



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de
odontología del centro de salud Huancarama, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Guillen Quispe Vanessa (ORCID: 0000-0002-7064-6638)

ASESORA:

Dra. Castañeda Núñez, Eliana S. (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Riesgo en salud.

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por el inmenso amor que me tiene, a mi amado bebé, André Mateo por enseñarme lo que es el amor verdadero y ser mi motivo para lograr esta meta, a mi adorada madre por su paciencia y apoyo incondicional y a mi querida hermana Erika, por ser un pilar importante en mi vida.

Agradecimiento

A mi asesora, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas y aportes, a la Universidad César Vallejo por permitirme cumplir esta meta, a todas las personas que hicieron posible realizar y concluir esta maestría, a los usuarios del centro de salud Huancarama, por su disposición y colaboración con las encuestas.

Índice de Contenido

	Página
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	7
III. Metodología	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
IV. Resultados	24
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	44

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención	25
Tabla 2: Satisfacción del usuario y calidad de atención según las expectativas en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021	26
Tabla 3: Correlación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021	29

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud Huancarama, 2021. La metodología que se realizó fue básica de diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población fue conformada por las personas que acudieron al servicio de odontología, determinándose una muestra de 89 pacientes, estos cumplieron los criterios de selección (inclusión y exclusión). El instrumento que se aplicó fue la encuesta Servqual, Los resultados obtenidos en la correlación muestran que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, se desarrolló con la prueba estadística de la correlación y escogiendo Spearman al no seguir una distribución normal las variables. Indicando que en la correlación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario obteniendo según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.448 dándonos una correlación directa y en un nivel muy débil como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.25 a 0.50.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, fiabilidad, empatía.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction at the Huancarama health center, 2021. The methodology that was carried out was a basic descriptive, correlational and cross-sectional design. The population was made up of people who attended the dental service, determining a sample of 89 patients, who met the selection criteria (inclusion and exclusion). The instrument that was applied was the Servqual survey. The results obtained in the correlation show that there is relationship between quality of care and user satisfaction, it was developed with the statistical test of the correlation and choosing Spearman as the variables did not follow a normal distribution. Indicating that in the correlation of the quality of care with user satisfaction, obtaining according to the result with the statistical program Spss version 25 the Spearman Rho coefficient of 0.448, giving us a direct correlation and at a very weak level as interpreted by being within ranges from 0.25 to 0.50.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, reliability, empathy.

I. Introducción

En los últimos años, el mundo ha ido evolucionando velozmente, vimos como la calidad y tecnología en los servicios de la salud se fueron incrementando, es así que las instituciones han ido buscando de manera urgente, mejorar la calidad que prestan especialmente en el área de la salud, esta evolución se ha ido dando por muchos factores tales como: la tecnología, temas económicos y la exigencia de los usuarios, de la misma forma la disputa de las empresas privadas que están en el rubro de la salud. Es así que el sector salud por ser un ente público que brinda asistencia, está enfocado en implementar estrategias y permitan reorganizar la atención con buen trato hacia los usuarios.

La detección de la satisfacción del usuario se ha ido dando desde los años 70, empezó por un movimiento llamado movimiento del consumidor, este estaba en aumento y relacionado con la calidad de los servicios que les ofrecían, y en la década de los 80, fueron aplicando la satisfacción del consumidor más direccionando en el área de la salud, es ahí donde realizaron publicaciones respecto a satisfacción del usuario para mejorar su nivel de vida, es así que, desde esos años se ha ido midiendo la satisfacción enfatizando en los servicios de la salud, la medición de la satisfacción del usuario valoraron como un aspecto sonante de la medición de la calidad general en la atención médica. En el área dental, la satisfacción del usuario podría ayudar a encontrar fortalezas y también debilidades en los centros que prestan atención dental, y así ayudarían a aumentar la calidad del tratamiento y de esta manera mejorar la satisfacción del usuario de odontología. La satisfacción del paciente es un concepto multifactorial, es un pilar importante que ayuda a medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del servicio, también ayudan a medir los antecedentes educativos, los estilos de vida y las expectativas del usuario, por lo tanto, en el servicio de odontología, la satisfacción del usuario ayuda a detectar las fortalezas y debilidades en esta área por ende ayudan a mejorar la atención que se les ofrece a los usuarios en sus tratamientos.

En el ámbito internacional, los países de Sudamérica, implementaron mejorar los servicios de la salud, con la sola intención de brindar una atención eficiente a las personas y usuarios que acuden a la institución, todo este progreso se fue dando poco a poco, implementando estrategias y parámetros para que el usuario salga de su atención satisfecho y exigiendo más, es por eso que los países vecinos fueron copiando e

implementando estrategias para dar una mejor atención a los usuarios.

En nuestro país, la calidad y la satisfacción de las personas en las prestaciones de los servicios es una preocupación, se necesita mejorar las capacidades institucionales, puesto que trabajamos con las personas y su salud debe de ser protegida por las entidades encargadas del estado, la deficiente atención que reciben algunos usuarios hace que la tasa de enfermedades aumente debido a que no han sido tratadas o prevenidas a tiempo. El gobierno del Perú analizó los diferentes accesos a los servicios de salud y la demanda de cada servicio, todo ello ayudó para dar un mejor manejo de los recursos asignados. La salud bucal en nuestro país es muy poco valorada tanto por las personas como el gobierno, las atenciones que se ofrecen no son suficientes para los usuarios es así que el rendimiento laboral de los trabajadores es deficiente, y por ende la atención que se da a las personas es baja, el estado ha realizado guías y protocolos para que la salud bucal mejore y se tenga cultura y aprendizaje en cada usuario, en estas guías se colocaron cartillas donde se informa al paciente de los procedimientos que se tienen que seguir para así complementar los tratamientos hechos y sugeridos por parte del personal encargado, de esta manera dar un mejor trato al usuario, informándoles oportunamente. La salud pública del estado peruano ofrece el servicio de odontología por medio de los diferentes servicios del ministerio, la red de Apurímac, está a la vez formada por microrredes y sus centros de salud, en este caso el centro de salud de Huancarama.

En el ámbito local, los beneficiarios del servicio, del centro de Huancarama, refieren que la atención recibida de parte de los trabajadores del centro de salud no es buena, puesto que algunos servicios limitan las atenciones por falta de insumos y materiales y uno de esos es el servicio de odontología, cabe recalcar que por la pandemia de Covid-19, se vio seriamente afectado, como sabemos se extremaron medidas de bioseguridad por el alto riesgo que presentaba este servicio, las organizaciones internacionales y nacionales llamaron a la suspensión voluntaria de las actividades de la práctica odontológica, decretando así , realizar actividades que eran solo de emergencia y urgencia, es por ello que los usuarios al ver estas restricciones y sentirse limitados a acudir a los centros de salud mostraron aún más insatisfacción y por ende, el prestigio del área de odontología y del centro de salud se ha visto afectado.

El centro de salud Huancarama se encuentra en la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, a 2965 m.s.n.m. Esta administrado por el gobierno regional

de Apurímac, y se encuentra en la sierra peruana, para el 2007, contaba con una población de 7078 hab. Según el último censo nacional, la población en su mayoría habla el idioma castellano, pero hay un porcentaje considerable de quechua hablantes, en su mayoría se dedican a la agricultura y ganadería. La población de Huancarama cuenta con un centro de salud I-4, y a su vez hay centros poblados que cuentan con postas de salud, pero estas no cuentan con equipos para atención dental, por lo que son referidos al centro de salud.

Se sabe que, los procedimientos que se realizan en la cavidad bucal son costosos desde tiempos pasados, las personas no priorizan su salud bucal y menos desean invertir en sus tratamientos dentales, puesto que afirman que son costosos, que esperan mucho tiempo para su atención y a esto le suman el miedo al dentista, posponen sus tratamientos y así su salud bucal va deteriorándose progresivamente. Cuando dichos tratamientos se complican el usuario ya presenta dolor y molestias, recién se ven obligados a acudir a los centros y establecimientos de salud, es ahí donde aumenta más el costo, haciendo de la consulta dental más tediosa y costosa, según los estudios sobre la tasa mundial de morbilidad, se ha podido constatar que las enfermedades estomatológicas han afectado a la mitad de la población en todo el mundo, es por eso, que las dolencias estomatológicas son más recurrentes y pueden padecer en toda su vida de estas enfermedades, en el sistemas de atención integral las atenciones son limitadas y hasta cierto punto deficientes, es así que a nivel mundial representan un porcentaje considerable del gasto total de salud, en los países de primer mundo representa un mayor ingreso.

En consecuencia, la salud estomatológica es un pilar para satisfacer y brindar mayor calidad de vida a las personas. Es conocido que la implementación de centros de salud específicamente con atención bucal es considerablemente deficiente, es así que se ha visto la variación de ingresos de acuerdo a la cobertura, esto va de 37% en países con bajo ingreso a 83% en países con altos ingresos, en varios países la demanda de salud bucal es alta, es así que pasan las capacidades que cada país brinda para su atención, y generan una deficiente atención, causando insatisfacción de las personas que acuden a este servicio. En consecuencia, el propósito de la investigación busca determinar la existencia de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

En el establecimiento de salud Huancarama, todavía no se han realizado estudios sobre la calidad y satisfacción del usuario en el servicio de odontología, es por ello la

importancia de realizar el estudio. De acuerdo a lo redactado y con esas premisas se formulan las siguientes preguntas, como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021? y como problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021? (2) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021? (3) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021? (4) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021? (5) ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021?

Justificando la investigación, la relación paciente- odontólogo es muy importante para todo procedimiento, puesto que logrando esto podremos sensibilizar a las personas de la importancia que tiene la salud bucal, de esta manera lograremos restablecer, recuperar y mejorar la salud bucal del usuario de odontología, si logramos de manera eficiente una adecuada comunicación y logramos tener confianza con el usuario, se genera seguridad y por ende se hace flexible a las sugerencias que se les brinda, se debe brindar al usuario un servicio afectivo, y preocuparse por su salud y dificultades que tiene tanto personales y sociales. El área de estomatología está centrada en datos que se enfoquen en la calidad y satisfacción de las personas, es así que la satisfacción es un pilar importante en la calidad asistencial. La calidad que se da al usuario, refleja la satisfacción, siendo así un componente primordial que ofrece confianza y seguridad al centro de salud. Se observó que la población de Huancarama, precisa recibir un servicio con calidad, brindado por el operador de odontología. Actualmente, el sistema de salud , busca mejorar los indicadores, es así que los usuarios empiezan a encontrar deficiencias venidas por el personal que labora en el sector salud, haciendo que la mayoría se sienta insatisfecho por el trato deficiente que el personal les brinda, es por ello que la justificación teórica se da, por la necesidad de profundizar en el conocimiento teórico, llegando hacia un conocimiento que nos dará nuevas explicaciones que desarrollen el conocimiento, como confrontar las teorías referentes a dar un servicio de calidad y satisfacer al usuario.

Con respecto a la justificación práctica, la intención de la presente investigación es, entender el sentir de las personas que llegan a la consulta odontológica, para así saber sus dudas y preocupaciones, de esta manera podremos subsanar sus quejas y mejorar la atención para el beneficio de la población en general. Justificación metodológica, por los resultados obtenidos con la encuesta, se podrá detectar las falencias, puesto que la encuesta Servqual ayudará a dar información confiable y válida y así permitirá medir la calidad y satisfacción del usuario del centro de salud, de esta manera hacer un hincapié enfocándonos más en las debilidades encontradas mediante dicha encuesta. También por medio de los resultados obtenidos por la encuesta se podría ofrecer métodos y estrategias para mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Es por ello que en la investigación se puso como objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. Como objetivos específicos tenemos: (1) Determinar la relación que existe entre confiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. (2) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. (3) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021. (4) Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. (5) Determinar la relación que existe entre los efectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021.

Respecto a la hipótesis, tendremos como hipótesis general: existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021. Como hipótesis específicas: existe relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud de Huancarama,2021. Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021. Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud de Huancarama, 2021. Existe relación entre los efectos tangibles y satisfacción del usuario en el servicio de odontología

del centro de salud Huancarama,2021.

