del 1 al 8 | Ordinal | Baja: 66 - 85 Media: 86 - 90 Alta: 91 - 98 |
| | | | 2. Validez. | - Atención correcta. - Eficiencia. - Calidez. - Satisfacción. | Del 9 al 15 | | |
| | | | 3. lealtad | - Compromiso del usuario. - Participación activa. - Respeto. - Limitaciones. - Motivación. | Del 16 al 20 | | |

| Nivel - Diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|--|--|---|
| <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de Corte transversal.</p> <p>Método: Aplicada.</p> | <p>Población: La población de esta investigación estará comprendida por la totalidad de usuarios que fueron atendidos en el servicio de odontología del Centro de salud Húsares del Perú.</p> <p>Tipo de muestreo: El presente estudio es un muestreo no probabilístico por conveniencia porque crearemos una muestra evaluando el acceso de la población y la disponibilidad para formar parte del estudio en un tiempo dado</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra de esta investigación estará conformada por 57 usuarios mayores de edad que acudieron al servicio de odontología del centro de Salud Húsares del Perú.</p> | <p>Variable 1: Calidad de atención.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado de Año: 2021</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado de Año: 2021</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>La estadística utilizada fue descriptiva, para hallar las frecuencias y porcentajes de la variable principal de estudio Calidad de atención y satisfacción del usuario y sus dimensiones, obteniéndose frecuencias absolutas y relativas, para su presentación gráfica y tabular.</p> |

ANEXO 2: MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLES | CONCEPTOS | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|---|--|--|
| Variable Dependiente Calidad de atención | La calidad es un proceso de evaluación continua que permite establecer parámetros de optimización del servicio prestado, y se basa en una serie de pasos, con los cuales se identifican los errores, para una nueva implementación de correctivos. (Crosby, 1965) | 1. Seguridad y Fiabilidad: Habilidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Guerra,2012). | Estados físicos de instalaciones. |
| | | | Limpieza de las instalaciones. |
| | | | Presentación personal de empleados |
| | | | Materiales de comunicación. |
| | | | Señalización y área exclusiva |
| | | | Cumplimiento de servicios programados. |
| | | | Oportunidad de la atención de urgencias. |
| | | | Resolución de problemas. |
| | | | Cuidado en el registro de atención. |
| | | | Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. |
| | | Idoneidad del personal. | |
| | | Confianza. | |
| | | Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria. | |
| | | 2. Capacidad de respuesta Disposición y voluntad por ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. (Guerra,2012). | Sencillez de los trámites para la atención. |
| | | | Disposición para atender preguntas. |
| Agilidad del trabajo para la atención inmediata. | | | |
| 3. Empatía Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes. Una relación empática aumenta la cooperación, la empatía se mejora con una buena comunicación. (Guerra,2012). | Amabilidad en el trato. | | |
| | Comprensión de las necesidades de los usuarios. | | |
| | Horarios adecuados. | | |
| | Claridad en las orientaciones brindadas al usuario. | | |

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
| Variable Dependiente Satisfacción del usuario | La satisfacción del usuario es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas. (Lopez,2017). | 1. Confiabilidad: Es la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso. También exige tener un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda. (Atalaya, 1995). | Cumplimiento del servicio prometido. |
| | | | Seguridad. |
| | | | Precisión del diagnóstico. |
| | | | Ambiente confiable. |
| | | 2. Validez: Característica principal de lo eficaz y lo correcto para alcanzar efectos que se desea esperar de acuerdo a las expectativas del usuario. (Atalaya, 1995). | Atención correcta. |
| | | | Eficiencia. |
| | | | Calidez. |
| | | | Satisfacción. |
| | | 3. Lealtad: Lealtad conecta a la confianza y el valor de la humildad reconoce en si situaciones de limitación obtenidas en las capacidades del ser humano. (Atalaya, 1995). | Compromiso del usuario. |
| | | | Participación activa. |
| | | | Respeto. |
| | | | Limitaciones. |
| | Motivación. | | |

Anexo 3: INSTRUMENTO

CALIDAD DE ATENCIÓN

CUESTIONARIO

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

EDAD: **GÉNERO:** M () F ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria completa ()

Secundaria completa ()

Superior completa ()

