



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento  
odontológico de una posta médica de Huancané - Puno 2021**

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

**AUTORA:**

Chavez Castañeda, Angela Maria (ORCID: 0000-0001-7438-0067)

**ASESOR:**

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi madre quien me enseñó que el esfuerzo y el sacrificio dan buenos frutos.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi asesor de tesis y a quienes tan amablemente revisaron mi trabajo de investigación y que con sus aportes y recomendaciones pulieron mi trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.....	15
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable adherencia al tratamiento odontológico y sus dimensiones .....	16
Tabla 3 Correlación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico.....	17
Tabla 4 Correlación entre infraestructura y la adherencia al tratamiento odontológico.....	18
Tabla 5: Correlación entre competencia del profesional y la adherencia al tratamiento odontológico... ..	19
Tabla 6: Correlación entre eficacia del tratamiento y la adherencia al tratamiento odontológico .....	20

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema de diseño .....	10
-----------------------------------	----

## Resumen

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue establecer la relación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané, EsSalud, Puno. El tipo de investigación fue básica y el diseño fue descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 67 asegurados que asistieron al servicio de odontología de la posta de Huancané y fue obtenida por un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se midieron las dos variables de estudio utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento se tuvo al cuestionario de 15 preguntas para cada una de las variables. Los datos recolectados se procesaron mediante el programa estadístico SPSS. Como resultados se obtuvo que un 98.5% de usuarios se consideraron dentro del nivel satisfecho y un 70.1% tienen una adherencia total al servicio de odontología. Como conclusión tenemos que la satisfacción del usuario influyó significativamente en la adherencia al tratamiento odontológico; y lo mismo ocurrió con las dimensiones competencia del profesional y eficacia del tratamiento las cuales potencian la adherencia al tratamiento en la posta médica de Huancané.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Adherencia al tratamiento odontológico, competencia del profesional, autoeficacia, eficacia del tratamiento.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to establish the relationship between external user satisfaction and adherence to treatment at the Huancané medical post, EsSalud, Puno. The type of research was basic and the design was descriptive, correlational, non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 67 insured persons who attended the Huancané post office dentistry and was obtained by a simple random probability sampling. The two study variables were measured using the survey technique and the 15-question questionnaire was used as an instrument for each of the variables. The collected data were processed using the SPSS statistical program. As results it was obtained that 98.5% of users were considered within the satisfied level and 70.1% have a total adherence to the service. In conclusion, we have that user satisfaction positively influenced adherence to treatment; The same happened with the dimensions of professional competence and treatment efficacy, which enhance adherence to treatment at the Huancané Medical Post.

Keywords: User satisfaction, adherence to treatment, professional competence, self-efficacy, treatment efficacy.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante las dos últimas décadas, a nivel mundial, se promueve optimizar la calidad de los sistemas de salud; es así que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2019) elaboró un informe titulado “Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020 – 2025” en el cual indicó que en la región existen altos niveles de fragmentación en los servicios de salud lo cual genera una baja satisfacción en las personas que reciben dicho servicio. Luego de realizar encuestas en siete países pertenecientes a su jurisdicción halló que un 30% de los usuarios no tienen posibilidad de utilizar los servicios de salud sean estos preventivos o de tratamiento; y de los que lograron acceder solo un 39% refirió que la atención es de buena calidad.

En España se realizó una indagación sobre la satisfacción del usuario en su sistema nacional de salud desde el año 2004. Como conclusión se indicó que los sistemas de salud deberían incluir dentro de sus políticas sanitarias dotar de médicos especialistas en los niveles primarios de atención, ampliar las cirugías ambulatorias, realizar seguimiento en la efectividad de las intervenciones quirúrgicas y controlar la prescripción de los fármacos. Con todas estas recomendaciones se lograría mejorar la satisfacción de los usuarios españoles. Valls y Abad (2019).

A nivel Sudamérica tenemos que el Ministerio de salud de Chile (2018) mediante el plan Nacional de Salud bucal 2018 – 2030 incorporó a los servicios odontológicos, que integran el programa nacional “Más sonrisas para Chile”, a que sean evaluados en el contexto de la calidad total en el servicio de salud. Con este fin se recomendó llevar a cabo encuestas de satisfacción del usuario en los programas de salud bucal priorizados por el Ministerio.

En Perú, en el 2016, se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) llevada a cabo por Susalud (Superintendencia nacional de salud) y el INEI (Instituto nacional de Estadística e informática) donde revelaron que la satisfacción del usuario de las Instituciones prestadoras de salud

(IPRESS) fue del 73,9% y la de los usuarios del MINSA fue del 66%. (INEI, 2017). Según el INEI (2020) en su documento “Perú: Enfermedades no transmisibles y transmisibles, 2020” indicaron que existe una alta presencia de enfermedades en la cavidad bucal y estas se encuentran dentro de los 12 problemas sanitarios del país. El estudio epidemiológico más reciente realizado a nivel nacional reportó que la prevalencia de caries es del 90,4%; así como el índice CPOD, promedio de dientes cariados, extraídos o curados, fue de seis piezas dentarias al alcanzar los 12 años, edad promedio donde se cuenta con una dentición permanente. OGE-MINSA (2005). Por todo esto, la OPS nos consideró como un país en estado de emergencia en salud bucal.

A nivel local contamos con una investigación realizada por Mamani (2017) en un establecimiento de atención odontológica de la ciudad de Puno donde se estimó el nivel de satisfacción de los usuarios y se halló un alto grado de satisfacción en los pacientes con un 81%. Así mismo, Foraquita (2010) en su investigación referida por Mamani (2017), analizó la satisfacción del usuario del servicio odontológico en tres establecimientos de salud como el hospital regional Manuel Nuñez Butrón, el Centro de salud metropolitano y el centro de salud Vallecito donde encontró que la satisfacción del usuario es en promedio del 57 %. El grado de acceso a los servicios de salud bucal es bajo y el nivel de adherencia; es decir el uso continuo del servicio por parte de los pacientes hasta ser dados de alta, es un indicador poco estudiado en el servicio de odontología.

Según la encuesta del INEI 2020, el promedio nacional de personas menores de 12 años que asistieron al servicio de odontología en los últimos meses fue del 20%; mientras que en los mayores de 60 años se reportó que fue solo un 16%. (INEI, 2020). Frente a estos datos a nivel nacional, para la presente investigación, se enunció el siguiente problema general ¿De qué manera la satisfacción del usuario externo se relaciona con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021? Se presentan los problemas específicos: a). ¿De qué manera la infraestructura se relaciona con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané, Puno 2021? b). ¿De qué manera la competencia del profesional se relaciona con la adherencia al tratamiento

odontológico en la posta médica de Huancané, Puno 2021? c). ¿De qué manera la eficacia del tratamiento se relaciona con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané, Puno 2021?

Para poder responder a las interrogantes planteadas se formuló el objetivo general de esta indagación, el cual es analizar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021. Los objetivos específicos a). Analizar la relación entre infraestructura y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021. b). Analizar la relación entre competencia del profesional y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021. c). Analizar la relación entre eficacia del tratamiento y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.

Finalmente, se planteó como hipótesis de trabajo que la satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de EsSalud, Huancané, 2021. Y las hipótesis específicas: a). La dimensión infraestructura se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de EsSalud, Huancané, 2021. b). La dimensión competencia del profesional se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de EsSalud, Huancané, 2021. c). La dimensión eficacia del tratamiento se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de EsSalud, Huancané, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales tenemos a González et al. (2019) quienes en su artículo tuvieron como finalidad evaluar la calidad de la atención en el servicio de odontología desde el enfoque de la satisfacción del paciente analizando tres dimensiones: resultados, procesos y estructura. En la parte metodológica, la investigación efectuada fue de tipo básica y de diseño descriptivo y prospectivo. Para recopilar la información se utilizó una encuesta tipo Donabedian que analiza las tres dimensiones y que fue aplicada en 200 pacientes elegidos de manera aleatoria de uno de los consultorios odontológicos del Sistema Local de Salud en el Estado de Nuevo León – México. Entre los resultados se obtuvo que el 90% indicó haber recibido un trato amable, 67% indicó que recibió explicación sobre su tratamiento y el 36% evaluó como excelente el tiempo de espera. Finalmente, en la discusión se reveló que el grado de satisfacción del usuario estuvo determinado por la explicación que este recibió, la amabilidad, el buen trato y en cuanto al procedimiento realizado influyó la ausencia de dolor y cómo percibió que le quedó el trabajo.

Palmieri y Sánchez (2020) publicaron un artículo donde realizaron una investigación de tipo básica y diseño descriptivo que tuvo como finalidad medir el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Práctica profesional supervisada de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional de Córdoba. Como metodología se aplicaron 204 encuestas, en una población de 1900 pacientes. Para recopilar la información se utilizó el cuestionario que analizó 9 dimensiones a través de 21 preguntas. Entre los resultados se obtuvo que la mayor insatisfacción se observó en el tipo de información que recibieron los usuarios con un 36%. El 60% consideró que el tiempo de espera fue aceptable. Los resultados de aseo y limpieza fueron aceptables en un 95%. Se concluyó que los pacientes adultos jóvenes expresaron menor nivel de satisfacción en la dimensión de procesos de acuerdo a la encuesta de modelo de Donabedian.

Arango et al. (2018) publicaron una investigación en la cual tuvieron como objetivo describir cuáles fueron los factores que afectaron la adherencia al

tratamiento periodontal de seguimiento en los usuarios que acuden a la Clínica Sabaneta en Medellín. Se realizó una investigación cuantitativa, de diseño descriptivo y transversal utilizando una encuesta semiestructurada a 137 pacientes con historia de periodontitis. La población fue de 212 pacientes y la muestra se obtuvo por un muestreo aleatorio simple. Como resultado se obtuvo que el factor predominante para no continuar con el mantenimiento periodontal fue la escasa información que recibió el paciente al momento de terminar el tratamiento. Concluye el artículo que el clínico debe enfatizar la importancia del mantenimiento en los pacientes que finalizan el tratamiento periodontal al ser esta una enfermedad crónica.

Cano y Martínez (2018) publicaron un artículo en el cual tuvieron como objetivo evaluar el nivel de adherencia al tratamiento ortodóntico en 101 adolescentes de 12 a 18 años que asistieron a la clínica de docencia en la ciudad de Medellín, la muestra fue escogida por conveniencia. El estudio fue transversal, descriptivo y se tuvo al cuestionario como instrumento. Se realizó el análisis estadístico mediante la prueba de  $\chi^2$  de independencia y de ANOVA. Como resultado se halló que el 45% de pacientes presenta alta adherencia al tratamiento dental. En la discusión se propuso elevar el nivel de adherencia con lo cual se espera mejorar la salud bucal de los pacientes y la imagen institucional de la clínica docente.

En la investigación de Iñiguez (2018) se planteó como objetivo medir el nivel de satisfacción en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca. En la parte metodológica se trató de una exploración cuantitativa de tipo básico y de diseño descriptivo. Se utilizaron dos cuestionarios uno de las expectativas y el segundo de la realidad y se evaluaron cinco dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, presteza, seguridad y empatía) a 384 usuarios, la muestra se obtuvo de manera aleatoria simple. Como resultado se indicó que un 26% de las personas tuvieron una alta expectativa y la satisfacción del usuario fue del 56%. Como conclusión se presentó que las expectativas de los usuarios en su mayoría fueron bajas y luego del tratamiento estas se elevaron lo cual generó gran satisfacción en el usuario del servicio.

Entre los antecedentes nacionales se presenta a Atachao (2018) quien en su investigación de maestría indicó que su objetivo fue analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica en Ayacucho. En la parte metodológica, este estudio fue de tipo básico y tuvo un diseño descriptivo y correlacional con una muestra probabilística de 175 pacientes de una población de 320 pacientes. El instrumento para recolectar la información fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que un 70% de los encuestados afirmaron recibir regular calidad de atención, un 56% indicaron que no estuvieron en acuerdo ni en desacuerdo con la atención que se les brindó. Como conclusión, se indicó que existió relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo. Así como también existió relación directa fuerte entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de seguridad, oportunidad, información completa y el respeto al usuario.