II. Marco Teórico

Consideraremos en los antecedentes internacionales: Alhozgi & Feine (2020) en su estudio llamado “disparidades rurales-Urbanas en la satisfacción de pacientes con atención de la salud bucal”, en la Ciudad de Quebec, tenían como objetivo identificar la variación espacial en la satisfacción del paciente, definiendo que depende de ello para mejorar la calidad de atención, usaron la encuesta pernegger, concluyeron que si existe disparidad entre las zonas rurales y urbanas, puesto que los usuarios que se atendieron en la ciudad de Quebec, tenían mayores ingresos y asistían a clínicas privadas ,contando con un dentista de familia, a comparación de los usuarios que asistieron a consulta de zonas rurales, donde ellos más acudían a centros donde les cubría su seguro, se notó claramente la satisfacción de usuarios de zonas urbanas(muy satisfechos) a comparación de usuarios de zonas rurales(insatisfechos).

Afrashtehfar, Assery y Ross (2020) en su estudio llamado " Satisfacción del paciente en medicina y odontología”, realizado en la Universidad de Ajman en Emiratos Árabes, señalan que, los profesionales tanto de medicina como de odontología, tenían escasa comprensión de las expectativas y percepciones que presentaban los pacientes, es por ello que deseaban saber sus falencias y así poder comprender mejor el sentir de los pacientes que acudían tanto a los servicios de odontología como medicina, en los cuestionarios que utilizaron, señalan que los pacientes que quedaban satisfechos era porque percibían que los profesionales les ofrecían seguridad y amabilidad, que también influía el ambiente en el que les atendían, resultando así que, sus expectativas y percepciones tenían una ligera diferencia, donde las expectativas eran mayores.

Kedokteran (2020) en la investigación que realizó en Calidad de los servicios de atención dental y satisfacción de los pacientes que acuden a un centro público de tratamiento dental, en Kahuripan- Indonesia, tenía como objetivo determinar la calidad de los servicios de atención dental y la satisfacción de los pacientes que visitan el C.S de Kahuripan, los encuestados refieren que la atención primaria tiende a ser menos satisfactoria tanto por ser público y de atención dental, realización la encuesta a 40 pacientes, y al responder al cuestionario de calidad de atención los resultados mostraron que toda los niveles de la calidad tuvieron alto grado de satisfacción resultando así: (82,71%), confiabilidad (83,21%), capacidad de

respuesta (87,12%), garantía (84,93%) y empatía (83,54%), concluyendo que los usuarios quedaron satisfechos en el servicio.

Según Ferreira & Melo (2019) en su investigación realizada en la Clínica Dental de la Universidad Católica de Quixada”, tuvieron como objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica, con una muestra de 100 encuestados, tuvieron como resultado, que los estudiantes o internos de odontología informan de forma más detallada los tratamientos que se les realizaba, es así que su satisfacción de parte del usuario es mayor puesto que saben de lo que padecen y de los tratamientos que les van a realizar, alcanzando así un nivel de satisfacción alto, otro resultado fue que el 70% de los usuarios quedo satisfecho con el tiempo de espera de su atención, y el 98 % quedo satisfecho quedaron satisfechos puesto que los usuarios sintieron que su evaluación fue detallada y extensa..

Charalambous, Galanis, Tselepos y Theodorou (2019) en su investigación “satisfacción del usuario de los servicios dentales públicos en Chipre”, Reino Unido, los autores tenían como objetivo explorar la satisfacción del usuario con los servicios dentales públicos, con una población de 414 usuarios, tuvo como resultado de la encuesta: que, más del 90 % de los usuarios mostraron satisfacción en su atención dental, mientras que la confianza para la continuación de sus tratamientos era menor de 20% estaban insatisfechos disminuyendo así considerablemente, también pregunto sobre la explicación que les da el operador antes del procedimiento, y los usuarios en su mayoría respondieron que no son claros al darles información 30%, por lo que se concluye que no quedan satisfechos.

Según Berger, Bordin, Bilynkievycz, Carvalho y Saliba (2019) en su estudio “Satisfacción del usuario en el servicio odontológico público”, se realizó en la ciudad de Sao Paulo- Brasil, el objetivo, fue identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio público odontológico, tuvieron como resultado en cuanto al desempeño laboral del operador con un 89% de satisfacción, en cuanto al lugar o ambiente de atención y los materiales usados, los usuarios quedaron satisfechos con un 88% y otros usuarios refieren que se quedan conformes con las explicaciones del odontólogo de turno manifestando un 89% de satisfacción. los encuestados también observaron que el ambiente donde les atendieron era limpio y agradable, en cuanto a los insumos que utilizaron en sus tratamientos también quedaron satisfechos.

Por su parte De Paula & Barreiros (2019) señalan que, los pacientes atendidos en un establecimiento de salud en Minas Gerais Brasil, se encuentran satisfechos con su examen bucodental con el 93% de satisfacción, refiriendo que los operadores les revisaban pieza por pieza los dientes, y también quedaron conformes con la atención dada por el personal del establecimiento, de la misma manera refieren que los operadores explicaban a detalle de los procedimientos que les iban a realizar mostrando un 76% de satisfacción, en una de las preguntas sobre empatía paciente-operador, manifestaron que si se sentían comprendidos y entendidos por los operadores , mostrando más de 60% de satisfacción.

Ning & Pei (2018) en el proyecto que realizaron referente a , satisfacción de los pacientes con el cuidado dental, tuvieron como objetivo comprender a los pacientes y luego evaluar la satisfacción del usuario para así mejorar la atención, lo realizaron en la clínica de una Universidad, concluyeron que los usuarios tenían altas expectativas al momento de su atención, y luego del tratamiento el 60 % quedaron satisfechos con la atención del operador, pero señalan que como les atendían los estudiantes de la Universidad la fiabilidad que mostraban no era favorable, también refirieron que el ambiente en el que se les atendió y la facilidad con que pudieron resolver algún problema presentado durante su tratamiento si fue resuelta eficazmente.

Ahmad, Muhammad y Abdulrahman (2018) en el estudio con nombre, satisfacción del paciente en servicios de dental y factores relacionados en un instituto dental saudita, informa que, el 65% de los pacientes que fueron atendidos fueron varones y solo el 35% eran de sexo femenino, y añadieron que el 75% estaba satisfecho con la infraestructura de la institución, y el 57% referían que, el horario de atención no era adecuado y no estaban conformes, mostrando así su insatisfacción.

Parodi-Lema (2018) en su estudio realizado en un municipio de Chile, en cuanto a expectativas y percepciones, concluye que las personas que acudieron al área de dental, tuvieron expectativas altas a comparación de sus percepciones, su investigación fue de corte transversal, también confirma que en cuanto aumenta la edad, también aumenta sus expectativas, los hombres esperan más de esta área, las personas también refieren que desearían que las atenciones mejoren en todo los aspectos, puesto que así sea una entidad del estado , su salud en general y su salud

bucal debe de ser prioridad , depende de todo el personal y directivos para cumplir con las expectativas presentadas.

Aldosari &Tavares (2017) realizaron un estudio de corte transversal, en cuanto a satisfacción y compararon entre la satisfacción de atención personas de sexo masculino y femenino en el área de dental, determinando que los de sexo masculino quedaban insatisfechos en la atención de odontología a comparación del sexo femenino. Otro dato que sacaron los autores fue que, las atenciones programadas y con citas tenían mayor satisfacción por parte del usuario, puesto que les atendían a tiempo y sin espera quedando así más satisfechos con sus tratamientos.

Batbaatar y Dorjdagva (2016) en su estudio sobre determinantes de la satisfacción del paciente, en su investigación concluyen que son muchos los determinantes que tiene los usuarios en cuanto a la satisfacción, uno de ellos fue el nivel socioeconómico, los que presentan un nivel alto tiene mayores expectativas a comparación de los de clase media o baja, tanto así que al momento de ser atendidos deseaban saber si el instrumental y equipos estaban totalmente desinfectados , en algunos casos desistieron del tratamiento (los de nivel socioeconómico alto), los de nivel socioeconómico medio y bajo eran exigentes ,pero preferían no manifestar alguna duda en cuanto a sus tratamientos, otro determinante fue la edad de los pacientes, a mayor edad mayor expectativa y más insatisfacción.

Ali (2016) en su estudio tenía como objetivo, medir el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de dental en Kuwait, concluye que, el 43% de sus encuestados están satisfechos con la atención de los cirujanos, mientras que en el quinto nivel, marcaron que el 32% estaba satisfecho con respecto al lugar de atención, lo otro fue que los asistentes dentales mostraban más empatía que los dentistas, señalando que no se sentían seguros al momento de su atención odontoestomatológica, en este estudio mostraron que las mujeres se sentían más satisfechas a comparación de los varones, lo otro que resalto fue que cuanto más edad tenían los pacientes más insatisfechos se encontraban con el área.

De la Paz (2014) en su estudio llamado: "Evaluación de la eficacia de las unidades de atención bucodental del servicio gallego de salud" en Santiago de Compostela, hizo un estudio de corte transversal y descriptivo, donde evaluó la satisfacción del usuario, preguntó específicamente sobre la amabilidad y paciencia en el servicio de odontología a lo que el 69% tenía un índice de satisfacción. Otra

pregunta fue sobre, la evaluación de ambientes de espera para sus tratamientos, a lo que respondieron que solo el 22 % de los encuestados quedaron satisfechos, puesto que había muchos usuarios y la sala de espera era reducida, muchas veces esperaban parados e incómodos por eso mostraron un nivel bajo de satisfacción.

Balkaran y Osoba (2014) en su estudio de título, satisfacción y calidad del paciente en la Universidad de West Indian, Su objetivo era hallar el grado de satisfacción de los pacientes que acudían a la Clínica de la Universidad. hallaron que, el 69% de los que aceptaron ser encuestados eran mujeres, y el 72% tenía un nivel de estudios de nivel secundario, en las diferentes D. el nivel de empatía paso el 95% de satisfacción, un nivel alto en cuanto a esta dimensión, en cuanto al tiempo de espera para su atención solo alcanzo el 19% de satisfacción, refiriendo que esperaban buen tiempo a pesar que contaban con citas programada.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Fernández (2019) en su tesis que tuvo como objetivo: determinar los factores relacionados a la satisfacción de la calidad de atención en el cliente del Centro Odontológico Americano del distrito de Cayma de la ciudad de Arequipa, la muestra estuvo conformada por 151 usuarios, en su trabajo de investigación concluye que, la satisfacción de los usuarios fue mayor que los pacientes insatisfechos.

Y Vidalón (2019) en su estudio sobre calidad y satisfacción, en una microred de San Juan de Lurigancho, su muestra fue de 226 pacientes, su objetivo fue describir el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud, obteniendo como resultado, en las diferentes dimensiones, en tecnología de equipos 50%, apariencia del operador 50%, capacidad de respuesta 45%, duración de atención 50%, concluyendo que se encontró un nivel favorable de satisfacción.

Cama (2018) en su investigación en el centro de salud Los Molinos- Jauja, con una población de 82 personas, como objetivo; determinar la relación que existe entre la calidad y satisfacción del usuario que asiste al centro de salud, obteniendo como resultado que el 79% de las personas que cuentan con seguro de salud, están satisfechos con la atención, en cuanto a la D. de fiabilidad el 60% está satisfecho y el 40 % insatisfecho, en la D. de capacidad de respuesta el 65% estuvo insatisfecho, frente a un 35% de satisfacción, en la D. de empatía el 81% de satisfacción y el 19% de insatisfacción. Concluyendo que, de las cinco D, quedaron en su mayoría más satisfechos en contraste con insatisfechos.

Por su parte, Mamani (2017) en su estudio relacionado a calidad de atención en un centro de salud de Puno, tuvo como objetivo: determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención estomatológica brindada por el centro de salud, con su muestra de 60 pacientes, donde los usuarios respondieron de manera favorable de satisfacción con un 82%.

Torres & León (2015), tuvieron como objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia de la Universidad Cayetano Heredia, con su población de 200 pacientes, en la dimensión donde mostraron un 83% de satisfacción fue en los equipos y materiales utilizados. estaba relacionada con la edad del paciente con respecto a la seguridad y privacidad, los usuarios manifestaron que estaban satisfechos con el servicio brindado, el 84% también estuvo satisfecho con la información que les daban los operadores a los usuarios.