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

Instrucciones: La encuesta consta de 28 ítems, marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

| CALIDAD DE ATENCIÓN | | ESCALA | | | | |
|---------------------|---|--------|---|---|---|---|
| Nº | Dimensión: seguridad y fiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El consultorio dental del centro de salud es agradable. | | | | | |
| 2 | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado. | | | | | |
| 3 | El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen). | | | | | |
| 4 | El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos). | | | | | |
| 5 | El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. | | | | | |
| 6 | El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios). | | | | | |
| 7 | El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental. | | | | | |
| 8 | La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos. | | | | | |
| 9 | La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10 | La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada. | | | | | |
| 11 | Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. | | | | | |
| 12 | La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista. | | | | | |
| 13 | Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 14 | El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. | | | | | |
| 15 | Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud. | | | | | |
| 16 | Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil). | | | | | |
| 17 | Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes. | | | | | |
| | Dimensión: capacidad de respuesta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. | | | | | |
| 19 | El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. | | | | | |
| 20 | El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries. | | | | | |
| 21 | Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara. | | | | | |
| 22 | Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. | | | | | |
| | Dimensión: empatía | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. | | | | | |
| 24 | El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. | | | | | |
| 25 | El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud. | | | | | |
| 26 | Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia. | | | | | |
| 27 | Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad. | | | | | |
| 28 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas. | | | | | |

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CUESTIONARIO

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

EDAD: **GÉNERO:** M () F ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- Primaria completa ()
 Secundaria completa ()
 Superior completa ()

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

Instrucciones: La encuesta consta de 20 ítems, marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | ESCALA | | | | |
|--------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Nº | Dimensión: confiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. | | | | | |
| 2 | El dentista le brindo seguridad al momento de la atención. | | | | | |
| 3 | El dentista fue claro con el diagnostico. | | | | | |
| 4 | El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente. | | | | | |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende el dentista. | | | | | |
| 6 | El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente. | | | | | |
| 7 | El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención. | | | | | |
| 8 | El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento. | | | | | |
| | Dimensión: validez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada. | | | | | |
| 10 | Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. | | | | | |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. | | | | | |
| 13 | El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. | | | | | |
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. | | | | | |
| 15 | El dentista es eficiente con su trabajo. | | | | | |
| | Dimensión: lealtad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Usted Cumple con acudir a sus citas. | | | | | |
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. | | | | | |
| 18 | Usted trata con respeto al dentista. | | | | | |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. | | | | | |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida. | | | | | |

Anexo 4: Fichas de validación de instrumentos (Juicio de expertos)



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

| Nº | DIMENSIONES/Items | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-------------------------------|--|--------------------------|----------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| SEGURIDAD Y FIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | El consultorio dental del centro de salud es agradable. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 2 | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 3 | El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen). | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 4 | El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos). | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 5 | El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 6 | El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios). | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 7 | El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 8 | La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 9 | La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 10 | La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 12 | La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 13 | Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 14 | El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 15 | Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 16 | Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil). | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 17 | Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 18 | El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 19 | El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 20 | El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 21 | Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 22 | Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. | | | | X | | | | X | | | | X |
| EMPATÍA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 24 | El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 25 | El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 26 | Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 27 | Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 28 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas. | | | | X | | | | X | | | | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Raima Paredo Rusnelli DNI: 05954997
 Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

17 de 05 del 2021...

- 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. CPCC: Rusnelli Raima Paredo
 MAT. N° 02-5244
 Firma del Experto Informante.

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

| N° | DIMENSIONES/Items | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | El dentista le brindo seguridad al momento de la atención. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | El dentista fue claro con el diagnostico. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende el dentista. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 7 | El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8 | El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | VALIDEZ | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 9 | Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | El dentista es eficiente con su trabajo. | | | | X | | | | X | | | | X | |

| LEALTAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Usted Cumple con acudir a sus citas. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 18 | Usted trata con respeto al dentista. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Paimo Paredes Rusneth DNI: 05954997
 Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

17 de 05 del 2021

- 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. CPCC: Paimo Paredes Rusneth
 MAT. N° 02-5744
 Firma del Experto Informante.