El objetivo de la tesis desarrollada por Vásquez (2018) fue describir cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad en la atención en el área de odontología del Centro de Salud de Putacca en Ayacucho. El diseño metodológico que se empleó fue descriptivo, transversal y correlacional y el tipo de investigación fue no experimental. La muestra se eligió por conveniencia y fue de 62 pacientes, se tuvo al cuestionario como instrumento para cada una de las dos variables. Como resultado se halló que el 79% se encuentra medianamente satisfecho y solo un 16% se encontró satisfecho al acudir a este servicio. Como conclusión se evidenció que existe una relación directa entre las variables, donde un buen nivel de calidad en la atención correspondió a un nivel alto de satisfacción del usuario del servicio.

Por su parte, Walde (2019) realizó su tesis, en la cual presentó como objetivo de su investigación establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al área de odontología del Centro de salud semirural Pachacútec. Para esta investigación, que fue de diseño relacional, se utilizó un muestreo aleatorio simple de 110 personas de una población de 153 pacientes. Como instrumento en esta investigación se usó el

cuestionario con 30 preguntas para la variable de calidad y 20 preguntas para la variable de satisfacción al usuario. Se obtuvo como resultado que un 55% consideró el servicio de buena calidad y la satisfacción del usuario fue de un 69%. Como conclusión se halló que la relación entre la calidad y la satisfacción fue buena y alta con lo cual los usuarios estuvieron satisfechos con la atención que recibieron.

Así mismo, Ybarra (2017) presentó su tesis donde tuvo como objetivo indicar cuál es la relación entre calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de salud Olleros de Huaraz. Este estudio fue de tipo básico y de diseño correlacional, se realizó en una muestra aleatoria simple obteniendo 78 usuarios de una población de 98 pacientes. Se utilizó como instrumento la encuesta de la Guía técnica del MINSA basada en SERVQUAL. Como resultados se encontró que la satisfacción hallada fue de un 69%; y un 61% consideró que se tiene un nivel de calidad medio. Se concluyó que existe relación significativa y directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención.

Severino (2018) presentó su tesis que tuvo como finalidad establecer la relación entre la ansiedad y la adherencia al tratamiento dental en los pacientes del policlínico Francisco Pizarro de EsSalud del Rímac. El modelo de investigación fue de tipo básica, de diseño correlacional y transversal. Se trabajó en una muestra no probabilística de 120 pacientes elegidos a conveniencia. Los datos se recolectaron mediante el instrumento de la encuesta elaborada para cada una de las variables. Entre los resultados se obtuvo que el 38% refirió sentirse ansioso y un 21% sin ansiedad. En cuanto a la adherencia un 49% refirió tener adherencia total al tratamiento y un 59% parcialmente. Como conclusión se obtuvo que hay una correlación positiva y directa entre la adherencia al tratamiento y la ansiedad.

Huamán (2020) presentó su tesis donde planteó como finalidad conocer la relación entre la ansiedad y la adherencia al tratamiento odontológico en los usuarios atendidos en la Clínica Art´C. El enfoque fue cuantitativo y correlacional. Fueron elegidos 52 pacientes por conveniencia. Se recolectaron los datos mediante el cuestionario. Como resultado se tuvo que el 53.8% de los pacientes presentaron adherencia parcial y el 46.2% presentó adherencia total al tratamiento. Como

conclusión se halló que entre la ansiedad y las dimensiones de la adherencia dental tales como autoeficacia, contacto con el personal y accesibilidad se obtuvo una relación inversa moderada; mientras que existió una correlación inversa baja con las dimensiones de control de ingesta de medicamentos y de alimentos.

Córdova y Guerreros (2018) presentaron su investigación donde tuvieron como objetivo establecer el nivel de satisfacción en los pacientes que tienen tratamiento de ortodoncia finalizado en el Centro especializado en formación odontológica de Chiclayo en 2017. En cuanto a la metodología, el diseño fue descriptivo y correlacional. Se trabajó con una muestra de 61 usuarios de una población de 84 pacientes y se recolectaron los datos mediante el cuestionario. Como resultado se obtuvo que el 88% de pacientes con tratamiento finalizado revelaron una satisfacción alta.

Zanabria (2017) presentó su tesis donde tuvo como finalidad conocer el grado de satisfacción de las personas que acudieron a la clínica odontológica de la Universidad privada de Tacna en el año 2016. El estudio fue de tipo descriptivo y prospectivo. La muestra fue toda la población y estuvo conformada por 43 pacientes. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como resultado se obtuvo que el 51% de los pacientes atendidos indicaron que tuvieron una satisfacción alta y el 53% de encuestados refirieron tener una satisfacción alta en la dimensión eficacia. Como conclusión tenemos que las dos dimensiones que reportaron satisfacción más alta, entre los usuarios, fueron las de información e instalación de equipos y de materiales.

Barreto (2020) presentó su investigación que tuvo como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los pacientes usuarios del servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza del 2019. El estudio fue descriptivo de corte transversal. Se obtuvo una muestra probabilística de 194 pacientes de una población de 390 personas y se utilizó el cuestionario como instrumento. Los resultados que tuvieron fueron que el 60% de encuestados revelaron un nivel de satisfacción bueno y el 72% de personas tuvieron una satisfacción buena en la dimensión eficacia. Como conclusión se obtuvo que las dimensiones que tuvieron

mayor satisfacción entre los encuestados fue trato personal y eficacia.

Para sustentar la variable satisfacción del usuario se cuentan con tres enfoques de estudio. Primero, el enfoque cognitivo, en el cual la satisfacción se da tras una evaluación racional que realiza el usuario; segundo el enfoque afectivo donde la satisfacción se da como una respuesta emocional frente al uso de un servicio; y finalmente el enfoque cognitivo – afectivo definido como un proceso complejo donde los usuarios del servicio toman decisiones racionales pero influenciadas por sentimientos y emociones. Ros, A. (2016).

Respecto a la variable adherencia, esta es considerada como una conducta dentro del campo de la salud y se ha explicado a través de teorías socio-cognitivas como la teoría de la autoeficacia de Bandura (2000), la cual indica que una persona está más motivada si percibe que tiene capacidades personales para dirigir sus acciones. Esto afecta a la persona de manera integral, en lo afectivo, cognitivo y motivacional. Así mismo, la autoeficacia motivará a que las personas adopten nuevas conductas saludables, generen un cambio en su vida y puedan decidir mediante su actitud ante los tratamientos médicos. (Ortego, M. et al., 2011) y (López, 2016).

Esta investigación se desarrolló dentro del modelo epistemológico positivista el que señala que tenemos una realidad objetiva y única que se pretende conocer y que no varía de acuerdo a las observaciones ni mediciones que realice el investigador más por el contrario este es neutral. Así mismo, el positivismo se caracteriza por utilizar un diseño experimental estructurado y riguroso, en cuya metodología se evita la subjetividad del investigador y los sesgos de información al momento de la recolección de los datos. (León y Pérez, 2019)

### III. METODOLOGÍA

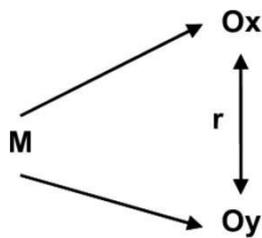
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Este proyecto de tesis realizó una investigación de tipo básica, la cual estuvo dirigida a generar conocimiento por sí misma y no pretendió generar nuevas tecnologías Hidalgo (2005). Se utilizó el método científico y el enfoque cuantitativo donde se siguió el proceso hipotético – deductivo Tamayo (2012). El diseño de esta investigación fue no experimental porque no se manipulan las variables; descriptiva dado que muestra la realidad como se encuentra (Hernández et al., 2014) y correlacional debido a que busca una relación o el efecto que una variable ejerce sobre la otra. Gómez (2012).

En el diseño correlacional contamos con el siguiente diagrama:

**Figura 1**

Esquema de diseño



Dónde:

M: Muestra

Ox: Variable 1: Satisfacción del usuario externo

Oy: Variable 2: Adherencia al tratamiento odontológico

r: Correlación entre dichas variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción del usuario externo

- **Definición conceptual:**

La satisfacción del usuario externo está supeditada a la calidad de los servicios recibidos; así como a las expectativas que este trae consigo. Antezana (2018). Una

persona se encuentra satisfecha siempre y cuando el servicio que haya recibido cubra o exceda sus expectativas. (Janampa, 2016).

- **Definición operacional:**

Para evaluar la variable satisfacción del usuario externo se utilizó un cuestionario de escala ordinal y politómica con 15 preguntas que abarcaron tres dimensiones: Infraestructura, competencia del profesional y eficacia del tratamiento. (Ver anexo 1).

- **Indicadores:** Instalaciones, buen trato, habilidad y destreza, manejo del dolor, eficacia y resultados.
- **Escala de medición:** Para esta investigación fue ordinal.

Variable 2: Adherencia al tratamiento

- **Definición conceptual:**

La adherencia al tratamiento se entiende como el nivel en que un paciente cumple con las indicaciones dadas por el cirujano dentista Del Duca (2013), en pro de mejorar o mantener su salud bucal y que trata de reducir la sintomatología de la enfermedad que presenta. (Vilela, 2020).

- **Definición operacional:**

Para evaluar la variable adherencia al tratamiento se utilizó un cuestionario de escala ordinal y politómica con 15 preguntas que abarcaron tres dimensiones: Autoeficacia, contacto con el profesional e ingesta de medicamentos y alimentos. (Ver anexo 1).

- **Indicadores:** Asistencia a citas, autocuidado, comunicación con el profesional, motivación, ingesta de medicamentos, ingesta de alimentos.
- **Escala de medición:** Para esta investigación fue ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Son personas que tienen un conjunto de características similares, universo de donde se recopilarán los datos del estudio. (Hernández et al., 2014).

En esta investigación se contó con una población de 80 personas aseguradas y usuarias del servicio de odontología de la posta médica de Huancané – EsSalud durante los últimos seis meses del año 2021.

- **Criterios de inclusión:** Asegurados a la posta médica de Huancané mayores de 18 años y menores de 60 años.
- **Criterios de exclusión:** Asegurados que no requieran tratamiento y asegurados edéntulos.

**Muestra:** Definimos la muestra como parte representativa de la población a estudiar (Ventura, 2017). Para nuestra población se trabajó con una muestra de 67 pacientes del servicio de odontología de la posta médica de Huancané. (Ver anexo 4).

**Muestreo:** En este caso se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple con un 95% de confianza y un 5% de error. Mediante el muestreo se obtiene una muestra representativa de la población que nos permitirá extrapolar los resultados que obtengamos de esta investigación. (Hernández et al., 2014).

**Unidad de análisis:** Paciente asegurado en la posta médica de EsSalud, usuario activo del servicio de odontología que requirió tratamiento y que tiene entre 11 y 59 años de edad.

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

Cuando se realiza una observación indirecta y los datos no son obtenidos directamente por el investigador los datos se recolectan mediante la técnica de la encuesta. (Torres et al., 2019). En esta indagación se utilizó la técnica de la encuesta para medir a las dos variables del estudio.

#### **Instrumentos**

La encuesta se sirve de dos instrumentos: la entrevista y el cuestionario ambas

permiten recopilar la información requerida. (Torres et al., 2019). En este caso esta investigación utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable. Para evaluar la primera variable satisfacción del usuario externo se aplicó un cuestionario de 15 preguntas, las cuales abarcaron tres dimensiones: Infraestructura (5 ítems), competencia del profesional (5 ítems) y eficacia del tratamiento (5 ítems). Para la segunda variable adherencia al tratamiento se elaboró un cuestionario que constó de 15 ítems distribuidos en tres dimensiones: Autoeficacia (5 ítems), contacto con el profesional (5 ítems) y control de ingesta de medicamentos y alimentos (5 ítems). (Ver Anexo 3).

### **Validez**

Mediante este proceso podemos comprobar que nuestros instrumentos muestran evidencias de validez de contenido, construcción y criterio que demuestran que la medición de la variable mide lo que pretende medir. (Hernández et al., 2014). Para esta investigación se realizó la validez de contenido a través del juicio de expertos. (Ver Anexo 5).