Córdova & Fernández (2015) en el estudio realizado en la universidad de San Martín en Chiclayo, tenían con Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudían a la clínica de la Universidad, con una población de 60 pacientes, tuvieron como resultado señalan que, el 77% atención buena y 23% atención regular.

Camba (2014) en su estudio de calidad del servicio de estomatología del centro médico el progreso en Chimbote, tenía como objetivo: determinar la calidad de servicio de odontología, con una población de 142 pacientes determinó en su estudio, sacando como resultado que el, 55 en la D. de confiabilidad estaban satisfechos, en la D. capacidad de respuesta el 54% estaba satisfecho, en seguridad el 65% estaba satisfecho y en la D. empatía el 49% estaba satisfecho.

Los estudios previos realizados acerca del tema, ayudan a entender los parámetros de Calidad de atención y sus dimensiones; según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), proponen medir la calidad del servicio en base a la diferencia entre la percepción y la expectativa que presenta el usuario respecto al servicio recibido.

Según la Real Academia Española calidad es conjunto de propiedades inherentes a algo permitiendo juzgar su valor. Deming (1989) refiere que la calidad son las necesidades futuras de los pacientes en características medibles y así el producto es hecho para dar satisfacción a un costo que el cliente pagará. En la norma ISO 9004: 2000, se normalizan los principios para gestionar la calidad, enfocando al

cliente, mostrando liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos mejora continua y la relación beneficiosa con el abastecedor, concluyendo que es el consumidor del servicio quien le dará valor a la calidad que recibe y para el abastecedor del servicio es básico tener ese conocimiento. Ruiz (2001) refiere que hay dos tipos de calidades, la calidad técnica donde el usuario da la valoración al resultado, y la calidad funcional basado en el juicio por parte del usuario.

En cuanto a la calidad de atención, Losada y Rodríguez (2007) refieren, esta debe ser objetiva y subjetiva, por ejemplo, los usuarios ven de manera subjetiva y así consideran la atención que les brindaron, donde el usuario califica al área de una manera subjetiva si la atención es buena o mala. El Dr. Donabedian (1986), docente y reconocido médico y padre de la salud pública en Michigan Estados Unidos, el autor se centró en la relación de médico y paciente, recomienda en la calidad de atención encontrar la estructura, registro y resultados esperados, en cuanto a la estructura relaciona a la gestión del sistema de salud, y finalmente el resultado se caracteriza por la percepción y transformación del sistema de salud, también refiere que, hay tres niveles y son aspectos técnicos de la atención(efectividad, eficacia, eficiencia ,continuidad y seguridad), las relaciones interpersonales se establecen entre el operador y usuario(amabilidad, trato cordial ,cálido, empático, ético), y el contexto o el ambiente de la atención(comodidad, limpieza), que se establecen con el operador y el usuario. Davies & Ware (1982) describieron la satisfacción del usuario, como la suma de las expectativas y percepciones creando una diferencia de insatisfacción. Un indicador para atención es satisfacer al paciente, y en lo posible realizar las expectativas del mismo. Hernández (2011) definió satisfacer, como, realizar algo que uno ansia, complacer en algo que se desea. Por su parte, Mejías (2005), define a la calidad, como lograr motivarse personalmente, en resumen, se demostrará y notará en las personas con el tiempo la calidad ofrecida.

El Minsa, define a la satisfacción del paciente externo como, el grado de cumplimiento por parte de la organización de la salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario por los servicios que esta le ofrece. Por su parte Verdugo (1992) define a la satisfacción como el hecho de dar solución a una dificultad. Para Mostert, Eloff y Solms (1989) aseguran que la satisfacción del usuario debe ser medida para poder ser valorada y estas deben llevarse a cabo a través de encuestas. Otra definición de satisfacer es el efecto de brindar una atención hecha por el

trabajador, en un proceso donde la persona perciba y reciba la mejoría de su queja o dolencia, motivo por el que fue al establecimiento y recibió un tratamiento óptimo. También se hace referencia de que la satisfacción es una expresión ya sea corporal o fonética. El usuario satisface sus necesidades con los productos esperados realizado por el personal que le atiende. El principal objetivo es la satisfacción del usuario, es la meta a la que se debe llegar de esta manera captar y lograr indicadores que toda institución propone. También se observó, si el paciente se atendió o no lo hizo, su lugar donde se realizó el tratamiento, el costo que involucra algunos servicios y tratamientos, que el usuario después de su tratamiento cumpla con las indicaciones dadas por el operador, también ver si el usuario continuo o no con los tratamientos faltantes, que el usuario difunda la información dada en la unidad de odontología.

Otra definición para satisfacción según la real academia de la lengua española, sentimiento que se obtiene cuando se cubre una necesidad. Thompson, refiere que un cliente satisfecho no solo depende de la calidad, depende de las expectativas, el cliente estará satisfecho si el servicio deseado cubre las expectativas, según Kotler & Armstrong, la satisfacción está conformada por: rendimiento percibido(percepciones del paciente, la recomendación de otros clientes influye en la opinión del usuario), expectativas(necesidad que tiene y son cubiertas, responsabilidad de la organización para dar un servicio optimo), Niveles de satisfacción, es lo que el usuario percibe y expresa luego de recibir un servicio, estos son: insatisfacción (no cubre las expectativas del cliente), satisfacción (se da con lo que esperaba recibir el cliente de un servicio), la satisfacción presenta dimensiones , como son: Confiabilidad, según Atalaya (1995),es la capacidad de desempeñarse en el servicio brindado de modo fiable, es cuando una institución cumple con lo ofrecido al cliente, y está relacionada a la calidad de servicio (honestidad, credibilidad, asertividad). Validez, según Atalaya, cumple con dar un servicio eficaz. Lealtad definida según la academia de la lengua española como observancia de la fe que alguien debe a otra persona, exactitud en el cumplimiento de lo ofrecido.

En cuanto a definiciones operativas para determinar tanto calidad y satisfacción, es de importancia comprender los conceptos involucrados para de esta manera ser medidos: según la Organización mundial de la Salud (2000), Calidad de atención; es un grupo de acciones que realizan diferentes organizaciones que brindan atención en salud, queriendo lograr propósitos deseados por los operadores y usuarios. Según

La satisfacción de las personas que reciben un servicio, se entiende como el nivel de realización de parte de las instituciones, referente a las expectativas y percepciones de la persona que recibe un servicio en relación a los servicios que esta le ofrece. Usuario; entendemos por usuario al paciente que utiliza un servicio. También dentro de las dimensiones que tenemos con las variables, definiremos alguna de ella, como son: Capacidad de respuesta; Jansen, Bosch y Volverda (2005). definen como la disposición de brindar una atención rápida y a tiempo a la petición del usuario respondiendo con rapidez y en corto tiempo. Según el ministerio de salud define como: la disposición de servir a los usuarios y brindarles una atención rápida y a tiempo frente a una queja y con una respuesta de calidad y en un tiempo corto. Empatía, Feshbach (1978), define como el talento que posee una persona y colocarse en la posición de otra y así comprender las necesidades ajenas a ella. Y el MINSA define como: la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y así comprender y atender las necesidades del otro. Fiabilidad, Prieto, Gerardo y Delgado (2010) es la competencia de cumplir satisfactoriamente con una atención ofrecida mientras que el MINSA define como: la capacidad de cumplir con éxito el servicio ofrecido. Seguridad, Zeithml, Bitner y Gremler (2009); se entiende como la confianza que ofrece el personal para brindar una asistencia de salud, mostrando entendimiento, inteligencia, amabilidad, destreza para informar y dar confianza y según el MINSA, es la medición de la confianza que generan la actitud del personal que brinda la atención prestada mostrando conocimiento, privacidad, buena comunicación e inspirar confianza. Y, por último, aspectos tangibles, Para Zeithaml & Bitner (2001) definen a todos los materiales, que las personas notan de una organización, estos se relacionan con las condiciones y fachadas de las instalaciones, los materiales, el aseo y finalmente la comodidad y para el MINSA son los aspectos físicos que el paciente observa de la institución, relacionados con las condiciones y apariencia física del ambiente donde son atendidos.

Modelo para evaluar la calidad, Servqual, este instrumento ayuda a evaluar la calidad de servicio (quality service) fue creado por, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), la finalidad de crear dicho instrumento fue de saber las diferencias que hay de las expectativas de las personas y sus percepciones del tipo de servicio que fueron beneficiarios. Para el instrumento en un inicio constaba de diez dimensiones para valorar y luego se redujo a la mitad de dimensiones, estas son, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los autores recomiendan la comparación entre las expectativas de los pacientes y sus percepciones en referencia al servicio que otorga una institución esta constituye una medida de la calidad en el servicio. Este instrumento consta de 44 preguntas, divididas para expectativas y percepciones respectivamente, y la medición es del 1 al 7, siendo 1 la menor puntuación y 7 la mayor puntuación, medidas en la escala de Likert. Luego de aplicado el instrumento si las expectativas superan esta evaluación el resultado es satisfactorio. El modelo de Servqual está siendo utilizado actualmente en varios rubros. Entre las cualidades de este instrumento están:

Fiabilidad (1-5), si el servicio cumple con lo prometido, si se resuelven las quejas en la institución, si en la primera consulta se da un buen servicio, si se realiza el servicio en el tiempo pactado, si no hay errores en la prestación del servicio. Capacidad de respuesta (6-9), informan cuando acaba el servicio, los operadores dan un servicio rápido, los operadores tienen disposición en ayudar, los operadores están dispuestos a trabajar. Seguridad (10-13) conducta aceptable de los operadores, los beneficiarios sienten seguridad en el servicio, los trabajadores son amables, los trabajadores están debidamente preparados. Empatía (14-18) brindan atención personalizada, horarios accesibles, preocupación por los usuarios, entienden los requerimientos del usuario. Elementos tangibles (19-22), contar con equipamiento, ambientes cómodos, trabajadores con aspecto limpio, insumos adecuados y suficientes.

El modelo SERVPERF (rendimiento del servicio), ideado por Cronin & Taylor (1992) sugieren este modelo muy similar al de Servqual, que consta de 22 preguntas en este caso solo miden la percepción siendo así un proceso más simplificado, no se considera a comparación de la encuesta Servqual las expectativas del usuario.

El modelo jerárquico multidimensional sugerido por Brady & Cronin (2001), los autores trabajaron solo con la percepción del cliente, formando a la calidad del servicio en tres niveles y subniveles , como son: calidad de interacción(actitud, comportamiento , experiencia), ambiente físico (aspectos ambientales, diseño de las se evalúa por la opinión del paciente, instalaciones, condiciones para socializar)y la calidad de resultados(tiempo de espera, elementos tangibles, valor del servicio), este modelo fue propuesto por Torres & Vásquez (2015).

Modelo SERVQHOS, propuesto por Mira & Col (1998) los autores crean este

instrumento direccionado en áreas hospitalarias, incluyen calidad subjetiva (cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional) se evalúa por la opinión del paciente, la calidad objetiva, lo que se muestra, limpieza de la habitación, puntualidad, adecuado uniforme del operador, atención a tiempo, información precisa y adecuada al usuario. En este caso la medición de la calidad está relacionado con lo sugerido por Parasuraman et al.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo

La investigación es de tipo básico en este caso se busca evaluar el nivel de determinación que hay entre ambas variables (Calidad y satisfacción del usuario del servicio de odontología en el centro de salud de Huancarama). La investigación está orientada a buscar conocimientos nuevos, principios y leyes científicas, de forma sistemática y metódica, ampliando los conocimientos existentes, Sánchez et al (2018)

Nivel

La presente investigación es correlacional, porque se establecerá la relación existente entre ambas variables: Calidad y satisfacción del usuario, la investigación se hizo en un determinado tiempo y espacio, de esta manera se cuantificó y analizó su vinculación, Hernández- Sampieri y Mendoza (2018)

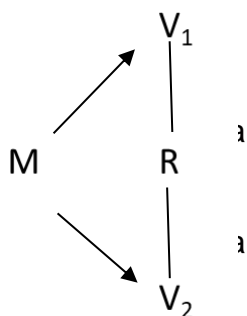
Enfoque

El presente trabajo tiene enfoque cuantitativo, desde el paradigma positivista, puesto que ayudará a generar conocimientos, por medio de procesos probatorios y ordenados de forma progresiva, la investigación se ha delimitado, se han establecido preguntas, sus objetivos e también su hipótesis, se determinarán variables y sus mediciones fueron analizadas, y se establecerán sus conclusiones respectivas, Hernández- Sampieri & Mendoza (2018)

Diseño

Se realizó con diseño no experimental, transversal, pues se realiza solo una colección de datos, en un solo tiempo, tiene como finalidad explicar las variables y examinar su repercusión y su interrelación en un tiempo dado, buscando vincular los efectos recíprocos entre la variable uno y dos, Sánchez et al. (2018)

La representación gráfica del diseño es el siguiente:



M= Muestra

V1= Calidad de atención

V2= satisfacción del usuario.