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

| Nº | DIMENSIONES/Items | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | SEGURIDAD Y FIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | El consultorio dental del centro de salud es agradable. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 2 | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 3 | El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen). | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 4 | El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos). | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 5 | El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 6 | El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios). | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 7 | El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 8 | La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 9 | La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 10 | La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 11 | Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 12 | La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 13 | Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 14 | El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 15 | Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 16 | Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil). | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 17 | Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 18 | El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 19 | El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 20 | El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 21 | Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 22 | Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | EMPATÍA | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 24 | El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 25 | El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 26 | Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 27 | Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 28 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: TAPIA TRUJILLO ROGER HABRAHAM DNI: 40459614

Especialidad del validador: Dr. ESPECIALIDAD INVESTIGACION

17 de 05 del 2021

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

Roger Habraham Tapia Trujillo
Firmante de la Gestión Municipal
GOBERNARIEDAD
Dpto. #52 - 006334

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

| Nº | DIMENSIONES/Items | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----------------------|---|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 2 | El dentista le brindo seguridad al momento de la atención. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 3 | El dentista fue claro con el diagnostico. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 4 | El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende el dentista. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 6 | El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 7 | El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 8 | El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 10 | Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 13 | El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| 15 | El dentista es eficiente con su trabajo. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ |

| | LEALTAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 16 | Usted Cumple con acudir a sus citas. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 18 | Usted trata con respeto al dentista. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: TAPIA TRUJILLO ROGER HABRAHAM DNI: 40459614

Especialidad del validador: Dr. ESPECIALIDAD INVESTIGADOR


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

...17 de 05 del 2021...


Roger Habraham Tapia Trujillo
 Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 FIRMA DEL COMISARIO
 Dip. #52 - 086334

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

| N° | DIMENSIONES/Items | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-------------------------------|--|--------------------------|----------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| SEGURIDAD Y FIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | El consultorio dental del centro de salud es agradable. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen). | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 4 | El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos). | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios). | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 7 | El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8 | La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9 | La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil). | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 17 | Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 18 | El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 19 | El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 20 | El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 21 | Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 22 | Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. | | | | X | | | | X | | | | X |
| | EMPATÍA | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 24 | El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 25 | El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 26 | Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 27 | Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 28 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas. | | | | X | | | | X | | | | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: INOCENTE BONILLO, ADRI JEHA DNI: 40499900

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

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

...18 de 05 del 2021...


Dr. Adri Jehu Inocente Bonillo

Reg. N° AQ19674

Firma del experto informante



ESCUELA DE POSTGRADO

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

| N° | DIMENSIONES/Items | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----------------------|---|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 2 | El dentista le brindo seguridad al momento de la atención. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 3 | El dentista fue claro con el diagnostico. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 4 | El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende el dentista. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 6 | El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 7 | El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 8 | El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 10 | Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 13 | El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 15 | El dentista es eficiente con su trabajo. | | | | X | | | | X | | | | | X |

| LEALTAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Usted Cumple con acudir a sus citas. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 18 | Usted trata con respeto al dentista. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida. | | | | X | | | | X | | | | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: INOCENTE BONILLA ADRI JEHU DNI: 40499900

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

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

...18...de...05...del 2021...



Dr. Adri Jehu Inocente Bonilla
Reg. N° A01863442

.....
Firma del experto informante

Anexo 5: V de Aiken para la validación del instrumento. (Calidad de atención)

| | |
|------------|---|
| Max | 4 |
| Min | 1 |
| K | 3 |

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

| | | J1 | J2 | J3 | Media | DE | V Aiken | Interpretación de la V |
|---------|-------------|----|----|----|-------|------|---------|------------------------|
| ÍTEM 1 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 2 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 3 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 4 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 5 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 6 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 7 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 8 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 9 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 10 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 11 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 12 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 13 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 14 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 15 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|---|---|---|---|------|------|--------|
| ÍTEM 16 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 17 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 18 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 19 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 20 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 21 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 22 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 23 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 24 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 25 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 26 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 27 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 28 | <i>Relevancia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Pertinencia</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | <i>Claridad</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

V de Aiken para la validación del instrumento. (Satisfacción del usuario)

| | |
|------------|---|
| Max | 4 |
| Min | 1 |
| K | 3 |

$$V = \frac{\bar{x} - k}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Con valores de V Aiken como $V \geq 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).

| | | J1 | J2 | J3 | Media | DE | V Aiken | Interpretación de la V |
|---------|-------------|----|----|----|-------|------|---------|------------------------|
| ÍTEM 1 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 2 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 3 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 4 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 5 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 6 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 7 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 8 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 9 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 10 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 11 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 12 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 13 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 14 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 15 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 16 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 17 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 18 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 19 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| ÍTEM 20 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 0.00 | 1.00 | Valido |