### **Confiabilidad**

Podemos decir que un instrumento de medición es confiable cuando sus resultados son constantes a lo largo del tiempo y no se distorsionan. Cuando múltiples medidas dan resultados distintos no existe confiabilidad. (Hernández et al., 2014). En esta investigación se evaluó la confiabilidad aplicando una prueba piloto y mediante la prueba de Alfa Cronbach se obtuvieron resultados de ,834 para el primer cuestionario y de ,766 para el segundo cuestionario. (Ver anexo 6).

## **3.5 Procedimientos**

En un inicio se realizaron las coordinaciones en la posta médica de Huancané – EsSalud y se obtuvo la autorización de realizar la investigación con los asegurados. El recojo de información se llevó a cabo de manera virtual a través del formulario de Google. Todas las personas que fueron encuestadas participaron de manera voluntaria, anónima y llenaron previamente el consentimiento informado.

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

Una vez que obtuvimos la información recolectada se aplicó el análisis descriptivo, para lo cual se vació la información en una base de datos y luego se elaboraron las tablas y se realizó la distribución de frecuencias, según fue el caso. Así mismo, se aplicó el análisis inferencial para lo cual se eligió la prueba estadística idónea y se procedió a comprobar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se siguieron los principios de bioética de Beauchamp, quien desde el principialismo menciona principios generales que se cumplieron en la elaboración de esta investigación como: El respeto de la autonomía y la participación del paciente, la no maleficencia, la beneficencia y la justicia. Siurana (2020). De la misma manera, se respetaron los derechos de autor utilizando la normativa APA en la elaboración de este trabajo. Se respetaron el anonimato de los encuestados; así como, también, la veracidad de los datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y dimensiones.*

Nivel	Satisfacción del usuario externo		Infraestructura		Competencia del profesional		Eficacia del tratamiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	1.5	3	4.5	0	0	2	3
Moderadamente satisfecho	0	0.0	22	32.8	8	11.9	22	32.8
Satisfecho	66	98.5	42	62.7	59	88.1	43	64.2
Total	67	100	67	100	67	100	67	100

En la tabla 1 se observa que un 98.5% de usuarios externos se consideraron dentro del nivel satisfecho, 0% se encuentra dentro del nivel moderadamente satisfecho y un 1.5% se considera en el nivel insatisfecho. En cuanto a la primera dimensión, infraestructura, un 62.7% se consideró en el nivel satisfecho, un 32,8% se consideró en el nivel moderadamente satisfecho y un 4,5% se consideró en el nivel insatisfecho. Tenemos a la segunda dimensión, competencia del profesional, donde el 88.1% refirió estar en el nivel satisfecho, un 11.9% se encuentra dentro del nivel moderadamente satisfecho y 0% se consideró en el nivel insatisfecho. Finalmente, en cuanto a la tercera dimensión eficacia del tratamiento un 64.2% se encuentra en el nivel satisfecho, un 32.8% indica estar en el nivel moderadamente satisfecho y un 3% se muestra en el nivel insatisfecho. Casi la totalidad de los encuestados del servicio de odontología de la posta médica de Huancané se encuentran en el nivel satisfecho.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable adherencia al tratamiento odontológico y sus dimensiones.*

Nivel	Adherencia al tratamiento odontológico		Autoeficacia		Contacto con el profesional		Ingesta de medicamentos y alimentos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
No adherido	2	3	9	13.4	2	3	5	7.5
Adherencia parcial	18	26.9	37	55.2	16	23.9	20	29.9
Adherencia total	47	70.1	21	31.3	49	73.1	42	62.7
Total	67	100	67	100	67	100	67	100

En la tabla 2 se observa que un 70.1% de usuarios externos tienen una adherencia total del 26.9% presentan una adherencia parcial y un 3% se encuentra dentro del nivel no adherido. En cuanto a la primera dimensión, autoeficacia, un 55.2% presenta una adherencia parcial, un 31.3% presenta una adherencia total y el 13.4% se muestra no adherido. En la dimensión contacto con el profesional un 73.1% presenta adherencia total, un 23.9% refiere tener adherencia parcial y un 3% se encuentra no adherido. Finalmente, en la dimensión ingesta de medicamentos y alimentos un 62.7% presentó adherencia total, un 29.9% tiene adherencia parcial y un 7.5% se presenta no adherido. La mayoría de los usuarios de la posta médica de Huancané presenta una adherencia total al servicio de odontología.

#### 4.1. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

HG: La satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.

**Tabla 3**

*Correlación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico.*

			Satisfacción del usuario externo	Adherencia al tratamiento odontológico
Coeficiente de correlación			1	,534
Correlación de Pearson	Satisfacción del usuario externo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Adherencia al tratamiento odontológico	Coeficiente de correlación	,534	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	. 67
	N	67		

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

En la tabla 3 se observa que el valor “sig bilateral” es de 0,000, es decir es un valor inferior a 0,05 por lo cual se aceptó la hipótesis general la cual indica que la satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico. De otro lado, se tiene que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,534 lo cual indica que la correlación es positiva media.

## Prueba de hipótesis específica 1

H1: La dimensión infraestructura se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.

**Tabla 4**

*Correlación entre infraestructura y la adherencia al tratamiento odontológico.*

		Infraestructura	Adherencia al tratamiento odontológico
		Coeficiente de correlación	1,000
			,164
Rho de Spearman	Infraestructura	Sig. (bilateral)	,184
		N	67
		Coeficiente de correlación	,164
	Adherencia al tratamiento odontológico	Sig. (bilateral)	,184
		N	67
		Coeficiente de correlación	1,000

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

Se observa que el valor “sig bilateral” es de 0,184; es decir, es un valor superior a 0,05 por lo cual no se aceptó la hipótesis específica 1; lo cual indica que no existe una relación significativa entre la dimensión infraestructura y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – Puno 2021.

## Prueba de hipótesis específica 2

H2: La dimensión competencia del profesional se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.

**Tabla 5**

*Correlación entre competencia del profesional y la adherencia al tratamiento odontológico.*

			Competencia del profesional	Adherencia al tratamiento odontológico
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,00 0	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Competencia del profesional	N	67	67
		Coeficiente de correlación	,450*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	. 67
	Adherencia al tratamiento odontológico	N	67	

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

Se observa que el valor “sig bilateral” es de 0,000, es decir es un valor inferior a 0,05 por lo cual se aceptó la hipótesis específica 2. Por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión competencia del profesional y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – Puno 2021. En cuanto a la correlación se halló un valor de 0,450 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada.

### Prueba de hipótesis específica 3

H3: La dimensión eficacia del tratamiento se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.

Tabla 6

*Correlación entre eficacia del tratamiento y la adherencia al tratamiento odontológico.*

			Eficacia del tratamiento	Adherencia al tratamiento odontológico
			1,000	,551**
Rho de Spearman	Eficacia del tratamiento	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
	Adherencia al tratamiento odontológico	N	67	67
		Coeficiente de correlación	,551**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	. 67	

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

Se observa que el valor “sig bilateral” es de 0,000, es decir es un valor inferior a 0,05 por lo cual se aceptó la hipótesis específica 3. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la eficacia del tratamiento y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – Puno 2021. En cuanto a la correlación se halló un valor de 0,551 lo cual indica una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo general analizar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico de la posta médica de Huancané – Puno 2021. Luego de procesar los datos y mediante el análisis inferencial, como se observa en la tabla 3, se obtuvo un valor sig bilateral igual a 0,000 lo cual indica que la satisfacción del usuario externo influyó en la variable adherencia al tratamiento odontológico. El coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0,534 lo cual indica que la correlación fue positiva media, donde la variable satisfacción del usuario externo influyó en un 53% en la adherencia al tratamiento odontológico. Estos resultados concuerdan con la investigación de Tóbar y Acuña (2012) realizada en pacientes crónicos donde se halló una correlación positiva del 23% donde la satisfacción del usuario influyó en la adherencia al tratamiento en pacientes diabéticos de Chile. En la misma línea Carrillo (2019) indicó que entre los factores que influyen en la adherencia al tratamiento en pacientes crónicos se encuentra la satisfacción del usuario al momento de ser atendidos.

Así mismo, en los aportes teóricos de Libertad y Grau (2004) se indica que dentro del primer grupo de factores determinantes de la adherencia al tratamiento se encuentra la satisfacción del usuario al momento de recibir la consulta lo cual está relacionado con la interacción del personal de salud con el paciente. La presente investigación evidenció que a mayor satisfacción del paciente se logra una mayor adherencia al tratamiento dental lo cual es útil para mantener la salud de los pacientes y reducir los altos índices de caries dental, enfermedad de salud bucal con alta prevalencia en el Perú. Los resultados de esta investigación podrían ayudar a priorizar los recursos destinados a los servicios de odontología y así mejorar la satisfacción del usuario para lograr una mayor adherencia al tratamiento dental teniendo como sustento los resultados de esta indagación.

En cuanto a la hipótesis específica 1 la cual postula que la dimensión infraestructura se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento

odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021, se obtuvo en el análisis inferencial, como se observa en la tabla 4, el valor “sig bilateral” de 0,184; es decir, un valor superior a 0,05 por lo cual concluimos que la dimensión infraestructura no influye en la adherencia al tratamiento de la posta médica de Huancané. En los resultados de esta tesis se halló que en cuanto a la infraestructura un 62.7% de los encuestados se encontró en el nivel satisfecho, un 32,8% se halló en el nivel moderadamente satisfecho y un 4,5% se halló en el nivel insatisfecho. Lo cual concuerda con lo hallado en Bustamante (2015) en una clínica de Chiclayo donde la satisfacción del paciente respecto a la infraestructura fue alta en un 50%.

Aun cuando los resultados de nuestra indagación mostraron un nivel de satisfacción alto esta dimensión no influye positiva ni negativamente en la adherencia al tratamiento odontológico. Podemos explicar esta falta de relación debido a que los usuarios de la posta son asegurados de EsSalud, es decir son en cierta medida un público cautivo que no paga directamente por los tratamientos dentales, quienes no consideran la comodidad de la sala de espera, la ventilación ni la iluminación del consultorio, y al parecer tampoco la modernidad de los equipos como factores determinantes para adherirse al tratamiento dental.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, la cual enuncia que la dimensión competencia del profesional se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021, se obtuvo mediante el análisis inferencial, en la tabla 5, un valor “sig bilateral” de 0,000, por lo cual se concluyó que la dimensión competencia del profesional influye en la adherencia al tratamiento odontológico con una correlación positiva moderada del 45%. En los resultados de esta tesis se halló que respecto a la dimensión competencia del profesional el 88.1% de encuestados se encontró en el nivel satisfecho, un 11.9% se encontró dentro del nivel moderadamente satisfecho y 0% estuvo en el nivel insatisfecho. Estos resultados son superiores a lo hallado por Bustamante en (2015) en la clínica odontológica de Chiclayo donde los encuestados refirieron tener una satisfacción alta del 58% respecto de la competencia técnica en dicha clínica.

En la presente indagación, la dimensión competencia del profesional incluye los indicadores de buen trato, habilidad, destreza y manejo del dolor que tuvieron coincidencias con los estudios de Torres y León (2015) quienes en su investigación en el servicio de ortodoncia de la Universidad peruana Cayetano Heredia evidenciaron que un 78% de pacientes se encuentran muy satisfechos con el trato recibido. Salazar (2018), en su tesis realizada en el área de odontología de un centro de salud de Ayacucho indicó que sus encuestados se sintieron satisfechos y muy satisfechos con el trato recibido en un 51%. Así como con Bustamante (2015) quien encontró en su exploración que un 49% se encuentra satisfecho con el manejo del dolor. La competencia del profesional, sus conocimientos y destrezas al realizar los procedimientos influyeron directamente en la adherencia al tratamiento odontológico lo cual es lógico puesto que todo paciente suele regresar al lugar donde resolvieron sus problemas dentales con destreza.

Respecto de la hipótesis específica 3, la cual indica que la dimensión eficacia del tratamiento se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021. Mediante el análisis inferencial, en la tabla 6, se obtuvo el valor sig bilateral de 0,000, lo cual indica que la eficacia del tratamiento influye en la adherencia al tratamiento odontológico con una correlación positiva moderada del 55%. En los resultados de esta tesis se halló que respecto a la dimensión eficacia del tratamiento se tiene que un 64.2% se encuentra en el nivel satisfecho, un 32.8% indica estar en el nivel moderadamente satisfecho y un 3% se muestra en el nivel insatisfecho. En relación a esta dimensión se encontraron hallazgos similares con Torres y León (2015) respecto a la eficacia con un 71% en el nivel muy satisfechos y 19% satisfechos.