R= Relación entre variables.

3.2. Variables y Operacionalización.

La operacionalización para Bhandari (2021), refiere que es convertir conceptos abstractos en objetos medibles a través de la descomposición de esta que podrán ser por medio de sus dimensiones e indicadores, estos podrán ser medidos y se podrá llegar a una conclusión. Variable1, Calidad de atención, Según la OMS (2000), es el grupo de acciones que desempeñan los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el desarrollo de una atención, desde un punto de vista técnico y humano, para lograr el efecto deseado, por los abastecedores y usuarios, contiene como dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles. Variable 2: satisfacción del usuario, Davies & Ware (1982) describieron la satisfacción del usuario, como la suma de las expectativas y percepciones creando una diferencia de insatisfacción. Un indicador para atención es satisfacer al paciente, y en lo posible realizar las expectativas del mismo, es un estado de ánimo del individuo, grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Es el conjunto de personas que en su composición coinciden en una serie de situaciones ya sean comunes y homogéneas entre sí. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018), la población con la que se trabajó, son los usuarios que fueron a la consulta odontológica del centro de salud Huancarama, 2021. La población fue de 115 usuarios.

Muestra

Grupo de personas extraídos de la población mayor, utilizando un método de muestreo en este caso es no probabilístico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018), se trabajó con 89 usuarios que aceptaron participar de la investigación.

Muestreo

A través del muestreo no probabilístico e intencional se obtuvo 89 usuarios que fueron al centro de salud Huancarama al área de odontología, 2021 y como criterios de inclusión tenemos, a todas las personas que acudieron al área de dental, en el centro de salud Huancarama, aplicamos el cuestionario a las personas que estaban disponibles a ser encuestados.

Criterios de exclusión; excluimos a niños menores y a pacientes que se negaron a responder el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es el mecanismo que el tesista usa para recopilar información relacionada con el objeto de investigación. Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) la técnica con la que se recopiló información fue a través de la encuesta Servqual, Parasuraman et al (1988), la encuesta fue de 44 preguntas, de las cuales 22 preguntas referentes a expectativas (se encuestó antes de realizarse el tratamiento odontoestomatológico) y 22 preguntas referentes a las percepciones, (se encuestó después de la atención odontoestomatológica) en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021.

Instrumento

El instrumento que se usó para esta investigación es de Servqual, se midió las variables con 44 preguntas, estas se dividen en expectativas y percepciones y estas a la vez se subdividen en dimensiones enfocando más cada característica y así detallar sus expectativas y percepciones de cada encuestado, las dimensiones fueron detalladas de la siguiente forma: 1) fiabilidad, Atalaya (1995) define como, capacidad de desempeñar en el servicio brindado, las preguntas para esta dimensión van desde la pregunta 1 a la 5. Capacidad de respuesta según; Jansen et al (2005) es la disposición de brindar una atención rápida y a tiempo a la petición del usuario respondiendo con rapidez y en corto tiempo, las preguntas van desde la 6 hasta la 9. Empatía, Feshbach (1978) define talento que posee una persona y colocarse en la posición de otra y así comprender las necesidades ajenas a ella, van desde la pregunta 10 hasta la pregunta 13. Seguridad, Zeithaml et al (2009), confianza que ofrece el personal para brindar una asistencia de salud, va desde la pregunta 14 a la 18. Y por último aspectos tangibles, según Zeithaml & Bitner (2001) definen a todos los materiales, que las personas notan de una

organización, estos se relacionan con las condiciones y fachadas de las instalaciones.

Las dimensiones miden a detalle los niveles y acceden a medir la calidad de servicio, entender las expectativas de la persona y saber de qué manera estiman el servicio. El instrumento fue diseñado por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988) dicho instrumento permite hacer la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas y percepciones de los clientes y estos como ven al servicio. Zeithaml & Bitner (2000) definen como una escala multidimensional para capturar las percepciones y las expectativas del usuario sobre la calidad del servicio. La medición se hizo del 1 al 7, siendo 1 la menor puntuación y 7 la mayor puntuación. Y en cuanto a los resultados obtenidos la medición se realiza según los autores antes mencionados en 3 fases , por mejorar , en proceso y aceptable, midiendo así la calidad y satisfacción del usuario, a mayor satisfacción mayor calidad de servicio, a menor satisfacción menor calidad de servicio.

Validez de Contenido

Según Hernández et al (2014), la validez de un instrumento es el grado veraz en que se mide la variable que se pretende medir en este caso, para conocer la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Huancarama, 2021, mediante la encuesta de Servqual, para usar en áreas de salud. La fiabilidad de la encuesta se hizo por medio del coeficiente de cron Bach, cabe recalcar que la encuesta, fue aprobado por el ministerio de salud con resolución ministerial de fecha 11 de julio del 2011, y número de expediente 10-109338-001. La validez del instrumento fue determinada por el Ministerio de salud y aprobado por el decreto supremo N.º 023-2005-SA, esta encuesta fue validada en estudios previos como el de Herrera (2017) en su tesis sobre satisfacción de los usuarios y calidad odontológica en un centro de salud, por lo que es válido para la investigación.

Confiabilidad del Instrumento

Se refiere al grado de confiabilidad de los resultados hechas a un solo grupo de personas, Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el instrumento que utilizamos cumple con rigurosidad los estándares establecidos. El ministerio de salud señala que, el instrumento de SERVQUAL es confiable. El resultado del test que se realizó para determinar la fiabilidad del Servqual pertenece a la variable de Satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021, cuya fiabilidad de alfa de Cronbach es alta. De la misma manera la variable de la calidad de atención, tiene alta

fiabilidad.

3.5. Procedimientos

En este caso se presentó una solicitud al gerente del centro de salud de Huancarama. Se solicitó también una información al personal de estadística, acerca de los pacientes atendidos en el lapso requerido. Se realizó la encuesta en el mes de junio del presente año, con los usuarios que se encuentren disponibles y llanos a participar de la encuesta. Los usuarios tendrán un tiempo aproximado de 12 minutos para responder al cuestionario, luego procedimos a descargar en Excel (tipo sabana), para hacer la tabulación por medio del programa SPSS y así se determina la confiabilidad y correlación existente, después seleccionamos las estadísticas y obtuvimos resultados que detallamos en la investigación, y volcamos los resultados para la presentación en tablas para su mejor explicación.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de terminar la encuesta Servqual, para los usuarios de dental del centro de Salud de Huancarama, se volcó todos los datos que se obtuvieron y se registraron en la base de datos de estadística de Microsoft Excel del aplicativo del MINSA, después se procesó en el programa SPSS en la versión 25, y así determinar la confiabilidad de los resultados. También para su análisis de datos se usó la distribución de frecuencias de cada dimensión: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; para realizar la prueba de correlación, se usó la prueba de Spearman, los resultados se hicieron por medio de la confrontación de los mismos con las conclusiones de los trabajos que señalamos en antecedentes. Las conclusiones se realizaron con los objetivos planteados. En la investigación se encontró el nivel de: correlación aceptable ($0.6 < r < 0.69$); moderada ($0.4 < r < 0,59$) y baja ($0.3 < r < 0.39$).

Aspectos éticos

Se hizo el estudio de acuerdo a las normas y protocolos de la universidad César Vallejo; y solicitamos el permiso para realizar este trabajo, se ofrece información necesaria y breve a las personas que acuden al área de odontología del centro de salud Huancarama, se respetó la información de cada persona que aceptó ser encuestado, logrando como

premisa el anonimato. La participación en la encuesta fue voluntaria, es así que, se garantiza que, el participante puede oponerse a hacerlo o dejarlo, si considera que su privacidad se ve amenazada. En el presente trabajo las personas tomarán la decisión de participar u oponerse a su participación, los mismo que firmaron un consentimiento informado. También en este trabajo se tendrá en cuenta los beneficios ya que, en la investigación, no existe peligro de dañar a las personas, ya que solo deseamos tener información y no hacer ensayos en los pobladores de Huancarama. En cuanto a justicia, los encuestados se elegirán con criterios de inclusión y exclusión, es por ello que todas las personas tuvieron la misma oportunidad de ser encuestados. En cuanto a la beneficencia, la investigación beneficiará a las personas que acuden al área de dental del centro de salud de Huancarama, de esta manera se podrá corregir y reforzar algunas acciones y actividades, también la investigación ayudará a guiarse para desarrollar otros estudios en el futuro.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

Después de aplicada la encuesta Servqual, a los 89 usuarios que aceptaron participar de la investigación que como objetivo general se tuvo : determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, En la tabla 1, con respecto a la calidad de atención y sus dimensiones, se detalló los resultados de la siguiente manera, con la primera dimensión confiabilidad, el 65% de los usuarios del servicio de odontología presentan insatisfacción lo que significa según los parámetros de Servqual, que en esta dimensión se necesita por mejorar, en la P3, alcanza mayor grado de insatisfacción donde refiere que la atención por el operador se realice según horario publicado en el centro de salud, y el 35% está satisfecho, mostrando así que existe una relación media entre la fiabilidad y satisfacción del usuario.

En la dimensión de Capacidad de respuesta el 82% muestra insatisfacción, en las preguntas 8 y 9 el tiempo de espera para ser atendido sea corto y que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios con 68% de insatisfacción, mientras que el 18%, mostró satisfacción, esta dimensión también necesita por mejorar, existiendo relación de media a baja entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

En la dimensión seguridad, el 87% refiere insatisfacción, siendo que en la P. 13 que el operador le inspire confianza, obteniendo un 73% de insatisfacción en esta pregunta, necesitando por mejorar, por tanto, existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el servicio de odontología.

En la dimensión de empatía, el 52% muestra insatisfacción, siendo que en la pregunta 18, que Ud. Comprenda la explicación que brinda el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá y los tratamientos para su salud mostrando un 45% de insatisfacción, concluyendo que esta dimensión está en proceso de mejora, resultando que, existe relación entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario.

En la dimensión de aspectos tangibles el 81%, manifestaron su insatisfacción, donde en la pregunta 20, que el consultorio cuente con mobiliario y se encuentren limpios para

la atención mostrando un 71%de insatisfacción. Esta dimensión también requiere por mejorar, concluyendo que existe relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario en el servicio de odontología.

> 60% Por mejorar, 40-60% en proceso, < 40 aceptable.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención

Preguntas / Nivel	Satisfecho		Insatisfecho	
	f	%	f	%
D1. Fiabilidad				
P1	27	25%	83	75%
P2	35	32%	83	75%
P3	65	59%	85	77%
P4	57	52%	82	75%
P5	40	36%	83	75%
TOTAL	224	35%	416	65%
D2. Capacidad de Respuesta				
P6	15	14%	73	66%
P7	11	10%	69	63%
P8	18	16%	75	68%
P9	20	18%	75	68%
TOTAL	64	18%	292	82%
D3. Seguridad				
P10	9	8%	77	70%
P11	12	11%	76	69%
P12	8	7%	77	70%
P13	17	15%	80	73%
TOTAL	46	13%	310	87%
D4. Empatía				
P14	40	36%	45	41%
P15	49	45%	45	41%
P16	35	32%	47	43%
P17	53	48%	45	41%
P18	37	34%	49	45%
TOTAL	214	48%	231	52%
D5. Aspectos Tangibles				
P19	23	21%	75	68%
P20	12	11%	78	71%
P21	14	13%	67	61%
P22	19	17%	68	62%
TOTAL	68	19%	288	81%

Fuente: base de datos de la investigación.