Anexo 6: Análisis de la confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Calidad de atención

| | It1 | It2 | It3 | It4 | It5 | It6 | It7 | It8 | It9 | It10 | It11 | It12 | It13 | It14 | It15 | It16 | It17 | It18 | It19 | It20 | It21 | It22 | It23 | It24 | It25 | It26 | It27 | It28 | SUMA X SUJETO |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| Sujeto 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 134 |
| Sujeto 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 118 |
| Sujeto 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 128 |
| Sujeto 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 119 |
| Sujeto 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 125 |
| VARIANZAS | 0.3 | 0.7 | 0.2 | 0.2 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.3 | 0 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.3 | | |

ALFA 0.82

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α (Alfa) =
 K (número de ítems) =
 V_i (varianza de cada ítem) =
 V_t (varianza total) =

K 28

K-1 27

SUMATOR 7.2

SUMATOR 35.0

Satisfacción del usuario

| | It1 | It2 | It3 | It4 | It5 | It6 | It7 | It8 | It9 | It10 | It11 | It12 | It13 | It14 | It15 | It16 | It17 | It18 | It19 | It20 | SUMA X SUJETO | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|----|
| Sujeto 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 99 |
| Sujeto 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 92 |
| Sujeto 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| Sujeto 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87 |
| Sujeto 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99 |
| VARIANZAS | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | |

ALFA 0.81

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α (Alfa) =
 K (número de ítems) =
 V_i (varianza de cada ítem) =
 V_t (varianza total) =

K 20

K-1 19

SUMATOR 4.7

SUMATOR 20.6

Anexo 7: Solicitudes

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Solicito: Autorización para la realización de Proyecto de investigación y aplicación de encuesta en Centro de salud

Señor:
Dr. JOEL ECHEANDÍA SINARAHUA.
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD HÚSARES DEL PERÚ
Psje. Gavino Tecco Mz 8 Lt 6 - Húsares del Perú
Presente. -

Señor Gerente:

Yo, Erick Gulmar Ramírez Pérez, identificado con DNI. 46165592 y COP. 41012, con domicilio en Calle Ficaria N.º 3802, Urb. Las palmeras – Distrito Los Olivos, Departamento de Lima; ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, al encontrarme culminando la Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, acudo a vuestro Despacho para solicitarle permiso para acudir al Centro de Salud que dignamente dirige, con la finalidad de realizar mi proyecto de investigación que lleva como tema: "**Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021**", y a la vez efectuar la aplicación de un cuestionario para la recolección de datos, lo cual me permitirá optar el Grado de Magister.

Por lo expuesto:

Ruego a usted, acceder a mi solicitud.

Lima, 28 de mayo del 2021.




Erick Gulmar Ramírez Pérez
DNI. 46165592



PERU

Ministerio
de Salud

Dirección Regional
de Salud de Ucayali



CENTRO DE SALUD HÚSARES DEL PERÚ

CONSTANCIA.

El Gerente del Centro de Salud Húsares del Perú – Región Ucayali, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. **ERICK GULMAR RAMÍREZ PÉREZ**, identificado con DNI. N° 46165592 y Registro COP. N° 41012, ha realizado la aplicación de una encuesta a los usuarios del Servicio Odontológico en el Centro de Salud Húsares del Perú a mi cargo, desde el 28 de mayo hasta el 05 de junio del 2021, con la finalidad de concluir su labor de investigación (tesis); habiendo demostrado responsabilidad y conocimiento para el objetivo del cual fue autorizado.

Se expide la presente, para los fines que estime conveniente.

Yarinacocha, 05 de junio del 2021.



CLAS HUSARES DEL PERU

Dr. Joel Selva Andía Stharahuá

GERENTE
C.M.P. 069822
MEDICO CIRUJANO

Dirección: Jr. Gabino Tecco Mz. 8 Lote 6 – Yarinacocha – Coronel Portillo – Ucayali.
Teléfono: 061-576856 - Correo Electrónico: cshusaresdelperu@gmail.com

Anexo 8: Fotografías

1. Centro de salud Húsares del Perú.



2. Servicio de odontología.



Usuarios del servicio odontológico encuestados.