De la misma manera Salazar (2018) halló en su investigación que respecto a la eficacia del tratamiento entre satisfecho y muy satisfecho llegaron al 68% de sus encuestados; así mismo en Bustamante (2015) se encontró que en cuanto a la eficacia los pacientes se mostraron satisfechos en un 56%. Zanabria (2017) en su investigación en una clínica odontológica de Tacna halló que un 53% de pacientes revelaron una satisfacción alta en la dimensión eficacia. Vargas (2012)

halló en su investigación que el 82% de usuarios de la clínica odontológica de la Universidad de Tacna se encontraron entre satisfechos y muy satisfechos en cuanto a la eficacia de la atención. Por último, Barreto (2020) realizó una investigación en el servicio de odontología de un hospital de Trujillo donde encontró que el 72% se encuentra satisfecho con la dimensión eficacia. Esta dimensión fue la que más se ha estudiado y es con la que tenemos mayores coincidencias con diversos autores; por lo cual podemos inferir que la eficacia del tratamiento predice la adherencia al tratamiento odontológico.

Como sustento teórico para la presente investigación, en cuanto a la primera variable satisfacción del usuario externo, se contó con tres enfoques de estudio que, de acuerdo a Ros (2016) son: cognitivo o racional, afectivo o emocional y cognitivo -afectivo. Este último es el que se utilizó para desarrollar nuestra tesis por ser un enfoque integral el cual indica que el nivel de satisfacción del usuario externo es un proceso complejo donde los usuarios del servicio toman decisiones racionales pero influenciadas por sentimientos y emociones. La valoración de la satisfacción es un proceso que se evalúa con posterioridad al tratamiento recibido. López (2012). En los resultados descriptivos de la tabla 1 se tiene que un 98.5% de usuarios externos se encuentran dentro del nivel satisfecho, 0% se encuentra dentro del nivel moderadamente satisfecho y un 1.5% se considera en el nivel insatisfecho.

Después de haber recibido el tratamiento dental los encuestados de Huancané tuvieron un nivel alto de satisfacción con el servicio brindado, esto como fruto del esfuerzo del personal de odontología que viene brindando una atención personalizada, absolviendo las dudas del paciente, dando información y conocimiento sobre la salud bucal, el tratamiento y el pronóstico de acuerdo a la situación específica de cada persona. En cuanto a los antecedentes encontramos semejanza con la investigación de Córdova y Guerreros (2018) quienes en su investigación en el Centro especializado de formación odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo encontraron en los encuestados una satisfacción alta del 88%, así mismo Walde (2019) halló en su indagación sobre la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud semirural

Pachacútec en Arequipa un 69% de satisfacción de grado alto. Del mismo modo, Ybarra (2017) obtuvo como resultado un 69% de encuestados muy satisfechos en el servicio de odontología de un puesto de salud de Huaraz.

De la misma manera para la segunda variable adherencia al tratamiento odontológico en la tabla 2 se observa que un 70.1% de usuarios externos tienen una adherencia total, 26.9% presentan una adherencia parcial y un 3% se encuentra dentro del nivel no adherido. La variable adherencia, es considerada como una conducta dentro del campo de la salud y se ha explicado a través de teorías socio-cognitivas como la teoría de la autoeficacia de Bandura (2000), la cual indica que una persona se encuentra más motivada si percibe que tiene capacidades personales para dirigir sus acciones y puede modificar su conducta a lo largo del tiempo. El concepto de adherencia ha evolucionado desde solo el cumplimiento de los fármacos recetados Peralta y Pruneda (2008) hasta involucrar el comportamiento de la persona atendida, el medicamento que recibe, el régimen alimentario que debe seguir, y la necesidad de que ejecute cambios en su vida para seguir las indicaciones dadas por el profesional de la salud OMS (2004) y las pueda mantener a lo largo del tiempo. Sobre todo, al enfrentarse a enfermedades crónicas como lo es la caries dental Fejerskov (2004) principal motivo de consulta en el servicio de odontología. Para que el tratamiento sea exitoso requiere un compromiso del paciente en asistir a sus citas y en mantener su higiene bucal diaria lo que significa que es necesario cambiar la conducta y los hábitos en muchos casos. Libertad (2004).

En cuanto a los antecedentes se encontró concordancia con Avilés (2016) quien realizó su estudio en una clínica odontológica en Nicaragua y encontró, también, una adherencia al tratamiento del 76%. Cano y Martínez realizaron una investigación en la clínica de docencia servicio de la ciudad de Medellín en el 2018 en pacientes con tratamiento de ortodoncia donde hallaron que el nivel de adherencia alto al tratamiento solo fue de un 46%. El mismo año y en la misma clínica Arango et al. realizaron una investigación en los pacientes que recibieron tratamiento odontológico periodontal y que además recibieron un seguimiento de parte de los dentistas dentro de un programa de seguimiento al paciente; con lo

cual lograron una adherencia del 93.6%. Como se mencionó líneas arriba la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané ha sido alta lo cual es resultado del trabajo del personal de odontología quienes siempre recuerdan a los pacientes a que acudan a sus citas semanales y los empoderan a mantener su higiene diaria usando hilo dental y cepillo. Estas medidas de salud bucal han logrado una respuesta positiva en los asegurados.

En cuanto a la metodología de esta indagación, se utilizó el diseño descriptivo correlacional, el cual pretende primero observar y describir la realidad a través de las dos variables estudiadas para luego analizar la correlación que existe entre ambas sin llegar a establecer la relación de causalidad entre las variables. En esta investigación se logró establecer que existe correlación entre las dos variables; la satisfacción del usuario del área de odontología de la posta médica de Huancané en general y en sus dimensiones, específicas, competencia del profesional y eficacia del tratamiento tienen una correlación positiva con la adherencia al tratamiento odontológico. Sin embargo, no se pueden establecer cuáles son las causas de esta correlación dado que este no fue el alcance de la presente tesis; por lo cual se insta a que se continúe con esta línea de investigación que aborde el alcance explicativo de tal manera que podamos ahondar en la causalidad de esta correlación y aportar mayor profundidad a esta discusión y establecer cómo se podría mejorar la adherencia al tratamiento dental en los pacientes.

La salud bucal en el Perú es bastante deficiente y tener enfermedades en cavidad oral es el origen de numerosos problemas de salud como la anemia, desnutrición, infecciones, etc. Una vez instalada la enfermedad en boca para poder restablecer la salud de los pacientes se requiere acceso al servicio y también adherencia al tratamiento dental. Una vez dados de alta, los pacientes, deben mantener las instrucciones de higiene oral a lo largo de su vida. Como posta integrante del sistema de salud de EsSalud, conocer y definir cómo se puede mejorar la adherencia de los usuarios al tratamiento odontológico, es de vital importancia puesto que esto permitiría fidelizar al paciente, generar bienestar individual y a mediano plazo descongestionar los servicios de salud.

Cabe resaltar que en Latinoamérica no existen investigaciones que relacionen nuestras variables satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico; de la misma manera EsSalud carece de estas indagaciones de manera institucional. Esta investigación es un primer aporte que debe ser validado o rebatido con investigaciones futuras que esperamos sean de mayor alcance investigativo, que abarquen una población más amplia y cuyos resultados se puedan extrapolar a distintas realidades.

## VI. CONCLUSIONES

Primera.- Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – Puno 2021 dado que existe una correlación de Pearson de 0,534 y un sig bilateral de 0,000. Lo cual indica que a mayor satisfacción del usuario externo este presenta mayor adherencia al tratamiento odontológico.

Segunda.- No existe relación significativa entre infraestructura y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – Puno 2021, ya que existe un sig bilateral de 0,184. Lo cual indica que la infraestructura no influye positiva ni negativamente en la adherencia al tratamiento odontológico.

Tercera.- Existe relación significativa entre competencia del profesional y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021; contamos con una correlación de Pearson de 0,450 y un sig bilateral de 0,000. Lo cual indica que a mayor competencia del profesional dentista se observa mayor adherencia al tratamiento odontológico.

Cuarta.- Existe relación significativa entre eficacia del tratamiento y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de EsSalud, Huancané, 2021; ya que existe una correlación de Pearson de 0,551 y un sig bilateral de 0,000. Lo cual nos indica que si la eficacia al tratamiento odontológico es considerada alta la adherencia también lo será.

## VII. RECOMENDACIONES

Primero.- Se recomienda que EsSalud realice una investigación en el área de odontología a nivel nacional para identificar la correlación entre la satisfacción del usuario y la adherencia al tratamiento odontológico, dado que actualmente no existen investigaciones que correlacionen ambas variables.

Segundo.- Se recomienda realizar más investigaciones que relacionen la dimensión infraestructura con la adherencia al tratamiento odontológico para reforzar o refutar lo hallado en la presente tesis.

Tercero.- Se recomienda que el servicio de odontología de la posta médica de Huancané debe mejorar la competencia del profesional cirujano dentista en sus indicadores buen trato, manejo del dolor, habilidad y destreza dado que estos se relacionan significativamente con la adherencia al tratamiento dental como lo demuestra esta tesis y la literatura presentada.

Cuarto.- Se recomienda que el servicio de odontología de la posta médica de Huancané debe mejorar la dimensión eficacia del tratamiento dado que esta se relacionan significativamente con la adherencia al tratamiento dental como lo demuestra esta tesis.

## REFERENCIAS

- Antezana, W. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro odontológico service. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/178tx>
- Arango, K., Zuleta, L., Jaramillo, N., Ángel, M. & Martínez, C. (2018) Adherencia a la terapia periodontal por pacientes del posgrado de periodoncia en al IPS clínica CES estudio transversal. Universidad CES. <https://n9.cl/gym50>
- Atachao, K. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/rcf09>
- Avilés, P., (2016) Adherencia al tratamiento de los pacientes que acudieron a la clínica odontológica de especialidades, Managua, durante el periodo agosto 2005 – marzo 2015. [Trabajo de grado de maestría, Salud Pública, Universidad nacional autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN. <https://n9.cl/tarf6>
- Bandurra, A. (2000) Social cognitive theory of personality. Lawrence erlbaum associates publishers. Pág. 154 – 196. <https://n9.cl/bg3wx>
- Barreto, E. (2020) Nivel de satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, 2019. [Tesis de grado de maestría, Gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/ikkuz>
- Bustamante, W. (2015) Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014. [Tesis de licenciatura de odontología, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis USAT. <https://n9.cl/ooleh>
- Cano, J. & Martínez, C. (2018) Adherencia al tratamiento con aparatología fija por parte de pacientes adolescentes (12 a 18 años) consultantes en una

- institución docencia servicio. Universidad CES. <https://n9.cl/8rctv>
- Carrillo, G. Determinantes de salud que influyen en la adherencia al tratamiento en pacientes con hipertensión arterial en Latinoamérica. *Medicinas UTA* (2) 2-9. <https://n9.cl/fi5i7>
- Córdova, K. & Guerreros, J. (2018) Nivel de satisfacción de pacientes con tratamiento ortodóntico concluido, atendidos en el centro especializado en formación odontológica en la especialidad de ortodoncia del año 2017. [Tesis de licenciatura, Cirujano dentista, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo]. Tesis usat. <https://n9.cl/nf842>
- Del Duca, M., Gallegos, Y., Da col, G. & Trenchi, M. (2013) Adherencia al tratamiento desde la perspectiva del médico de familia. *Biomedicina*. Vol (8) 1. Pág 6 – 15. <https://n9.cl/udoqx>
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P. & Martínez G. (2011) La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista de salud pública y nutrición*. 12 (1). <https://n9.cl/lv48z>
- Fejerskov, O. (2004) Changing paradigms in concepts on caries: Consequences for oral health care. *Caries research* Vol. 38. 182 – 191. <https://n9.cl/vihw6r>
- Foraquita, A. (2010) Satisfacción del usuario del servicio odontológico del hospital regional Manuel Núñez Butrón y factores sociodemográficos asociados, Puno – 2009. [Tesis de grado de maestría, Salud pública, Universidad nacional del altiplano]. Repositorio Unap. <https://n9.cl/9ql18>
- Gómez, S. (2012) Metodología de la investigación. Editorial red tercer milenio. <https://n9.cl/0x2na>
- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., & Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de medicina forense*, (4),76-78. <https://n9.cl/gac7t>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. <https://n9.cl/65f>
- Hidalgo, J. (2005). El ABC de la investigación científica. *Pensamiento y acción*. Vol.