Variable Satisfacción del usuario

Tabla 2, Por los datos hallados en cuanto a la variable satisfacción del usuario, pudimos encontrar lo que a continuación detallaremos como resultados, la aplicación de la encuesta fue con el instrumento de Servqual, donde en las dimensiones de Fiabilidad, con 65% muestra insatisfacción por mejorar esta dimensión. En la D. capacidad de respuesta muestra un 82% de insatisfacción también por mejorar, En la dimensión de seguridad muestra un 87% de insatisfacción, en la D, empatía muestra un 52% de insatisfacción, donde el servicio se encuentra en proceso de mejora y finalmente en la dimensión de aspectos tangibles con un 81% de insatisfacción haciendo un total de 62% de insatisfacción en todas las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles) el servicio requiere por mejorar. Y la dimensión de empatía se encuentra en proceso de mejora.

Tabla 2

Satisfacción del usuario y calidad de atención según las expectativas en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021

Dimensiones	Satisfacción		Insatisfacción	
	f	%	f	%
D1. Fiabilidad	224	35%	416	65%
D2. Capacidad de respuesta	64	18%	292	82%
D3. Seguridad	46	13%	310	87%
D4. Empatía	214	48%	231	52%
D5. Aspectos tangibles	68	19%	288	81%
Total	745	38%	1214	62%

4.2 Análisis inferencial

Al llevar a cabo el análisis inferencial se usó el método estadístico con pruebas no paramétricas de correlación de Spearman, y establece que, al aumentar el valor de una variable, la otra aumenta o disminuye el valor.

Prueba de hipótesis general

Tabla 3, En la tabla principal en el primer cruce se observa de la correlación de Spearman de la calidad de atención en el servicio de odontología con la satisfacción del usuario

obteniendo según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.448 dándonos una correlación directa y en un nivel medio como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.25 a 0.50 del autor Hernández, Fernández, Baptista (2014), teniendo como valor $p = 0.0431 \leq 0.05$ (nivel de significancia), al ser inferior al nivel de significancia entonces se comprueba la hipótesis general que se planteó: que si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. Además, según el análisis descriptivo esta correlación media entre la calidad y satisfacción del usuario, se debe a pesar que calidad de atención esperada (expectativas) era alta en la satisfacción que se dio en algunos casos se logró y en otros no se cumplió lo esperado. Por lo que resulta que en la hipótesis general presenta una correlación media

En la evaluación de la relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario que se atienden en el servicio de odontología se pudo comprobar que con la correlación obteniendo según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.378 dándonos una correlación directa y en un nivel media, moderada como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.25 a 0.50 del autor Hernández, Fernández, Baptista (2014), teniendo como valor $p = 0.012 \leq 0.05$ (nivel de significancia), que nos dice que existe correlación entre la D. De fiabilidad y la satisfacción de usuario, este se debe a que hay características comunes de usuarios en que se cumplió con sus expectativas, concluyendo que si existe una relación media entre la fiabilidad y satisfacción del usuario.

La relación de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario que se atiende en el servicio de odontología se pudo comprobar que con la correlación, obteniendo según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.261 dándonos una correlación directa y en un nivel débil como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.1 a 0.25 del autor Hernández, Fernández, Baptista (2014), teniendo como valor $p = 0.028 \leq 0.05$ (nivel de significancia), pudiendo contrastar la hipótesis de la existencia de relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el servicio de dental. Además, la característica en común de ambos fue la insatisfacción, puesto que, por la pandemia no se pudo resolver algunas quejas por estar suspendido un tiempo el servicio además al ser una atención del sector público hay una predisposición de una regular atención.

Luego, en la dimensión seguridad con la satisfacción de los usuarios que se atienden

en el servicio de odontología se pudo comprobar que con la correlación obteniendo según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.238 dándonos una correlación directa y en un nivel débil como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.1 a 0.25 del autor Hernández, Fernández, Baptista (2014) teniendo como valor $p = 0.044 \leq 0.05$ (nivel de significancia), también se comprobó la hipótesis de la existencia de relación entre la seguridad y satisfacción del usuario, y se rechaza la hipótesis nula.

Analizando la correlación de la dimensión empatía con la satisfacción del usuario que se atiende en el servicio de odontología se pudo según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.593 dándonos una correlación directa y en un nivel considerable como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.5 a 0.75 del autor Hernández et al (2014), teniendo como valor $p = 0.035 \leq 0.05$ (nivel de significancia), al ser inferior del nivel de significancia se concluye que la dimensión de empatía está relacionado con la satisfacción de usuario.

Finalmente, la dimensión de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios que se atienden en el servicio de odontología se pudo comprobar según el resultado con el programa estadístico Spss versión 25 el coeficiente Rho de Spearman de 0.208 dándonos una correlación directa y en un nivel débil como se interpreta al estar dentro de los rangos de 0.1 a 0.25 del autor Hernández et al (2014) teniendo como valor $p = 0.051 \leq 0.05$ (nivel de significancia), al ser inferior del nivel de significancia entonces podemos comprobar que si existe relación de la dimensión de aspectos tangibles con la satisfacción del usuario en el servicio de odontología.

Tabla 3

Correlación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.448
		Sig. (bilateral)	0.0431
		N	89
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	
		N	89
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0.378
		Sig. (bilateral)	0.012
		N	89
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.261
		Sig. (bilateral)	0.028
		N	89
Empatía	Coeficiente de correlación	0.238	
	Sig. (bilateral)	0.044	
	N	89	
Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	0.593	
	Sig. (bilateral)	0.035	
	N	89	
	Coeficiente de correlación	0.208	
	Sig. (bilateral)	0.051	
	N	89	

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

V. Discusión

La discusión de la investigación se realizó, considerando los resultados obtenidos, los antecedentes recolectados y la información adquirida en el marco teórico. El objetivo general, fue describir la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. El centro de salud, cuenta con el área de odontoestomatología, este servicio es equipado e implementado de manera continua con la intención de brindar un adecuado servicio a los usuarios, los pacientes mientras tengan mayor satisfacción con la atención, el servicio brindará mayor calidad, a mayor satisfacción, mayor calidad. Pero debemos recalcar que a causa de la pandemia por Covid-19, la atención fue restringida atendiendo sólo casos de emergencia y urgencia, y es ahí donde los usuarios mostraron un porcentaje de insatisfacción, puesto que no hubo atención odontoestomatológica.

Teniendo esta premisa y de acuerdo a los resultados obtenidos, se vió si con los trabajos de investigación recolectados hubo similitud o hubo resultados opuestos a la investigación. Y se concluye que, en cuanto al sexo, el 25.8% es de sexo masculino a comparación del sexo femenino que alcanza el 74.2%, Ali (2016), en su estudio sobre el grado de satisfacción de los pacientes tienen resultados similares a la investigación, donde las de sexo femenino acudieron en mayor proporción a consulta dental a esto se le añade que las de sexo femenino, manifestaron mayor satisfacción en el servicio a comparación de los de sexo masculino. En cuanto a la condición del encuestado, el 66.3% eran usuarios del servicio. En relación al nivel de estudio, el porcentaje con mayor nivel de estudios fue con nivel de secundaria con 34%, con respecto al tipo de seguro con el que se atiende, el 69% fue atendido con el seguro integral de salud, con otros seguros el 15% y el 16% no contaba con seguro de salud por lo que se realizaban el servicio, pagando su dinero por su tratamiento. En cuanto al tipo de usuario, las personas que fueron a realizarse la atención el 49% eran continuadores y el 51% eran pacientes nuevos. En cuanto a los datos generales de las personas que decidieron pertenecer a la muestra, se concluye que son diferentes factores los que también influyen en la satisfacción del cliente. Batbaatar & Dorjdagva (2016), también concluye que son bastantes los determinantes para calificar la satisfacción en el servicio, lo que significa que no solo es el trato que se le dio al cliente, o si fue cómodo el ambiente o si los operadores tuvieron el mejor

trato, la edad, nivel de estudio y otros también determinan el nivel de satisfacción.

Respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud, Huancarama, 2021, en cuanto a la hipótesis general, se confirma que existe relación entre la calidad y satisfacción del usuario, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.448 (correlación moderada $0.4 < r < 0.59$) dándonos una correlación directa y en un nivel muy débil, concluyendo la existencia de relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de dental del centro de salud Huancarama, afirmando el concepto de Parasuraman et al(1988) que, a mayor satisfacción de atención , habrá mayor calidad de servicio, y a menor satisfacción de atención presentara menor calidad en el servicio y en cuanto a los resultados de frecuencias y porcentajes, las personas que acudieron al servicio quedaron satisfechos con un 48% de satisfacción, se resalta que en la dimensión de empatía, se observó mayor satisfacción en contraste con las demás dimensiones como dijimos en páginas anteriores, ya se manifestaban descontentos en cuanto a la atención que recibían los pacientes antes de la pandemia, a esto se sumó las restricciones y falta de atención a las personas que acudían al servicio a causa de la pandemia por covid-19, siendo que, en la mayoría de los niveles de medición de la calidad y satisfacción, las personas que acudieron a la institución, también acotó que el operador del área de dental mostró comprensión, amabilidad y empatía, volcando así su opinión en el cuestionario. Es por ello que el resultado con respecto a esta dimensión fue positiva. Se evidencia que, la calidad y satisfacción de las personas que acudieron a la institución mostraron satisfacciones moderadas por lo que se concluye que la calidad de atención también es moderada, requiriendo el servicio por mejorar. El resultado de la investigación se aproxima al del autor, Kedokteran (2020), en su estudio sobre Calidad de los servicios de atención dental y satisfacción de los pacientes que acuden a un centro público de tratamiento dental, en Kahuripan- Indonesia donde refiere que la relación entre la calidad y satisfacción del usuario está en proporción, a más calidad, mayor satisfacción, a menos satisfacción será menor la calidad de atención. Ferreira & Melo (2019), en su investigación realizada en la Clínica Dental de la Universidad Católica de Quixada, concluyeron que su población quedó satisfecha con el servicio recibido y por lo tanto hubo correlación. Por su parte Charalambous et al (2019) en su estudio sobre satisfacción en el servicio de dental, tuvieron como resultado porcentajes

mayores a al resultado de la investigación, remarcando que a pesar de que sus atenciones fueron en el sector público, cubrieron sus expectativas. Según la definición de satisfacción que se genera cuando el ejercicio observado del producto alcanza las expectativas del usuario, la definición de Davies y Ware (1982) que, la satisfacción del paciente es el resultado de las expectativas y percepciones y estas a la vez conllevan a una eficiente calidad de atención.

En relación a las hipótesis específicas, se señala en la primera hipótesis de fiabilidad teniendo como resultado el coeficiente Rho de Spearman de 0.378, concluyendo que existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de dental del centro de salud Huancarama, en su estudio Ning & Pei (2018), en su estudio de satisfacción del usuario con el cuidado dental detectó que su población encuestada están satisfechos con el operador que les atendió, sacando resultados parecidos al de la investigación, las personas que acudieron al centro de salud también manifestaron que, tenían cierto temor a la hora de ser atendidos en el área dental, puesto que el operador está más expuesto por el tema del COVID-19, y no sabían si antes de ellos había sido atendido un paciente con COVID, y el mismo operador y en el mismo ambiente iba a ser atendido, por lo que hubo un % de usuarios insatisfechos, contrario a nuestros resultados en la investigación de Chuqui (2020) con un 76% de insatisfacción respecto a las personas que acudieron a este centro referían que el horario no coincidía con lo que publicaban en recepción, y lo otro fue que no se respetaba el orden de llegada de las personas que acudían, en cambio en la investigación de Berger (2019) obtuvo como resultado con un 84% de satisfacción donde enfatizaban que se cumplía su horario de atención, definiendo que la satisfacción del usuario influía con detalles como el usuario percibía el lugar de atención. Y en la teoría de fiabilidad de Mallery & George (1995) como el acto que da la aceptación de validez de actos de realización de una institución o persona que trabaja para ella y se afirma el logro.