(2) 53 – 61. <https://n9.cl/8zxq1>

Huamán, S. (2020). Ansiedad y adherencia al tratamiento odontológico en pacientes atendidos en una clínica en Chiclayo. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/wwmx8>

Instituto Nacional de Estadística e informática [INEI] (2017). Perú: Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2016. <https://n9.cl/ibox2>

Instituto Nacional de Estadística e informática [INEI] (2020). Perú: Enfermedades no transmisibles y transmisibles, 2020. <https://n9.cl/5fp35>

Iñiguez, J. Satisfacción del usuario externo en la clínica odontológica de la universidad católica de Cuenca durante el periodo Abril – mayo 2018 [Trabajo de grado, Carrera de odontología, Universidad Católica de Cuenca]. <https://n9.cl/efvhx>

Jaimes, G., Rojas, I., Vega, A., Franco, C., Clavijo, N., Higuera, C. & Vesga, J. (2021). Validación de un instrumento para medir la adherencia al tratamiento de ortodoncia en servicios odontológicos de facultades de odontología. Revista de la facultad de medicina. 69 (2) <https://n9.cl/f31a6>

Janampa, Gladys (2016) Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. [Trabajo de grado de especialista en enfermería pediátrica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://n9.cl/z3bal>

Libertad, M. & Grau, J. (2004) La investigación de la adherencia terapéutica como un problema de la psicología de la salud. Psicología y salud. Vol. 14, número 01, págs. 89 – 99. <https://n9.cl/sa2le>

León, A., Pérez, C. (2019) Análisis estadístico en investigaciones positivistas: Medidas de tendencia central. Revista científica electrónica de ciencias humanas. Núm. 43, 50 – 60. <https://n9.cl/m10rw>

López. A. (2012) Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud. Adaptación al español del cuestionario “satisfaction

- questionnaire". [Trabajo de grado de doctor en fisiopatología del aparato estomatognático, Universidad de Valencia]. <https://n9.cl/f2whc>
- López, L., Romero, S., Parra, D. & Rojas, L. (2016) Adherencia al tratamiento: concepto y medición. Hacia la promoción de la Salud Vol. 21 (1). <https://n9.cl/2mkpu>
- Mamani, A. (2017) Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno – 2017. [Tesis de licenciatura, cirujano dentista, Universidad del altiplano] Repositorio Unap. <https://n9.cl/ozzyk>
- Ministerio de salud de Chile [Minsal]. (2018). Plan Nacional de Salud Bucal 2018 - 2030. <https://n9.cl/djwly>
- Nieto, L. & Pelayo, R., (2009) Revisión del concepto de adherencia al tratamiento y los factores asociados a esta, como objeto de la psicología de la salud. Revista académica e institucional de la UCPR. N° 85. <https://n9.cl/5pyjq>
- Oficina general de epidemiología y dirección general de salud de las personas. [OGE- MINSA]. (2005). Prevalencia nacional de caries, fluorosis del esmalte y urgencia de tratamiento en escolares de 6 a 8, 10, 12 y 15 años, Perú, 2001 - 2002. <https://n9.cl/e8czh>
- Organización panamericana de la salud [OPS]. (2019). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020 – 2025. <https://n9.cl/8efl2>
- Organización mundial de la salud [OMS]. (2004). Adherencia a los tratamientos a largo plazo. Pruebas para la acción. <https://n9.cl/qt5mv>
- Ortego, M., López, S. & Álvarez, M., (2011) Ciencias Psicosociales I: La adherencia al tratamiento. Universidad de Cantabria. <https://n9.cl/7h160>
- Palmieri, M., & Sánchez, D. (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la facultad de odontología UNC. Revista de la facultad de odontología, (1) 26 – 35. <https://n9.cl/qp1nu>

- Peralta, M. & Pruneda P. (2008) Adherencia al tratamiento. Medigraphic Artemisa. Vol. 17 Número 3. <https://n9.cl/0jmsc>
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. [Trabajo de grado de doctorado, Administración y dirección de empresas, Universidad Católica San Antonio]. <https://n9.cl/pdv1>
- Salazar, C. (2018). Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de salud Tambo - La Mar – Ayacucho - 2017. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/svvh2>
- Severino, S. (2018). Ansiedad y adherencia al tratamiento en los pacientes del Policlínico Francisco Pizarro de EsSalud - Rímac - 2018. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/qjiq5>
- Siurana, J. (2020). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas, (22) 121-157. <https://n9.cl/5oqw>
- Tamayo, M. (2003) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. <https://n9.cl/mpd8b>
- Tobar, M.& Acuña, O. (2012) Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2. Revista Chile salud pública 16 (2) 131 – 136. <https://n9.cl/zsweq>
- Torres, G. & León, R. (2015) Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica docente peruana. Revista estomatología herediana 25 (2). Pág. 122 – 132. <https://n9.cl/di7y9>
- Torres, M., Paz, K. & Salazar, F. (2019) Métodos de recolección de datos para una investigación. Boletín electrónico N°03. <https://n9.cl/vwt4y>
- Valls, M y Abad, E. (2019) Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. Anales del sistema sanitario de Navarra (41) <https://n9.cl/a3e4n>

- Vásquez, A. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho 2018. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/g7z5u>
- Vargas, S. (2012) Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre – diciembre 2011. [Trabajo de licenciatura, cirujano dentista, Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Unjbg. <https://n9.cl/004vi>
- Ventura, J. (2017) ¿Población o muestra?:Una diferencia necesaria. Revista Cubana de Salud Pública (4). <https://n9.cl/lvrx>
- Vilela, J. Cortellazzi, k., Miranda, L., Bovi, G., Koichiro, A., Cunha, I., Lima, F. & Pereira, A. (2020) Determinants of adherence to treatment of socially vulnerable adolescents in primary health care: A cohort study. Research square. <https://n9.cl/6dv01>
- Walde, A. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud semirural Pachacútec- Arequipa 2018. [Trabajo de grado de maestría, Gerencia en servicios de salud, Universidad Católica Santa María]. <https://n9.cl/ann1v>
- Ybarra, L. (2017). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017. [Trabajo de grado de maestría, Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://n9.cl/xfsce>
- Zanabria, M. (2017) Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia en la clínica odontológica de la universidad privada de Tacna en el año 2016. [Trabajo de licenciatura, Cirujano dentista, Universidad privada de Tacna]. Repositorio UPT. <https://n9.cl/n834z>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de operacionalización

**Tabla 7**

### Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rango
<b>Variable 1:</b> <b>Satisfacción del usuario externo</b>	La satisfacción del usuario externo está supeditada a la calidad de los servicios recibidos; así como a las expectativas que este trae consigo. Antezana (2018). Una persona se encuentra satisfecha siempre y cuando el servicio que haya recibido cubra o exceda sus expectativas. (Janampa, 2016).	Para medir la variable satisfacción del usuario externo utilizaremos un cuestionario de escala ordinal y politómica con 15 preguntas que abarca tres dimensiones:  Infraestructura, competencia del profesional y eficacia del tratamiento.	D1: Infraestructura	Instalaciones:	1, 2, 3 4 y 5	Ordinal  1 = Nunca  2 = Pocas veces  3 = A veces  4 = Casi siempre  5 = Siempre	Insatisfecho = 15 – 34  Moderadamente satisfecho = 35 – 54  Satisfecho = 55 - 75
			D2: Competencia del profesional	Buen trato:	6 y 7		
				Habilidad y destreza:  Manejo del dolor:	8 y 9  10		
D3: Eficacia del tratamiento	Eficacia:  Resultados:	11, 12 y 13  14 y 15					

**Tabla 8**

### Operacionalización de la variable adherencia al tratamiento odontológico

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rango
<b>Variable 2:</b> <b>Adherencia al tratamiento odontológico</b>	La adherencia al tratamiento se entiende como el nivel en que un paciente cumple con las indicaciones dadas por el cirujano dentista Del Duca (2013), en pro de mejorar o mantener su salud bucal y que trata de reducir la sintomatología de la enfermedad que presenta. (Vilela, 2020).	Para medir la variable adherencia al tratamiento utilizaremos un cuestionario de escala ordinal y politómica con 15 preguntas que abarcan tres dimensiones: Autoeficacia, contacto con el profesional e ingesta de medicamentos y alimentos.	D1: Autoeficacia	Asistencia a citas:  Autocuidado:	1,2,  3, 4 y 5	Ordinal  1 = Nunca  2 = Pocas veces  3 = A veces  4 = Casi siempre 5= Siempre	No adheridos = 15 – 34  Adherencia parcial = 35 – 54  Adherencia total = 55 - 75
			D2: Contacto con el profesional	Comunicación con el profesional:  Motivación:	6, 7 y 8  9 y 10		
				D3: Ingesta de medicamentos y alimentos	Ingesta de medicamentos: Alimentos		

## ANEXO 2: Matriz de consistencia

**Título:** Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021

**Autora:** Angela Maria Chavez Castañeda

<b>PROBLEMA</b>		<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la satisfacción del usuario externo se relaciona con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a). ¿De qué manera la infraestructura se relaciona con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané, Puno 2021?</p> <p>b). ¿De qué manera la competencia del profesional se relaciona con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané, Puno 2021?</p> <p>c). ¿De qué manera la eficacia del tratamiento con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané, Puno 2021?</p>		<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a). Analizar la relación entre infraestructura y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p> <p>b). Analizar la relación entre competencia del profesional y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p> <p>c). Analizar la relación entre eficacia del tratamiento y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a). La dimensión infraestructura se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p> <p>b). La dimensión competencia del profesional se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p> <p>c). La dimensión eficacia del tratamiento se relaciona significativamente con la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané - Puno 2021.</p>	<b>Variable 1: Satisfacción del usuario externo</b>			
<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>			
Infraestructura		Instalaciones:	1, 2, 3 4 y 5	Ordinal 1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
Competencia del profesional		Buen trato: Habilidad y destreza: Manejo del dolor:	6 y 7 8 y 9 10				
Eficacia del tratamiento		Eficacia: Resultados:	11, 12 y 13 14 y 15				
<b>Variable 2: Adherencia al tratamiento odontológico</b>				<b>Escala</b>			
Autoeficacia		Asistencia a citas: Autocuidado:	1 y 2 3, 4 y 5	Ordinal 1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
Contacto con el profesional		Comunicación con el profesional: Motivación:	6, 7 y 8 9 y 10				
Ingesta de medicamentos y alimentos		Ingesta de medicamentos: Alimentos:	11, 12 y 13 14 y 15				
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b>		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: Relacional</p>		<p>Población: 80</p> <p>Muestra: 67</p> <p>Muestreo: Probabilístico por muestreo aleatorio simple.</p>	<p><b>Variable 1: Satisfacción del usuario externo</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Adherencia al tratamiento odontológico.</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b></p> <p>Prueba estadística que comprobará la hipótesis.</p>		

### ANEXO 3: Instrumentos

#### Cuestionario para la variable satisfacción del usuario externo

Instrucciones: Responda cada una de las siguientes preguntas con un (x) según corresponda de acuerdo al siguiente criterio:						
(1) Nunca		(2) Pocas veces				
(3) A veces		(4) Casi siempre				
(5) Siempre						
	<b>Dimensión: Infraestructura</b>	1	2	3	4	5
1	¿La posta cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado?					
2	¿La sala de espera es cómoda?					
3	¿El servicio de odontología cuenta con equipos modernos?					
4	¿La ventilación e iluminación en el consultorio de odontología son adecuados?					
5	¿El acceso al servicio de odontología es fácil?					
	<b>Dimensión: Competencia del profesional</b>					
6	¿La dentista que le atendió fue amable con Ud.?					
7	La dentista que le atendió le ha explicado en qué consistirá su tratamiento.					
8	La dentista le ha indicado cuáles serán los tratamientos adecuados para su caso.					
9	¿La dentista fue minuciosa al momento de realizarle los tratamientos?					
10	La dentista que lo atendió ¿ le realizó los tratamientos sin ocasionarle dolor?					
	<b>Dimensión: Eficacia del tratamiento</b>					
11	¿En el servicio de odontología deberían incluirse tratamientos como ortodoncia y prótesis?					
12	¿Los tratamientos que le realizaron resolvieron sus problemas es?					
13	¿Cree que los materiales empleados en su tratamiento fueron de buena calidad?					
14	¿Los tratamientos que le realizaron tienen resultados duraderos?					
15	¿Ha recomendado a algún asegurado acudir al servicio de odontología?					