Con respecto a la segunda hipótesis específica referente a la capacidad de respuesta ,se concluye que existe relación con la satisfacción del usuario, obteniendo el resultado de 0.261 con el coeficiente Rho de Spearman de, donde existe relación, en contraste al estudio de Alhozgi & Feine (2021) refirieron los encuestados que había diferencia en la capacidad de respuesta entre centro que quedaban en la ciudad y centros que pertenecían a provincias, donde en las ciudades había rapidez en solucionar cualquier inconveniente en contraste con centros fuera de la ciudad, mostrando insatisfacción con

respecto a esta dimensión, con resultados diferentes a nuestra investigación. Kedokteran (2020), en sus resultados con respecto a este ítem, señala que, las atenciones recibidas son tardías es por ello que su pronóstico de tratamiento era más radical, puesto que para darles una cita o ser atendidos esperaban mucho y el operador no sabía justificar ni resolver el problema con el que había llegado el paciente, quedando así insatisfecho, algunos usuarios entendían la posición del operador, pero la mayoría mostró su insatisfacción en esta dimensión. Aldosari et al (2017) en su investigación a comparación de nuestro estudio manifiestan que su población quedó más satisfecha puesto que les programaron las citas y cuando llegaron a sus tratamientos no les hicieron esperar es por el cual que mostraron conformidad en este aspecto similares a nuestros resultados, Mamani(2017) en su estudio en la ciudad de Puno concluye que, las personas que fueron a hacerse atender ,mostraron insatisfacción puesto que, manifestaban que demoraban mucho en las consultas, refiriendo así que perdían mucho tiempo para una atención en dental. Jansen (2005), en su libro define a la capacidad de respuesta como grado de formación y destreza empleadas por el operador.

En referencia a la tercera hipótesis, si existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario, tenemos el resultado , mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0.238, existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario, el usuario refiere que el profesional que le atendió a pesar de que no fue nada minucioso en su examen odontológico, entendían que era por estos tiempos de COVID-19, la atención y examen debe de ser precisa y rápida, la seguridad según,Zeithaml, Bitner y Gremler(2009) definen como la confianza que el operador le brinda a los usuarios respecto a sus habilidades o destrezas en el campo, los estudios de Afrashtehfar & Mansour (2020), tienen resultados parecido obtenidos en nuestra investigación, respondieron a estos investigadores quedando satisfechos e inclusive recomendaban a sus familiares y amigos para realizarse atenciones en ese establecimiento puesto que se sentían seguros, por su lado Ferreira & Melo(2019) en su estudio recogieron la información de que, los estudiantes a comparación de los docentes informaban a detalle sus tratamientos y eran muy receptivos a la hora de escuchar sus dudas refiriendo así el paciente sentirse más seguro en su tratamiento y por ende mostraron satisfacción. Charalambous et al (2019), tiene resultados opuestos a los nuestros, puesto que ya no deseaban volver a consulta porque los operadores no les daba seguridad en su atención.

En cuanto a la cuarta hipótesis, si existía relación entre la empatía y satisfacción del

usuario donde, el coeficiente Rho de Spearman de 0.593 dándonos una correlación directa y en un nivel muy débil, concluyendo que existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario, Carkhuff y Borke (1971) define este término como, la intervención afectiva de un individuo en una realidad extraña a ella. A comparación de nuestros resultados Balkaran & Osoba (2014), mostraron niveles altos de satisfacción puesto que el operador explicó y decepcionó toda las dudas del paciente, lo realizó eficientemente y resolvió toda las dudas que tenían, también De la Paz (2014) tuvo resultados positivos , enfatizaron que los operadores se mostraban receptivos y amables al momento de ser atendidos, de la misma manera, Vidalón (2019), también obtuvo alto grado de satisfacción en esta dimensión, finalmente Camba en su el estudio realizado obtuvo resultados diferentes a nuestra investigación.

Con respecto a la última hipótesis, donde señala si existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario y se obtuvo como resultado mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0.208 dándonos una correlación directa y en un nivel débil, resultando que existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, por otro lado en la pregunta 22, donde refieren que, el consultorio cuente con equipo útil e instrumental necesario para su servicio, los usuarios refieren que a causa de la falta de materiales no es posible la atención de algunos tratamientos, De la Paz (2014) , en su estudio de calidad de atención, uno de los aspectos que le dieron un 22% de insatisfacción relacionado al ambiente donde les atendieron, Ning & Pei (2018), obtuvo altos porcentajes de satisfacción, refiriendo que las instalaciones del lugar de atención estaban muy bien distribuidas y limpias, también Berger(2019) obtuvo altos porcentajes de satisfacción en esta dimensión, refiriendo que los pacientes resaltaban los ambientes en los que fueron atendidos eran cómodos, muy higiénicos y agradables, por su parte Ahmad & Muhammad (2018), sus encuestados refirieron que la infraestructura de la institución y más del área en el que fueron atendidos eran confortables, también resaltaron que contaban con todo los equipos e insumos para ser atendidos eficazmente.

Referente a la validez interna de esta investigación resulta que, a través de los antecedentes tanto nacionales e internacionales, se obtuvieron efectos en relación a mejorar el servicio, hay evidencia de que en las instituciones que usaron el instrumento SERVQUAL, Parasuraman et al (1988), donde miden la calidad de atención por medio de las expectativas y percepciones de los usuarios, se mejoró el servicio, satisfaciendo a los usuarios y logrando cubrir las expectativas que tenían mediante sus percepciones.

En cuanto a la validez externa de la investigación, por medio de este trabajo y trabajos ya realizados, subsanando porcentajes de insatisfacción la inferencia que podemos hacer es mejorar el servicio para así las otras áreas sigan y evalúen la satisfacción en todos los servicios y porque no, en otros centros de salud.

VI. Conclusiones

Primero: Existe correlación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021, con coeficiente Rho de Spearman de 0.448, siendo que, el 38% de los usuarios está satisfecho con la atención recibida a pesar de la limitación de atenciones a causa de la pandemia por Covid-19. El 62% muestran insatisfacción, necesitando todo el servicio por mejorar.

Segundo: Con respecto a la dimensión de fiabilidad se obtuvo como resultado que el 65% de los usuarios están insatisfechos, frente a un 35% de satisfacción, se concluye también que el horario del operador no coincide con el horario publicado en el centro de salud, cabe recalcar que antes de la pandemia ya se notaban las falencias en el servicio de dental, en estos tiempos de pandemia se incrementó el nivel de insatisfacción de los usuarios.

Tercero: La dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo que, el 82% de la población quedó insatisfecha, frente a un 18% satisfacción, esta dimensión está en proceso de mejora. Los usuarios mostraron más insatisfacción en cuanto al tiempo de espera para ser atendidos y que el establecimiento cuente con herramientas para resolver quejas que dificulten la atención del usuario.

Cuarto: La dimensión de seguridad, se obtuvo como resultado que el 87% está insatisfecho y solo el 13% están satisfechos, donde refiere que, el operador le inspire confianza, esto se debe a la inseguridad que causan por la pandemia de Covid-19, los usuarios muestran inseguridad y temor al momento de ser atendidos.

Quinto: Con referencia a la dimensión de empatía, los usuarios también mostraron insatisfacción con el 52%, y el 48% de satisfacción, refiriendo que el usuario comprenda la explicación que brinda el operador sobre el tratamiento que recibirá, refieren que, a causa de la pandemia, el operador no explica a detalle el procedimiento que le realizó, puesto que se acorta el tiempo de atención por la misma coyuntura de la pandemia.

Sexto: En cuanto a los aspectos tangibles, las personas que acuden al centro de salud de Huancarama, muestran su insatisfacción con un 81% y un 19% de

satisfacción, refiriendo insatisfacción en la pregunta que, el consultorio cuenta con mobiliario y se encuentren limpios para la atención, a causa de la pandemia el mobiliario fue retirado para que no haya aglomeración, los instrumentos y las herramientas que no pueden ser esterilizados de forma usual, como son la pieza de mano, contra ángulo y micromotor, son sometidos al spray de amonio cuaternario para su desinfección adecuada y de acuerdo a los protocolos de bioseguridad.

VII. Recomendaciones

- Primero:** Se recomienda impartir las expectativas y percepciones de los pacientes del servicio de odontología, en referencia a la calidad de atención y satisfacción del usuario, a la directora del establecimiento, a los responsables del área de odontoestomatología, y a todos los trabajadores del centro de salud de Huancarama.
- Segundo:** Se recomienda concientizar y sensibilizar a la población en especial en estos tiempos de pandemia por Covid -19, acerca de los ya conocidos protocolos de bioseguridad, las medidas que se han tomado son reglamentos que el MINSA los ha decretado con la finalidad de mitigar la propagación de la pandemia.
- Tercero:** El centro de salud debe brindar una atención eficiente, y así lograr la satisfacción de los usuarios, no solo del servicio de odontología sino de todas las áreas y así mejorar y dar un servicio de calidad.
- Cuarto:** Se recomienda implementar un plan de mejora en el servicio de odontología, teniendo en cuenta la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles, para así superar y llegar a las expectativas del usuario.
- Quinto:** Se recomienda al área de odontología del centro de salud Huancarama, que deben mejorar en la atención, con un plan de mejora continua y de esa manera generar expectativas positivas respecto a la atención recibida, brindando amabilidad, respeto, y mostrar mucha empatía hacia los usuarios.
- Sexto:** Se recomienda realizar cada cierto tiempo estos estudios no solo en el centro de salud sino en otros establecimientos para así poder identificar la situación y realizar las correcciones correspondientes

Referencias

- Alhozgi A. Feine J. (2020) *Rural- Urban disparities in patient satisfaction with oral health care*. University Mc Gill, <https://escholarship.mcgill.ca/concern/theses/t148fn53m>
- Ahmad A. Muhammad A. Abdulrahman B. (2018) *Patient satisfaction with dental services and associated factors in a Saudi dental institution*. *Journal of clinical and diagnostic research*. recuperado de: [https://www.jcdr.net/articles/PDF/12399/3835_CE<Ra1_F\(Shu\)_PF1\(AB_OM\)_PFA\(SHU\)_PB\(AB_SL\)_PN\(SL\).pdf](https://www.jcdr.net/articles/PDF/12399/3835_CE<Ra1_F(Shu)_PF1(AB_OM)_PFA(SHU)_PB(AB_SL)_PN(SL).pdf)
- Aldosari M. Tavares M.(2017) *Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care*. PLoS ONE. 12(11): pp2-13 e0187993.
- Ali D.(2016) *Patient satisfaction in dental healthcare centers*.*European journal of dentistry*, (10(3),309-314. Doi:10.4103/1305-7456.184147 recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4926580/>
- Balkaran R. Osoba T (2014) *A Cross-sectional study of patients' satisfaction with dental care facilities: a survey of adult treatment at the university of the west Indies, school of dentistry*. *The west Indian medical journal*, 63(5), 4908.doi:10.7727/wimj.197
- Batbaatar E. Dorjdagva (2016) *Determinantes de la satisfacción del paciente*, recuperado: <https://doi.org/10.1177%2F1757913916634136>
- Berger C., Bordin D., Bilynievycz C., Carvalho D., Saliba S. (2019) "Users' satisfaction with the public dental service: the discovery of new patterns" *Cad. Saúde Colet.*, 2019, Rio de Janeiro, 27 (2): 172-181 recuperado de https://www.researchgate.net/publication/334066703_Users'_satisfaction_with_the_public_dental_service_the_discovery_of_new_patterns.
- Bhandari, P. (2020). *A guide to Operationalization*. (Una guía para la operacionalización). Recuperado de: <https://www.scribbr.com/methodology/operationalization/>
- Bhatnagar R., Jihye K., (2014) *Encuestas a los candidatos sobre la evaluación de programas: examen de la confiabilidad, la validez y la eficacia del programa de los instrumentos*. *Revista estadounidense de investigación educativa*. 2014; 2 (8): 683-690. doi: 10.12691 / educación-2-8-18.
- Burger D. (2020) *Asociación dental americana*, <https://www.ada.org/en/publications/ada-news/2020-archive/march/ada-recommending-dentists-postpone-elective-procedures>.
- Cama V. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología*. Centro de salud Los Molinos, repositorio, tesis maestría UCV Lima-Perú.
- Camba L. (2014) *Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso Chimbote*. IC. 2014; 5 (2) 173-180.
- Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). *Users' satisfaction of public dental services in Cyprus*. *Archives of Hellenic Medicine*. 36. 195-201. Recuperado de