Fuente: Adaptado de dimensiones del nivel de satisfacción (Bustamante, 2015), Elizondo et al. (2011) y Torres y León (2015).

## Cuestionario para la variable adherencia al tratamiento odontológico

Instrucciones: Responda cada una de las siguientes preguntas con un (x) según corresponda de acuerdo al siguiente criterio:						
(1) Nunca		(2) Pocas veces				
(3) A veces		(4) Casi siempre				
(5) Siempre						
	<b>Dimensión: Autoeficacia</b>	1	2	3	4	5
1	¿Usted asistió a sus citas de tratamiento una vez a la semana?					
2	¿Usted asiste a sus citas hasta terminar su tratamiento?					
3	¿Cuándo se le cae una curación o siente un hueco en sus dientes acude de inmediato al servicio de odontología?					
4	¿Ud. continúa con el tratamiento recomendado aun cuando el dolor de diente ha pasado?					
5	¿Utiliza hilo y cepillo antes de dormir?					
	<b>Dimensión: Contacto con el profesional</b>					
6	¿El dentista le ha enseñado a usar el cepillo y/o el hilo?					
7	¿El dentista le ha indicado cuál es el cepillado más importante?					
8	¿El dentista le ha explicado con claridad el tratamiento que Ud. necesita?					
9	¿Su odontólogo lo anima a mantener sus dientes sanos?					
10	¿Ud. puede asistir en el horario que atiende el servicio de odontología?					
	<b>Dimensión: ingesta de medicamentos y alimentos</b>					
11	Si el dentista le receta un medicamento ¿Ud. cumple con tomar todas las pastillas indicadas?					
12	¿Ingiere sus medicamentos de manera puntual?					
13	¿Cuándo le duele un diente Ud. solo toma medicamentos obtenidos mediante receta médica?					
14	¿Durante el día bebe agua sin azúcar?					
15	¿Entre comidas come frutas o verduras en lugar de dulces y galletas?					

Fuente: Adaptado de escala de adherencia terapéutica (Severino, 2018) y (Jaimes, 2021)

## ANEXO 4: Fórmula de obtención de muestra



### Calculadora de Muestras

Margen de error:   
Nivel de confianza:   
Tamaño de Población:

**Margen:** 5%  
**Nivel de confianza:** 95%  
**Población:** 80

**Tamaño de muestra:** 67

#### Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

Tomado de la página web: [Calculadora de Muestras \(corporacionaem.com\)](http://corporacionaem.com)

**ANEXO 5: Certificado de validez**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA</b>							
1	¿La posta cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado?	x		x		x		
2	¿La sala de espera es cómoda?	x		x		x		
3	¿El servicio de odontología cuenta con equipos modernos?	x		x		x		
4	¿La ventilación e iluminación en el consultorio de odontología son adecuados?	x		x		x		
5	¿El acceso al servicio de odontología es fácil?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIA DEL PROFESIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La dentista que le atendió fue amable con Ud.?	x		x		x		
7	La dentista que le atendió le ha explicado en qué consistirá su tratamiento.	x		x		x		
8	La dentista le ha indicado cuáles serán los tratamientos adecuados para su caso.	x		x		x		
9	¿La dentista fue minuciosa al momento de realizarle los tratamientos?	x		x		x		
10	La dentista que lo atendió ¿le realizó los tratamientos sin ocasionarle dolor?	x		x		x		

	<b>DIMENSIÓN: EFICACIA DEL TRATAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿En el servicio de odontología deberían incluirse tratamientos como ortodoncia y prótesis?	x		x		x		
12	¿Los tratamientos que le realizaron resolvieron sus problemas es?	x		x		x		
13	¿Cree que los materiales empleados en su tratamiento fueron de buena calidad?	x		x		x		
14	¿Los tratamientos que le realizaron tienen resultados duraderos?	x		x		x		
15	¿Ha recomendado a algún asegurado acudir al servicio de odontología?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Existe suficiencia** \_\_\_\_\_ **Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... Aquisé Flores, Pedro .....

**DNI:** 46720999

**Especialidad del validador:** .....Magister en gestión de los servicios de salud.....

**20 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente de dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

  
FIRMA

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Autoeficacia</b>							
1	¿Usted asistió a sus citas de tratamiento una vez a la semana?	x		x		x		
2	¿Usted asiste a sus citas hasta terminar su tratamiento?	x		x		x		
3	¿Cuándo se le cae una curación o siente un hueco en sus dientes acude de inmediato al servicio de odontología?	x		x		x		
4	¿Ud. continúa con el tratamiento recomendado aun cuando el dolor de diente ha pasado?	x		x		x		
5	¿Utiliza hilo y cepillo antes de dormir?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Contacto con el profesional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿El dentista le ha enseñado a usar el cepillo y/o el hilo?	x		x		x		
7	¿El dentista le ha indicado cuál es el cepillado más importante?	x		x		x		
8	¿El dentista le ha explicado con claridad el tratamiento que Ud. necesita?	x		x		x		
9	¿Su odontólogo lo anima a mantener sus dientes sanos?	x		x		x		
10	¿Ud. puede asistir en el horario que atiende el servicio de odontología?	x		x		x		
	<b>Dimensión: ingesta de medicamentos y alimentos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	Si el dentista le receta un medicamento ¿Ud. cumple con tomar todas las pastillas indicadas?	x		x		x	
12	¿Ingiere sus medicamentos de manera puntual?	x		x		x	
13	¿Cuándo le duele un diente Ud. solo toma medicamentos obtenidos mediante receta médica?	x		x		x	
14	¿Durante el día bebe agua sin azúcar?	x		x		x	
15	¿Entre comidas come frutas o verduras en lugar de dulces y galletas?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Existe suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... Aqise Flores, Pedro .....

**DNI:** 46720999

**Especialidad del validador:**.....Magister en gestión de los servicios de salud.....

**20 de octubre del 2021**

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA</b>							
1	¿La posta cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado?	x		x		x		
2	¿La sala de espera es cómoda?	x		x		x		
3	¿El servicio de odontología cuenta con equipos modernos?	x		x		x		
4	¿La ventilación e iluminación en el consultorio de odontología son adecuados?	x		x		x		
5	¿El acceso al servicio de odontología es fácil?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIA DEL PROFESIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La dentista que le atendió fue amable con Ud.?	x		x		x		
7	La dentista que le atendió le ha explicado en qué consistirá su tratamiento.	x		x		x		
8	La dentista le ha indicado cuáles serán los tratamientos adecuados para su caso.	x		x		x		
9	¿La dentista fue minuciosa al momento de realizarle los tratamientos?	x		x		x		
10	La dentista que lo atendió ¿le realizó los tratamientos sin ocasionarle dolor?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: EFICACIA DEL TRATAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	¿En el servicio de odontología deberían incluirse tratamientos como ortodoncia y prótesis?	x		x		x	
12	¿Los tratamientos que le realizaron resolvieron sus problemas es?	x		x		x	
13	¿Cree que los materiales empleados en su tratamiento fueron de buena calidad?	x		x		x	
14	¿Los tratamientos que le realizaron tienen resultados duraderos?	x		x		x	
15	¿Ha recomendado a algún asegurado acudir al servicio de odontología?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... Calampa Soplá Geanny Albertina .....

**DNI:** 45767460

**Especialidad del validador:**.....Magister en salud pública.....

**20 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Autoeficacia</b>							
1	¿Usted asistió a sus citas de tratamiento una vez a la semana?	x		x		x		
2	¿Usted asiste a sus citas hasta terminar su tratamiento?	x		x		x		
3	¿Cuándo se le cae una curación o siente un hueco en sus dientes acude de inmediato al servicio de odontología?	x		x		x		
4	¿Ud. continúa con el tratamiento recomendado aun cuando el dolor de diente ha pasado?	x		x		x		
5	¿Utiliza hilo y cepillo antes de dormir?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Contacto con el profesional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿El dentista le ha enseñado a usar el cepillo y/o el hilo?	x		x		x		
7	¿El dentista le ha indicado cuál es el cepillado más importante?	x		x		x		
8	¿El dentista le ha explicado con claridad el tratamiento que Ud. necesita?	x		x		x		
9	¿Su odontólogo lo anima a mantener sus dientes sanos?	x		x		x		
10	¿Ud. puede asistir en el horario que atiende el servicio de odontología?	x		x		x		
	<b>Dimensión: ingesta de medicamentos y alimentos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	Si el dentista le receta un medicamento ¿Ud. cumple con tomar todas las pastillas indicadas?	x		x		x	
12	¿Ingiere sus medicamentos de manera puntual?	x		x		x	
13	¿Cuándo le duele un diente Ud. solo toma medicamentos obtenidos mediante receta médica?	x		x		x	
14	¿Durante el día bebe agua sin azúcar?	x		x		x	
15	¿Entre comidas come frutas o verduras en lugar de dulces y galletas?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... Calampa Soplá Geanny Albertina .....

**DNI:** 45767460

**Especialidad del validador:**.....Magister en salud pública.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**20 de octubre del 2021**

41

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA</b>							
1	¿La posta cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado?	x		x		x		
2	¿La sala de espera es cómoda?	x		x		x		
3	¿El servicio de odontología cuenta con equipos modernos?	x		x		x		
4	¿La ventilación e iluminación en el consultorio de odontología son adecuados?	x		x		x		
5	¿El acceso al servicio de odontología es fácil?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIA DEL PROFESIONAL</b>							
6	¿La dentista que le atendió fue amable con Ud.?	x		x		x		
7	La dentista que le atendió le ha explicado en qué consistirá su tratamiento.	x		x		x		
8	La dentista le ha indicado cuáles serán los tratamientos adecuados para su caso.	x		x		x		
9	¿La dentista fue minuciosa al momento de realizarle los tratamientos?	x		x		x		
10	La dentista que lo atendió ¿le realizó los tratamientos sin ocasionarle dolor?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: EFICACIA DEL TRATAMIENTO</b>							

11	¿En el servicio de odontología deberían incluirse tratamientos como ortodoncia y prótesis?	x		x		x		
12	¿Los tratamientos que le realizaron resolvieron sus problemas es?	x		x		x		
13	¿Cree que los materiales empleados en su tratamiento fueron de buena calidad?	x		x		x		
14	¿Los tratamientos que le realizaron tienen resultados duraderos?	x		x		x		
15	¿Ha recomendado a algún asegurado acudir al servicio de odontología?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Existe suficiencia** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .....Medina Pacheco, Patricia .....

**DNI:** 45024430

**Especialidad del validador:**.....Magister en gestión de servicios de la salud.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

**25 de octubre del  
2021**



**Firma del Experto  
Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Autoeficacia</b>							
1	¿Usted asistió a sus citas de tratamiento una vez a la semana?	x		x		x		
2	¿Usted asiste a sus citas hasta terminar su tratamiento?	x		x		x		
3	¿Cuándo se le cae una curación o siente un hueco en sus dientes acude de inmediato al servicio de odontología?	x		x		x		
4	¿Ud. continúa con el tratamiento recomendado aun cuando el dolor de diente ha pasado?	x		x		x		
5	¿Utiliza hilo y cepillo antes de dormir?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Contacto con el profesional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿El dentista le ha enseñado a usar el cepillo y/o el hilo?	x		x		x		
7	¿El dentista le ha indicado cuál es el cepillado más importante?	x		x		x		
8	¿El dentista le ha explicado con claridad el tratamiento que Ud. necesita?	x		x		x		
9	¿Su odontólogo lo anima a mantener sus dientes sanos?	x		x		x		
10	¿Ud. puede asistir en el horario que atiende el servicio de odontología?	x		x		x		
	<b>Dimensión: ingesta de medicamentos y alimentos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	Si el dentista le receta un medicamento ¿Ud. cumple con tomar todas las pastillas indicadas?	x		x		x	
12	¿Ingiere sus medicamentos de manera puntual?	x		x		x	
13	¿Cuándo le duele un diente Ud. solo toma medicamentos obtenidos mediante receta médica?	x		x		x	
14	¿Durante el día bebe agua sin azúcar?	x		x		x	
15	¿Entre comidas come frutas o verduras en lugar de dulces y galletas?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .....Medina Pacheco, Patricia .....

**DNI:** 45024430

**Especialidad del validador:**.....Magister en gestión de servicios de la salud.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

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

**25 de octubre del 2021**

.....  


**Firma del Experto Informante**

## Anexo 6: Confiabilidad

### Cuestionario 1

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	15

### Cuestionario 2

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	15

Anexo 7: Carta de presentación y autorización de aplicación de instrumento firmado por la autoridad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 09 de noviembre de 2021

Carta P. 812-2021-UCV-EPG-SP

Dra.  
YULIANA MAMANI TICONA  
JEFA  
POSTA MÉDICA DE HUANCANÉ - ESSALUD

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CHAVEZ CASTAÑEDA, ANGELA MARIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 41367745 y código de matrícula N° 7002542311; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico de una posta médica de Huancané - Puno 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

La jefa de la posta médica de Huancané – EsSalud otorga la presente constancia a:

**Angela Maria Chávez Castañeda**

Alumna de posgrado del programa académico de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima, quien ha presentado la solicitud respectiva para poder aplicar las encuestas y desarrollar el trabajo de investigación titulado: Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico de una posta médica de Huancané - Puno 2021, por lo que se le brinda la autorización respectiva para la aplicación de lo solicitado.

Se otorga la presenta constancia para los fines que el interesado considere pertinente.

Huancané, 09 de noviembre del 2021.

  
Dra. YULIANA MAMANI TICONA  
MEDICO CIRUJANO CNP 053321  
POSTA MEDICA HUANCANE

**Dra. Yuliana Mamani Ticona**

## Anexo 8: Consentimiento informado

# ENCUESTA ODONTOLOGÍA HUANCANÉ – ESSALUD

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene como finalidad evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – EsSalud. El cuestionario es anónimo y es necesario que responda con SINCERIDAD para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo [angela.chavez.cas@gmail.com](mailto:angela.chavez.cas@gmail.com)

Atentamente,  
Angela Chávez Castañeda



[angela.chavez.cas@gmail.com](mailto:angela.chavez.cas@gmail.com) (no se comparten)

[Cambiar cuenta](#)



Se restableció el borrador



## Anexo 10: Pruebas de normalidad

### Prueba de normalidad 1

	Pruebas de normalidad			Sig.
	Estadístico	gl	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
Satisfacción del usuario externo	,103	67	,077	es normal
Adherencia al tratamiento	,105	67	,062	es normal

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Normal y normal (Pearson)

### Prueba de normalidad 2

	Pruebas de normalidad			Sig.
	Estadístico	gl	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
Infraestructura (D1)	,202	67	,000	no normal
Adherencia al tratamiento	,105	67	,062	normal

a. Corrección de significación de Lilliefors  
No normal y normal (Spearman)

### Prueba de normalidad 3

	Pruebas de normalidad			Sig.
	Estadístico	gl	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
Competencia del profesional (D2)	,246	67	,000	no normal
Adherencia al tratamiento	,105	67	,062	normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

No normal y normal (Spearman)

## Prueba de normalidad 4

### Pruebas de normalidad

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
Eficacia del tratamiento (D3)	,120	67	,018 no normal
Adherencia al tratamiento	,105	67	,062 normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

No normal y normal (Spearman)

# Anexo 11: Captura de turnitin

ANGELA MARIA CHAVEZ CASTAÑEDA | turnitin chavez

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento  
odontológico de una posta médica de Huancané - Puno 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Resumen de coincidencias**

**19 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %

7°C Nublado 08:55 p.m. 20/12/2021

## Anexo 12: Gráfico de barras

### Satisfacción del usuario externo

Gráfico circular Recuento de Satisfacción del usuario externo

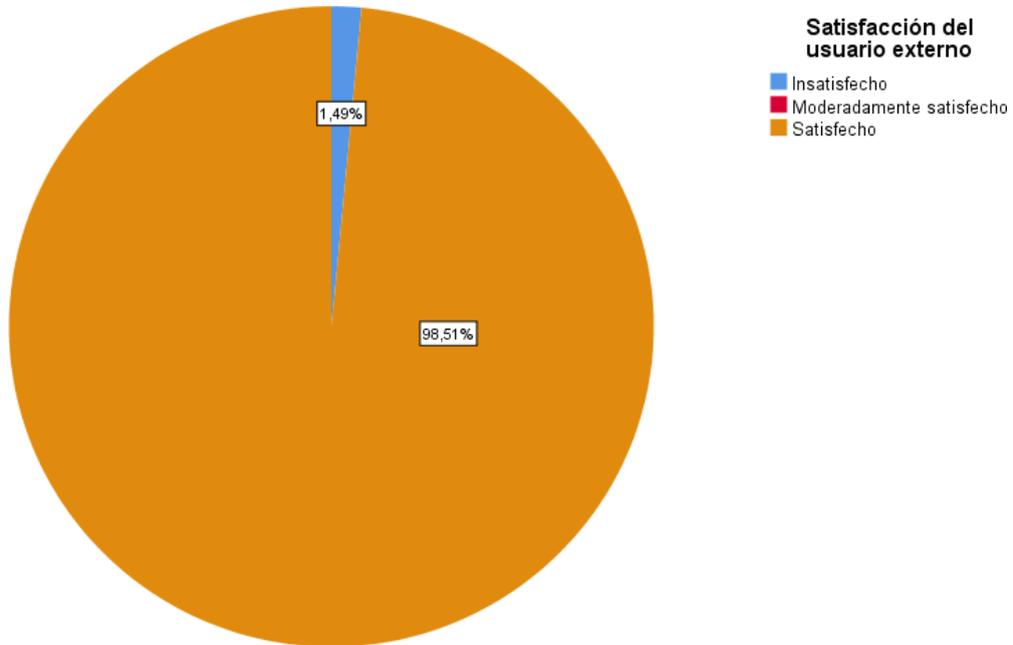
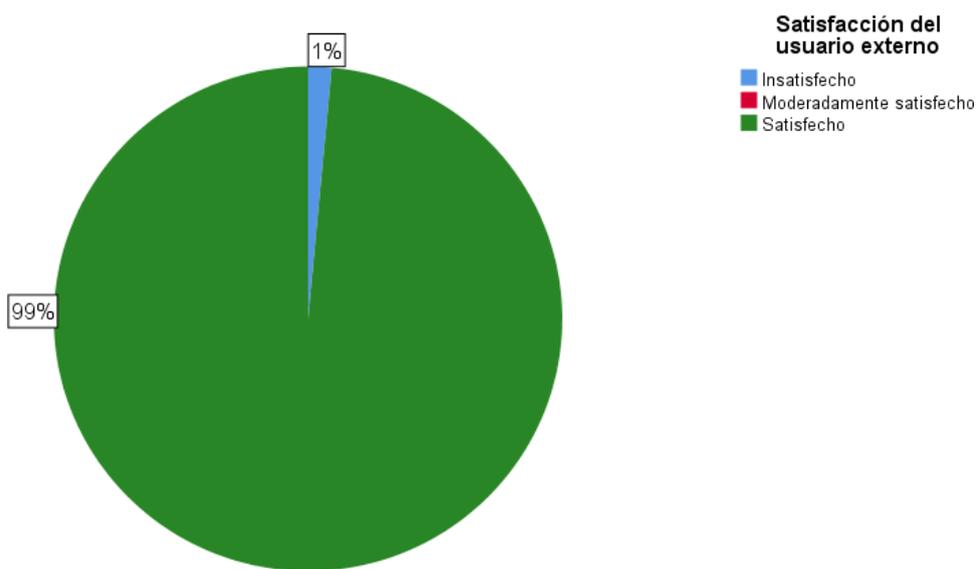
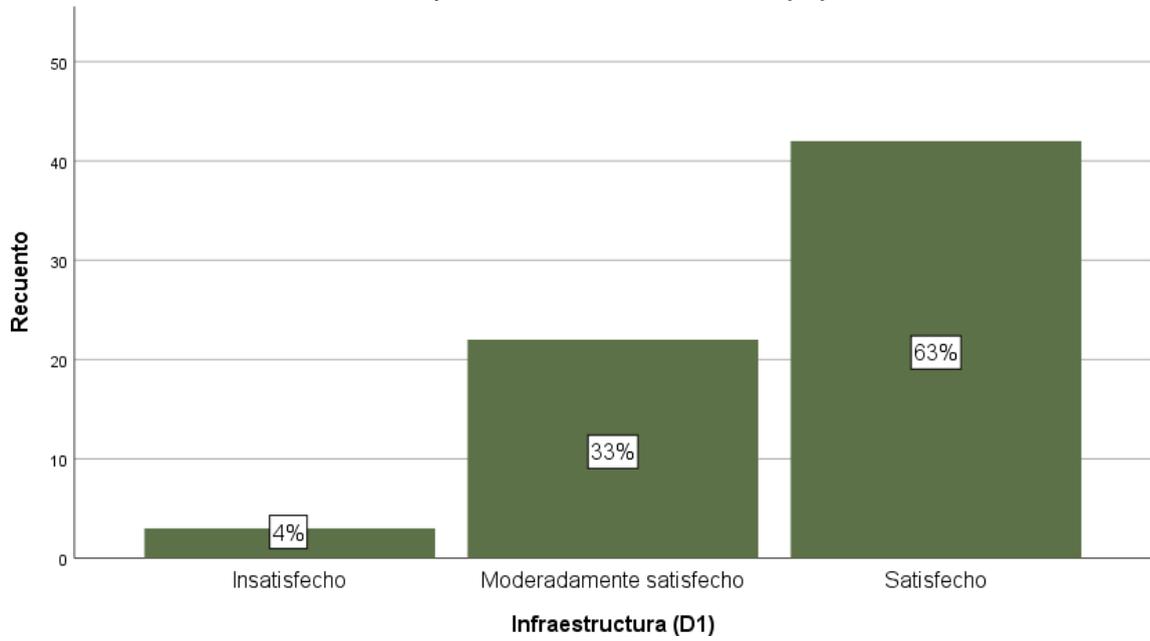


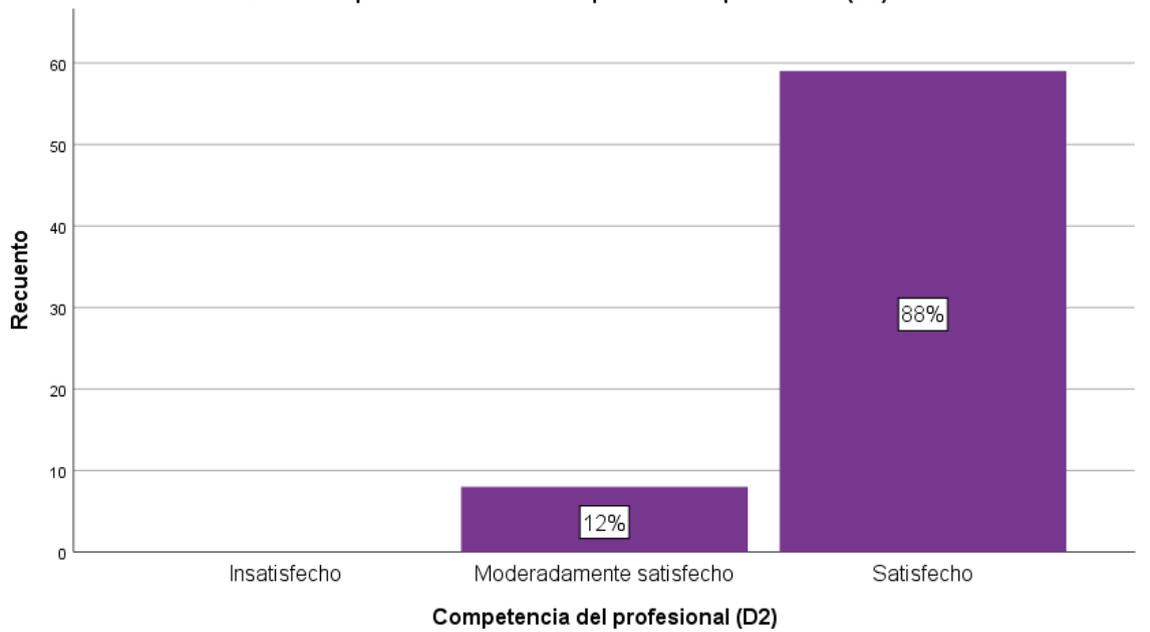
Gráfico circular Recuento de Satisfacción del usuario externo