- https://www.researchgate.net/publication/332265684_Users'_satisfaction_of_public_dental_services_in_Cyprus.
- Chuqui K. (2019) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garate*, tesis maestría UCV., Lima-Perú. (ORCID: 0000-0002-4772-3041).
- Córdova D, Fernández Y. (2015) *Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres-Chiclayo*, Kiru.2016, 13.(2): 133-137.
- Colegio Odontológico del Perú (2020) *Protocolo de bioseguridad para el cirujano dentista, durante y post pandemia de covid-19*, recuperado: <http://www.cop.org.pe/colegio-odontologoco-del-peru-lanzo-protocolo-oficial-de-bioseguridad-para-cirujano-dentistas-durante-y-post-pandemia-covid-19>.
- Cronin J. Taylor (1992) *Medición de la calidad del usuario del servicio*, recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299205600304>.
- Davies AR, Ware JE, Jr(1982). *Development of a dental satisfaction questionnaire for the health insurance experiment*. Santa Monica, CA: The Rand Corporation; 1982.
- De la Paz M. (2014) *Evaluación de la eficiencia de las unidades de atención bucodental del servicio gallego de salud – sergas –* (tesis de doctorado, universidad de Santiago de Compostela) España – 2014.
- De Paula Amorim, L. , Barreiros Senna, M. , Pereira Alencar, G. , Rodrigues,L. , Simpson de Paula, J. & Conceição Ferreira, R (2019). *User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System*. BMC Oral Health 221: 126. doi: 10.1186 / s12903-019-0911-5
- Dena A.(2016) *Patient satisfaction in dental health centers, department of general dental practice, faculty of dentistry, Kuwait University, Kaifan, Kuwait* www.ncbi.nlm.nih.gov.
- Deming W.(1989) *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. España. Directiva Sanitaria N° 100, Minsa 2020/DGIESP/manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia, recuperado: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf
- Donabedian A. (1986) *Quality assurance in our health care system*. Qual Assur Util Rev. 1986;1(1):6-12.
- (2020) *La odontología en los tiempos del coronavirus- COVID-19*, international of interdisciplinary dentistry, 13(1),2, <citado 2021-06-09>,pp.2-2. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?scripst=sci_arttext&pid=S2452-55882020000100002&ing=es&es&nrm=isoISSN 2452-5596.<http://dx.doi.org/10.4067/S2452-558820000100002>.
- Fernández C. (2019) *Factores relacionados a la satisfacción del cliente del centro odontológico americano del distrito de Cayma-Arequipa*, 2017.Universidad San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8889>

- Ferreira D. Melo S. (2019) *Profile and Level of Satisfaction of Patients Attended at the Dentistry Clinic of the Catholic University Center of Quixadá / CE*. Journal of Health Sciences. 21. 28. 10.17921/2447- 8938.2019v21n1p28-32.
- Flores K. (2019) *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes*, tesis maestría UCV. Lima-Perú.
- George, D., & Mallery, P. (2003) *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon
- Hernández Sampieri R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mac Graw Hill Education.
- Hernández R, Fernández C y Baptista-Lucio p, (2016) *Definición del alcance de la investigación* Sexta edición pp. 88-101 recuperado de: <https://n9.cl/peloz>
- Herrera J (2017) *Relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud delicias de villa Chorrillos*. universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
- Jansen, Justin, Frans Van Den Bosch y Henk Volverda. (2005) *Managing potential and realized absorptive capacity: How do organizational antecedents matter*. Academy of Management Journal, 48(6): 999-1015. DOI: <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.19573106>.
- Kelvin I. Afrashtehfar, Mansour KA Assery, S. Ross Bryant, (2020) " *Satisfacción del paciente en medicina y odontología* ", Revista Internacional de Odontología, vol. 2020, ID de artículo 6621848, 10 páginas, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Kedokteran M. (2019) *Calidad de dental en servicio de atención y satisfacción de pacientes de centro de salud pública de Kahuripan*, recuperado: <http://dx.doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>
- Losada M, Rodríguez A.(2007) *Health ser vice quality: a literatura review from a marketing perspective*. Cuad Administr. 2007; 20(34); 237-258.
- 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*. Universidad Nacional Altiplano [Internet]. 2 de junio de 2017 [citado 8 de noviembre de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/454>.
- Mata L (2019) *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental* recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Ministerio de salud (2012) *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo* R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de salud. Dirección general de salud de las personas. Dirección de calidad en salud – Lima Ministerio de salud, 2012. 58p.recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

- Ministerio de salud del Perú (2015) “*política nacional de calidad en salud*”. <Internet>2009. “Documento técnico Minsa”.27:39. <Citado 2015.enero 15>. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf.
- Mira J. (1998) *SERVQHOS, cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina preventiva*. {internet} disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servghos.pdf
- Mostert, Eloff J. & Solms (1989) “*A methodology for measuring user satisfaction*”, *Information processing and management.*, vol. 25, no. 5, pp. 545 -556.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018). *Salud bucodental*. The world health.
- Parodi-Lema (2018) *Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental*, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=en&nrm=iso.
- Pälvärinne, R., Birkhed, D., Forsberg, B., & Widström, E. (2019). *Visitors' experiences of public and private dental care in Sweden in 1992-2012*. *BDJ open*, 5, 12. doi:10.1038/s41405-019-0020-1
- Parasuraman et al (1988) *SERVQUALA multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *journal of retailing* 64, p. 12-40
- Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R (2010) *FIABILIDAD Y VALIDEZ, Papeles del Psicólogo*, *Papeles del Psicólogo*, vol. 31, núm. 1pp. 67-74 recuperado de <https://www.readalyc.org/pdf/778/77812441007>
- Ruiz-Olalla (2015) “*Gestión de la calidad del servicio*”, *Control de Gestión*. [Internet] 2001. [citado 2015, mayo 14] Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.htm>.
- Sánchez, H. Reyes, C y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez F. (2019) *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos* *Revista Investigación docencia universitaria* 13,102-122 recuperado de: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Torres G , León R (2015) *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana*. *Revista Estomatológica Herediana*. 25(2):122-132. Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Torres N. (2016) *Situación de la salud bucal en el país. Gerencia en odontología*,(1) pp. 7 recuperado de https://issuu.com/cesartorresnonajulca7/docs/situacion_de_la_salud_bucal_2016
- Torres M., Vásquez C. (2015) *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Compendium*. {internet} recuperado en: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/compendium_35_2015_4.pdf.
- Verdugo S. (1989) *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de*

instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México: UNAM, ANUIES.

Vidalón G. (2019) *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui- San Juan de Lurigancho.* Tesis de maestría Universidad nacional mayor de san Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10612>

Yu Ning L. Pei Liu(2018) *Satisfacción de los pacientes con el cuidado dental,* recuperado: <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de odontología del centro de salud Huancarama,2021. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud Huancarama,2021. 	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, de corte transversal</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. Describir la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021. Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de odontología del 	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 2 Satisfacción del usuario.</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN: Pacientes del centro de salud Huancarama.</p> <p>MUESTRA: - Selección: Pacientes que acuden al centro de salud de Huancarama al servicio de odontología. Tamaño: 89 pacientes del servicio de</p>

<p>odontología del centro de salud Huancarama, 2021?</p> <p>-Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021?</p>	<p>- Describir la seguridad y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021.</p> <p>- Describir la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021.</p> <p>- Describir los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021.</p>	<p>centro de salud Huancarama,2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021. • Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud de Huancarama, 2021. • Existe relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021. 		<p>odontología del centro de salud Huancarama.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>- Encuesta SERVQUAL. Creada por Parasuraman et al(1988), consta de 44 preguntas , 22 miden percepciones y 22 expectativas, recojo de datos, se encuestan las expectativas antes de la atención en el servicio y las percepciones se toman después de la atención en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021.</p>
--	---	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención.

Matriz de operacionalización de la variable de calidad de atención.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
Calidad de atención.	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de atención; conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista 	Se aplicó la encuesta SERVQUAL, a los usuarios atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021.	fiabilidad	Atención sin diferencia en relación a otros pacientes.	P1, P2, P3, P4, p5 P6, P7, P8 P9	Escala ordinal del número 1 al 7, donde el 1 es la menor puntuación y 7 la mayor puntuación
				Orden de llegada		
				Medicamentos suficientes.		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido.		
				Resolver problemas rápidamente.		
				Mecanismos para quejas y reclamos		
				Atención rápida		
			seguridad	Privacidad		
				Examen completo y minucioso		

	<p>técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en termino de seguridad, eficacia, eficiencia, y satisfacción del usuario.</p>			Contestar dudas o preguntas	P10, P11, P12 P13
			Empatía	Contestar dudas o preguntas	P14, P15 P16 P17,18
				confianza	
				Amabilidad	
				respeto	
				paciencia	
			Aspectos tangibles	Comprensión de la explicación por el odontólogo	
				Orientación del paciente (Señalización)	P19 P20, P21 P22
				Inmobiliario	
				Servicios higiénicos	
Equipos y, materiales necesarios					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable de satisfacción del usuario.

Matriz de operacionalización de la variable de satisfacción del usuario.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
Satisfacción del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del usuario externo; grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. 	Se aplico la encuesta SERVQUAL, para determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama 2021.	Satisfecho	-Trato personal -Comunicación -infraestructura -tiempo	De la pregunta P1 a la pregunta 22	Escala ordinal del número 1 al 7, donde el número 1 es la menor puntuación y 7 la mayor puntuación.
			No satisfecho			

Anexo 4: Solicitud para realizar encuesta.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Huancarama, 01 de junio del 2021.

Mg.

LIC. TANIA RAMÍREZ ALMANZA.

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD HUANCARAMA.

Yo, Vanessa Guillén Quispe,
identificada con DNI N.º 41317286 y con colegiatura N.º. 20422, ante Ud.
Respetuosamente me presento y expongo:

Que al estar culminando la maestría en : Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para que por intermedio de su despacho me pueda facilitar su autorización para la aplicación del instrumento de investigación que deseo realizar a los usuarios del servicio de odontología de su representada, a fin de complementar la información para mi trabajo de investigación, titulado: CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD HUANCARAMA,2021”, para optar el grado de magister.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

C.D Vanessa Guillén Quispe.

DNI: 41317286

Anexo 5: Constancia de aceptación de encuesta.

CONSTANCIA.

La jefa del Establecimiento de Salud Huancarama.

Hace constar:

Que la Cirujano Dentista Vanessa Guillen Quispe, realizó el trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD HUANCARAMA, 2021”.

Para el cual se ha contado con la autorización de la jefatura a mi cargo.

Huancarama 02 de junio del 2021.


GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
CIUDAD HUANCARAMA

Lic. Tania E. Ramírez Almanza
GERENTE

Anexo 6: Carta de consentimiento informado(Anexo 13 llenos)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancarama, junio del 2021

Por medio de la presente

yo _____,
acepto participar en la investigación: “calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021”.

Mi participación es exclusivamente para uso de la presente investigación, dejando de tener validez para fines ajenos a los explicados. La investigación es anónima donde mi nombre no será expuesto.

La investigadora responsable me ha asegurado la confidencialidad de mis datos otorgados; asimismo, no se brindará información en publicaciones y/o presentaciones que deriven de la investigación.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Firma del participante

DNI _____

Evaluador

Anexo 7: Instrumento de datos generales del encuestado.

		N.º de encuesta: _____	
Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Huancarama, 2021.			
Nombre del encuestador:			
Centro de Salud			
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de termino:	
Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de odontología, sus respuestas son totalmente confidenciales, por favor sírvase contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1.- Condición del encuestado:	Usuario	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
2.- Edad del encuestado:	<input type="text"/>		
3.- Sexo	Femenino	<input type="text" value="1"/>	
	Masculino	<input type="text" value="2"/>	
4.- Nivel de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior tecnico		4
	Superior Universitario		5
5.- Tipo de seguro por el cual se atiende.	SIS		1
	Ninguno		2
	Otro		3
6.- Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
7.- Consultorio/area donde fue atendido:			
<input type="text"/>			
	Enfermero()	Odontologo()	
	Obstetra ()	Otros_____	

Anexo 8: Encuesta de expectativas

Expectativas									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según horario publicado en el EESS							
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja o farmacia le trate, con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate, con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

Anexo 9: Encuesta de percepciones

Percepciones									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como Usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	P	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	P	¿El medico u otro profesional que le atenderá le inspiro confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja o farmacia le trato, con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trato, con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿Los consultorios donde fue atendido conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

Anexo 10: Ficha técnica Servqual (expectativas).