**Barras simples Recuento de Infraestructura (D1)**



**Barras simples Recuento de Competencia del profesional (D2)**



Barras simples Recuento de Eficacia del tratamiento (D3)

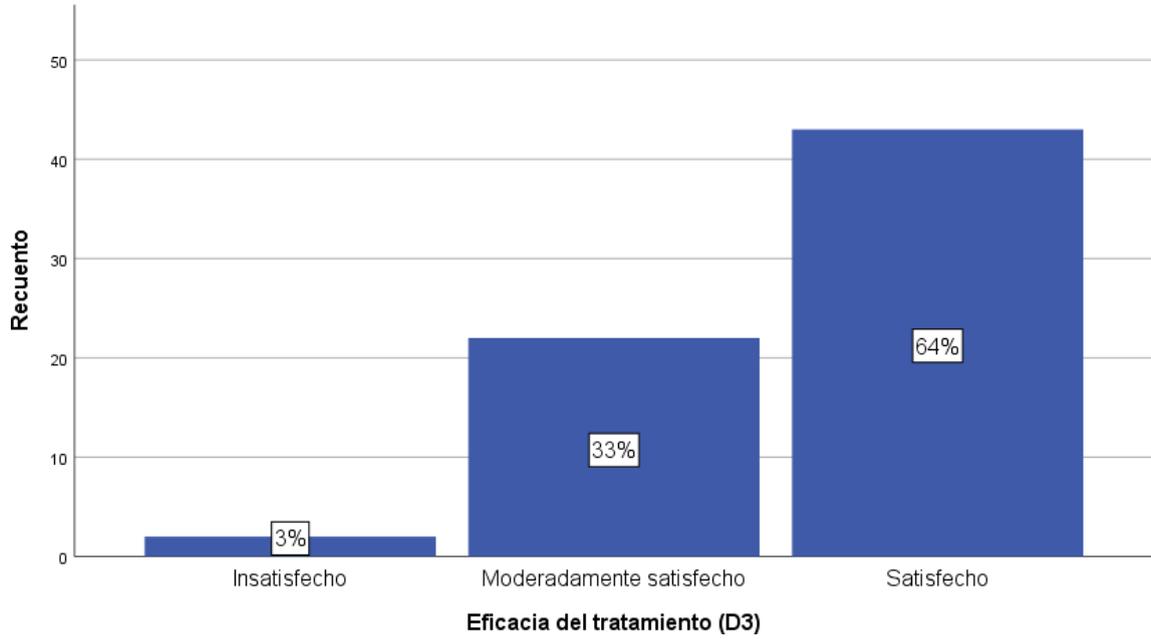
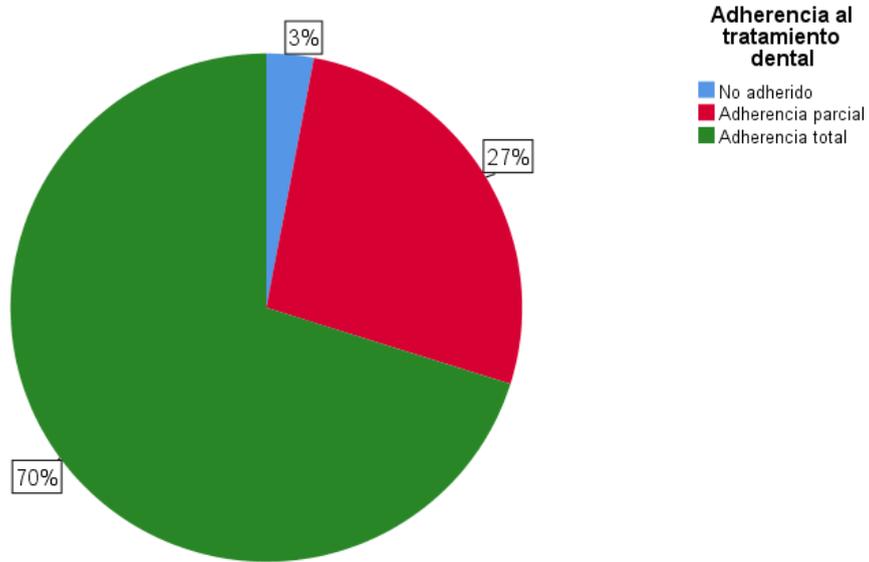
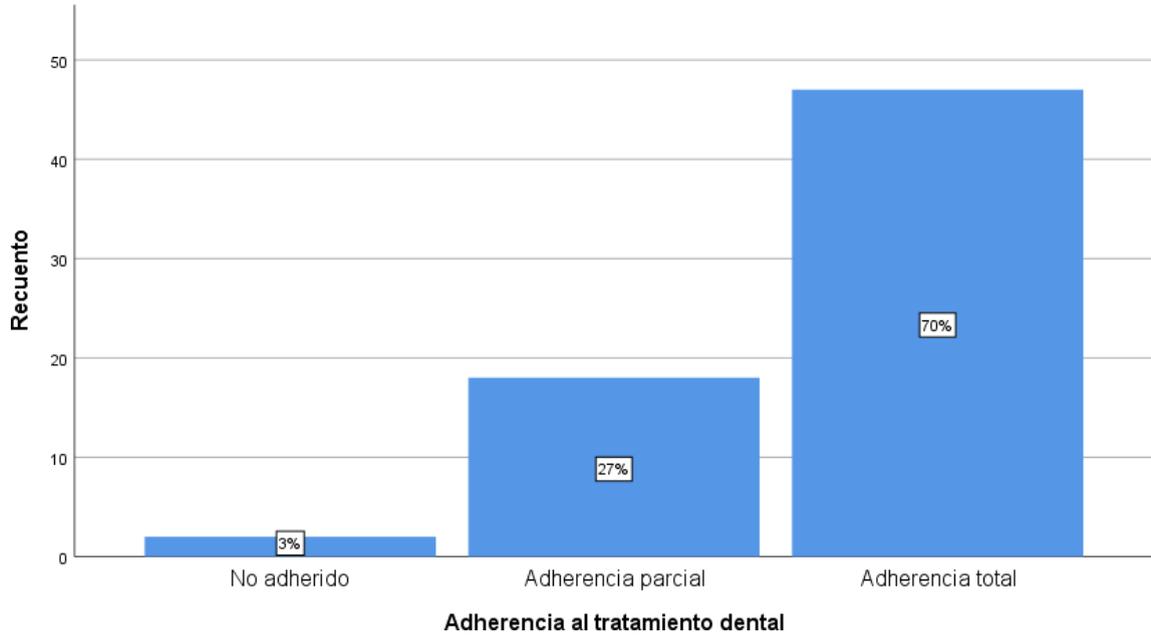


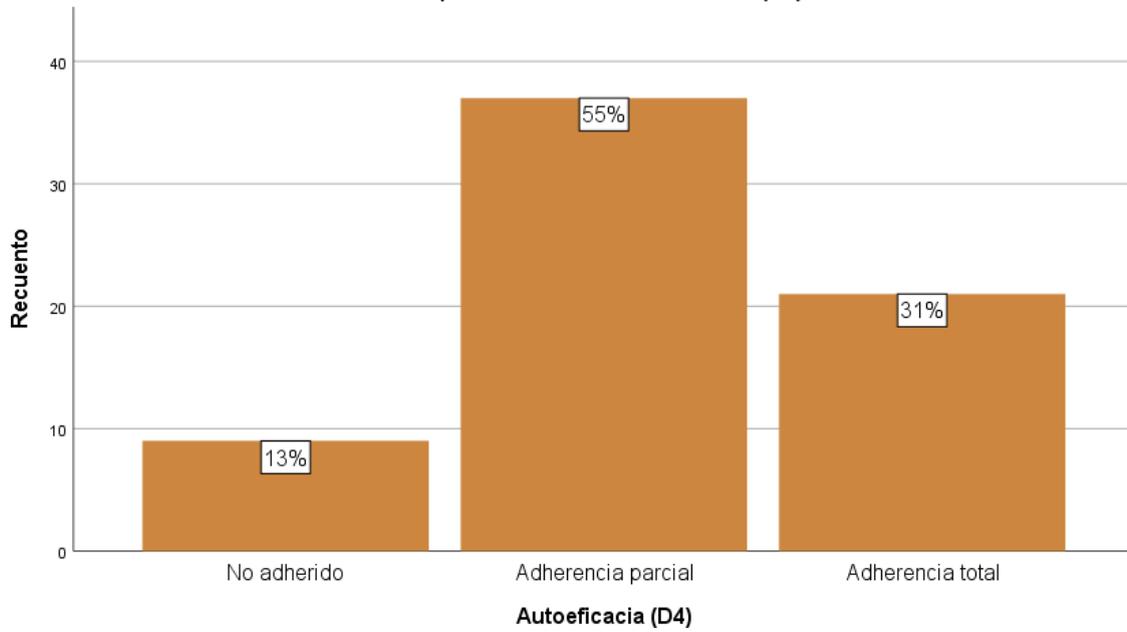
Gráfico circular Recuento de Adherencia al tratamiento dental



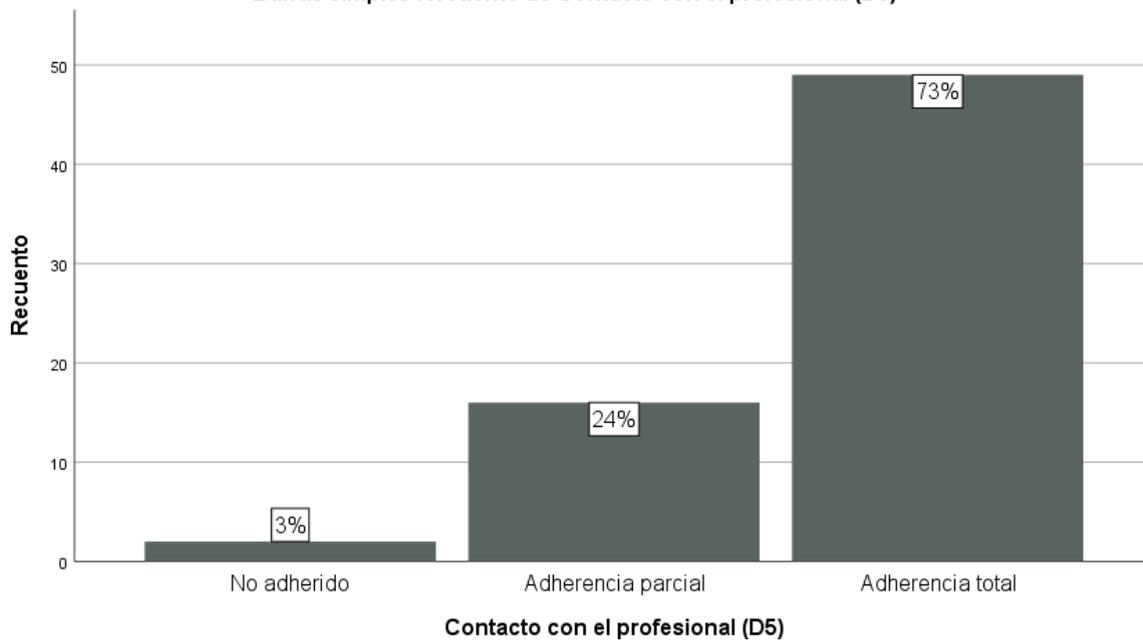
Barras simples Recuento de Adherencia al tratamiento dental



Barras simples Recuento de Autoeficacia (D4)



Barras simples Recuento de Contacto con el profesional (D5)



Barras simples Recuento de Ingesta de medicamentos y alimentos (D6)