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO.

CARACTERISTICAS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION	
1)Nombre del instrumento	SERVQUAL
2)Autor: Adaptación:	Zeithaml, Parasuraman Minsa
3)N.º de Ítems	22
4)Administración	Individual
5)Duración	12 min.
6)Población	89 usuarios del servicio de odontología
7)Finalidad	Describir la calidad de atención del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021.
8)Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de Ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9)Codificación:	El cuestionario evalúa dos variables: CALIDAD DE ATENCION. (expectativa 22 preguntas); Cada pregunta a medir para el grado de calidad de atención y satisfacción del usuario se indica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento SERVQUAL, con que se mide la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud de Huancarama,2021, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés, está aprobado por el ministerio de salud en su resolución ministerial con fecha 11 de julio del 2011, con número de expediente 10-109338-001.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó por el Ministerio de salud aprobado por el decreto supremo N° 023-2005-SA.</p>
11)Observaciones:	

Anexo 11: Ficha técnica Servqual (percepciones)

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO.

CARACTERISTICAS DEL CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO	
12)Nombre del instrumento	SERVQUAL
13)Autor: Adaptación:	Zeithaml, Parasuraman Minsa
14)N.º de Ítems	22
15)Administración	Individual
16)Duración	12 min.
17)Población	89 usuarios del servicio de odontología
18)Finalidad	Describir la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama,2021.
19)Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de Ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20)Codificación: El cuestionario evalúa dos variables: SATISFACCION DEL USUARIO. (expectativa 22 preguntas); Cada pregunta a medir para el grado de calidad de atención y satisfacción del usuario se indica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.	
10) Propiedades psicométricas: Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento SERVQUAL, con que se mide la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud de Huancarama,2020, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés, este aprobado por el ministerio de salud en su resolución ministerial con fecha 11 de julio del 2011, con número de expediente 10-109338-001. Validez: La validez externa del instrumento se determinó por el Ministerio de salud aprobado por el decreto supremo N° 023-2005-SA.	
11)Observaciones:	

Anexo 12: Fiabilidad y validez según resolución ministerial para la aplicación del instrumento.

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

Z. Solís V.

C. León Cn.

C. ACOSTA S.

W. Olivera A.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Z. Solís V.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.



C. ACOSTA S.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.



W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud



Anexo 13: cartas de consentimiento informado.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancarama, junio del 2021

Por medio de la presente

yo Danny Govea Govea
Acepto participar en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Centro de salud Huancarama, 2021

Mi participación es exclusivamente para uso de la presente investigación, dejando de tener validez para fines ajenos a los explicados. La investigación es anónima donde mi nombre no será expuesto.

La investigadora responsable me ha asegurado la confidencialidad de mis datos otorgados; asimismo, no se brindará información en publicaciones y/o presentaciones que deriven de la investigación.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

[Firma]
Firma del participante

DNI 31044663

[Firma]
Evaluador

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancarama, junio del 2021

Por medio de la presente

yo Jesús Abcon Chumio
Acepto participar en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Centro de salud Huancarama, 2021

Mi participación es exclusivamente para uso de la presente investigación, dejando de tener validez para fines ajenos a los explicados. La investigación es anónima donde mi nombre no será expuesto.

La investigadora responsable me ha asegurado la confidencialidad de mis datos otorgados; asimismo, no se brindará información en publicaciones y/o presentaciones que deriven de la investigación.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

[Firma]
Firma del participante 40044432

DNI 861250947

[Firma]
Evaluador

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancarama, junio del 2021

Por medio de la presente

yo Wendy Bellido Malina

Acepto participar en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Centro de salud Huancarama, 2021

Mi participación es exclusivamente para uso de la presente investigación, dejando de tener validez para fines ajenos a los explicados. La investigación es anónima donde mi nombre no será expuesto.

La investigadora responsable me ha asegurado la confidencialidad de mis datos otorgados; asimismo, no se brindará información en publicaciones y/o presentaciones que deriven de la investigación.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.



Firma del participante

DNI 46541521



Evaluador

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancarama, junio del 2021

Por medio de la presente

yo Carmen Lizet Cordova Parelos

Acepto participar en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Centro de salud Huancarama, 2021

Mi participación es exclusivamente para uso de la presente investigación, dejando de tener validez para fines ajenos a los explicados. La investigación es anónima donde mi nombre no será expuesto.

La investigadora responsable me ha asegurado la confidencialidad de mis datos otorgados; asimismo, no se brindará información en publicaciones y/o presentaciones que deriven de la investigación.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.



Firma del participante

DNI 71694190



Evaluador

Anexo 14: Excel MINSA

Ir al Menú Principal

EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																						
E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	4	5	3	4	3	6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3		
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	6	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5	6	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
6	5	6	7	6	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	5	5	4	6	4	3	3	4	5	5	5	6	4	6	6	4	5	5	5	5	4
6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	

71	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7
72	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
73	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
76	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7
77	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
78	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7
81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	6
82	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
83	5	4	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
84	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	7	6
85	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
86	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5
87	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7
88	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
89	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5

Anexo 15: Sabana de percepciones.

N°	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22
1	3	5	3	4	4	3	6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3
2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3
5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
6	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	4	6	5	5	4	6	4	3	3	4	5	5	5	6	4	6	6	4	5	5	5	4
8	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
9	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
10	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
11	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	2	3
12	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
13	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
17	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3
19	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	5	5	3	3	4
20	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3
21	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
22	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
23	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	4
26	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	3	2	4
27	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4

60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
69	5	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
73	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
80	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
82	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3
83	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3
84	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3
86	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
87	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5
88	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
89	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4

Anexo 16: Correlaciones SPSS

BASE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Satisfacción	Calidad	Fiabilidad	Capacidad	Seguridad	Empatía	Aspectos	var
1	139	92	19	18	14	23	14	
2	98	90	22	18	11	19	16	
3	114	100	23	18	14	21	20	
4	131	78	17	16	10	17	15	
5	154	98	20	20	15	21	17	
6	154	101	19	18	15	24	20	
7	154	104	24	16	14	26	19	
8	151	96	18	18	15	25	15	
9	146	93	21	15	13	22	19	
10	154	103	22	20	15	25	16	
11	147	76	17	15	9	19	12	
12	153	88	20	16	12	20	16	
13	144	86	20	16	12	18	16	
14	141	82	19	13	12	19	15	
15	120	108	25	20	15	25	18	
16	154	83	19	14	10	19	17	
17	133	104	22	20	15	25	17	
18	143	78	19	12	10	17	16	
19	153	85	18	18	13	18	15	
20	136	95	20	18	13	24	15	
21	142	86	18	16	12	20	16	
22	148	79	17	13	9	20	17	

1

Vista de datos Vista de variables

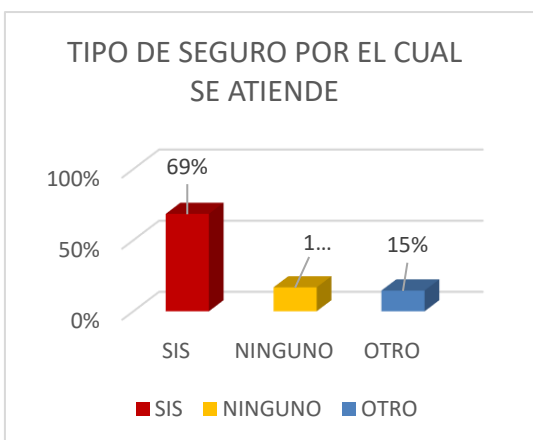
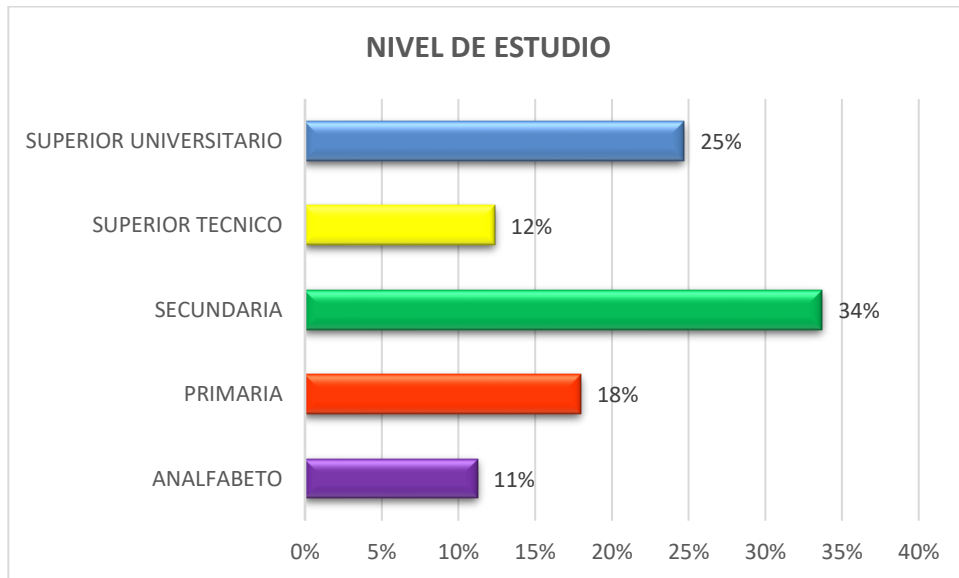
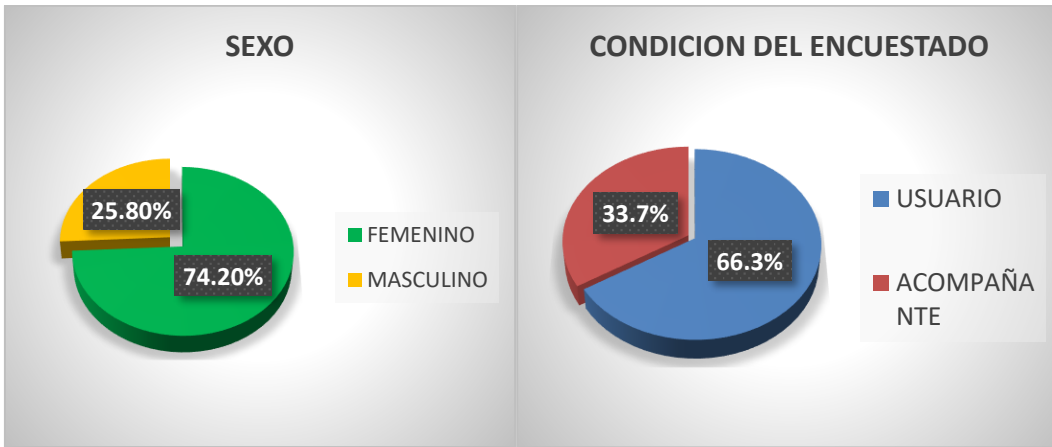
Anexo N^o 17: Correlaciones de dimensiones

BASE DATOS EXPECTATIVAS Y PERCEPCION (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Nivel_estudio	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Tipo_seguro	Numérico	8	2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Tipo_usuario	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Consultorio	Numérico	8	2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	E1	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	E2	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	E3	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	E4	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	E5	Numérico	8	2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	E6	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	E7	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	E8	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	E9	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	E10	Numérico	8	2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	E11	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	E12	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	E13	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	E14	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	E15	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	E16	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	E17	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	E18	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	E19	Numérico	8	0	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Anexo 18: Figuras de resultados de datos generales del encuestado en el servicio de odontología del centro de salud Huancarama, 2021



Anexo 19: guía técnica SERVQUAL-MINSA



Link: [Guía técnica MINSA.pdf](#)

Anexo 20: Usuaria respondiendo a la encuesta.



Anexo 21: Usuaría siendo encuestada.



REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA