

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el  
servicio de odontología del centro de salud  
Acombaba -Tarma - enero a junio 2018**

**Para optar el grado académico de maestro en:**

**Salud Pública y Comunitaria**

**Mención:**

**Gerencia en Salud**

**Autor: CD. Dario Rubén SANTIAGO BALTAZAR**

**Asesor: Mg. Gabriel Edison URETA TERREL**

**Cerro de Pasco - Perú - 2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el  
servicio de odontología del centro de salud  
Acombaba -Tarma - enero a junio 2018**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado**

---

**Dr. Marco Aurelio SALVATIERRA CELIS**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Nancy Beatriz RODRÍGUEZ MEZA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Evangelina Gaby TUFINO SANTIAGO**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A todas las personas que me brindaron el apoyo desinteresado para la concretización del presente estudio.

## **RECONOCIMIENTO**

A Dios Jehová por la bendición de la vida  
y su guía constante

A mis padres por su abnegada misión

A mi hijo por su gran amistad y motivación

A mis maestros y colegas por compartir  
conocimientos y experiencias

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar nivel de satisfacción que tiene el usuario externo frente a la atención odontológica ambulatoria en un establecimiento nivel I-4 del Ministerio de Salud, con una población asignada de más de 23 mil habitantes donde se seleccionaron 260 individuos denominados usuarios externos dentro de un ámbito geográfico con características sociales, económicas y culturales bastante representativa a nivel local y regional. Se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario, el método de la investigación fue el descriptivo simple de tipo transversal. Las hipótesis formuladas en el estudio fueron contrastadas estadísticamente mediante el análisis del coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidencian que existe una relación entre nivel de satisfacción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, siendo esta una relación de tendencia favorable donde el nivel de satisfacción se encuentra entre las calificaciones de poco satisfecho con 43.8% en la dimensión de expectativa y poco satisfecho con 43.5% en la dimensión de percepción. La dimensión de aceptación resultó tener una menor calificación con 40.0%. El presente estudio también establece las bases para nuevos estudios sobre el tipo atención que se brinda e los diferentes servicios de salud y como esto influye en satisfacer las necesidades de salud del usuario externo.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, expectativa, percepción, aceptación.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the level of satisfaction that the external user has in front of outpatient dental care in a level I-4 establishment of the Ministry of Health, with an assigned population of more than 23 thousand inhabitants where 260 individuals were selected denominated external users within a geographic scope with social, economic and cultural characteristics quite representative at local and regional level. A questionnaire was applied as a research instrument, the research method was the simple descriptive of the transversal type. The hypotheses formulated in the study were statistically tested by analyzing Spearman's correlation coefficient. The results reached were that there is a relationship between the level of satisfaction of the external user and the attention in the Dental Service of the Acobamba Health Center, this being a favorable trend relationship where the level of satisfaction is between the qualifications of little satisfied with 43.8% in the dimension of expectation and little satisfied with 43.5% in the dimension of perception. The acceptance dimension turned out to have a lower rating with 40.0%. The present study also establishes the basis for new studies on the type of care that is provided and the different health services and how this influences the health needs of the external user.

**Keywords:** External user satisfaction, dental service, expectation, perception, acceptance.

## INTRODUCCIÓN

Blanco (2006) refiere que la calidad de la atención de salud se debe hacer consiente tanto en quienes lo brindan como en los usuarios mediante el logro de los objetivos que persigue que es el bienestar del individuo y la sociedad, siendo este un reto que integra aspectos técnicos, conceptuales y del comportamiento de quienes son los responsables en resolver los problemas de salud de manera oportuna, pertinente y con el profesionalismo requerido, de tal manera que pueda reflejarse los resultados en el incremento de la demanda o su disminución dependiendo según las exigencias y expectativas de los usuarios de acuerdo a la necesidad de satisfacer sus necesidades. (1). La calidad total, mejora continua de la calidad, entre otros fue concebida y desarrollada científicamente en el sector industrial, de donde fue implementada al sector de servicios. Cada vez es más común escuchar o leer sobre términos como calidad en el servicio de salud, específicamente al de servicios médicos.

Las condiciones como se brindan los servicios de salud como el odontológico han cambiado mucho en los últimos años debido a la masificación de las comunicaciones y la innovación tecnológica que han permitido un mayor empoderamiento de los usuarios quienes presentan una mayor capacidad crítica hacia los servicios recibidos donde la opción de elegir, sugerir, o dejar un servicio de acuerdo a su percepción. El usuario externo actualmente se presenta con mayor iniciativa para hacer uso de sus derechos; dichas exigencias condicionan una mayor competitividad en los prestadores de servicios (IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) tanto en el nivel estatal como privado, para así mantenerse vigentes. A todo esto, podemos mencionar que se ha incrementado el número de organismos que regulan y controlan de manera legal y obligatoria a las entidades prestadoras de servicio y a quienes se encargan de ello quitando ese paradigma erróneo de que brindar un servicio de calidad no es ya una obra

de buena voluntad, sino una exigencia que obliga a quienes están encargados de ello a brindar un servicio que cumpla con estándares preestablecidos de calidad. (2)

En el caso de la prestación de servicios de salud en el ámbito del sistema Estatal Peruano también existe una normativa acorde a la legislación actual que incluye un sistema de supervisión y verificación de la calidad de servicios de salud el cual involucra aspectos humanos, legales, infraestructura insumos, materiales y procesos en la prestación de salud esto a cargo de La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) sin embargo este sistema se rige a estándares establecidos y a una rigidez legal y cuyos resultados categóricos están lejos de explicar el contextos sociocultural y el aspecto de la empatía humana que involucra todo el fondo del proceso de prestación de salud. (3)

Kotler (2001) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”, y cuando hablamos de servicios cualquiera sea su orientación estos tienen que cubrir una necesidad mediante una respuesta intangible ante un evento tangible, así la satisfacción resulta como la respuesta del nivel de conformidad o no del usuario, por lo tanto, la satisfacción es la evaluación personalizada que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto. La satisfacción del cliente es el resultado de la valoración de las características específicas del elemento que actúa e incide en el consiente de la persona el que el usuario externo puede identificar según su nivel cognitivo, emocional y las experiencias previas. (4)

La satisfacción del usuario externo es el resultado de múltiples factores relacionados entre sí tales como las expectativas del usuario, que son aquellas circunstancias o experiencias que el cliente espera de alguien o algo, aquello que espera vivir o encontrarse hacia donde acude. Debemos tener presente que las expectativas de cada persona o usuario es diferente y dependen en gran medida de las experiencias adquiridas



que este usuario haya tenido previamente y también depende en gran medida de nuestra imagen. (5)

La percepción es otro elemento que permite consolidar el concepto de satisfacción, el término percepción inicialmente se introdujo en el estudio por las disciplinas relacionadas con la conducta humana, buscando explicar los eventos captados por los sentidos del ser humano y es procesado por el cerebro, donde se integra con anteriores experiencias, para darle un significado desde una perspectiva biológica y sociocultural complejo. Por consiguiente, la percepción es la extensión de las características de la personalidad y de la conformación histórica de ésta última en relación a un determinado contexto ambiental, económico, político, social o cultural donde se plasma toda la vida humana. (6)

De esta manera se puede considerar a la percepción como una el resultado de una situación cognitiva determinado por factores ambientales, económicos, sociales, políticos, culturales y psicológicos. La percepción es un proceso complejo y esto involucra otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas. Es un proceso básico y complejo por el que somos capaces de elaborar, interpretar, analizar e integrar una sensación captada y, a su vez podemos ser capaces de seleccionar solo una parte de la información. (2)

La percepción es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno (interpretación). También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa. (7)

Por ello en esta investigación se evaluó la satisfacción de los usuarios externos frente a

la atención odontológica en el Servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, mediante la aplicación de un cuestionario donde los ítems se relacionan directamente entre si tomándose tres dimensiones como son la expectativa, la percepción y la aceptación de los servicios de salud y que en su conjunto decanta en la satisfacción del usuario referente a la atención recibida, este instrumento valorado previamente y aplicado estrictamente, ha permitido tener otra visión y perspectiva referente a la atención odontológica que se brinda al usuario externo, el que permitirá implementar acciones y corregir procesos para una óptima y adecuada atención odontológica en la población objetivo.

## INDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	5
1.3. Formulación del problema .....	6
1.3.1.Problema principal.....	6
1.3.2 Problemas específicos .....	7
1.4. Formulación de Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5. Justificación de la investigación .....	8
1.6. Limitaciones de la investigación.....	9

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de estudio.....	10
2.2 Bases teóricas - científicas .....	24
2.3 Definición de términos básicos .....	32
2.4. Formulación de Hipótesis. ....	45
2.4.2.Hipótesis General. ....	45
2.4.3.Hipótesis Específicas.....	45
2.5. Identificación de Variables .....	46
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.....	46

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación.....	48
3.2. Método de investigación.....	48
3.3. Diseño de investigación.....	48
3.4. Población y muestra.....	49
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	49
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	50
3.7. Tratamiento estadístico.....	50
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. ....	50
3.9. Orientación ética .....	50

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo. ....	51
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados. ....	51
4.3. Prueba de hipótesis.....	67
4.4. Discusión de resultados.....	78

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema.**

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Donabedian precisa que “la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”. (8)

La atención con calidad y calidez en los servicios de salud es básica y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del usuario. Considerando que la calidad debe estar basada en las necesidades de los usuarios desarrollando técnicas o indicadores para mejorarlas continuamente, siendo la calidad de atención un compromiso que requiere de todos los elementos existentes para alcanzarla. Respecto a la misma, existe la percepción de que hoy en día los Usuarios están buscando profesionales que actúen en forma humana, que no sólo resuelvan sus problemas de salud, sino que los escuchen y comprendan el actual estado en el que se encuentran, porque no solo su salud física se ve afectada sino también su entorno afectivo, emocional y autoestima, siendo esto más notorio cuando se refiere a cuestiones de salud bucal. (9)

La calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud donde el usuario externo ha ido empoderándose en cuanto a la calidad y el tipo de atención que requiere. Si bien la evaluación de esa calidad es importante para lograr resultados positivos en el estado de salud de la población, la atención de la salud implica acciones y trabajo interdisciplinario. (2)

La calidad de atención en salud es responsabilidad de las autoridades y del equipo de salud, en tal sentido el rol de la odontología cobra particular importancia por ser miembro del equipo de salud que brinda atención directa y está en contacto con el paciente; El concepto de atención odontológica trasciende los ámbitos físico, biológico, social y psicológico, lo cual debe resaltarse de manera constante en la calidad de atención, de ahí que es importante tener presente el tipo de interacción profesional-paciente que integre el aspecto humano del paciente, que permite afianzar realmente los valores de la práctica odontológica, compuesta no solo por

conocimientos científicos sino que abarca los campos de interrelación y empatía a fin de generar una imagen distinta hoy en día. (10)

Frecuentemente se ha podido observar en los usuarios y familiares diversas reacciones como: incertidumbres, frustración, amargura, descontento, etc. porque la atención en la consulta no ha sido oportuna, hay ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad, trato indiferente en la prestación de servicios o simplemente no ha cumplido con las expectativas del usuario

También se pudo observar que el profesional de odontología tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los usuarios, limitándose a cumplir sus acciones. De este modo se observa falta de identificación del personal de salud odontológico que permitan llegar a la satisfacción de las necesidades del usuario. (11)

En los establecimientos del Ministerio de Salud, como instituciones hospitalarias, Centros y Puestos de Salud; la atención de calidad se ve afectada por la ausencia de recursos humanos, la carencia de materiales e insumos y los limitados recursos financieros, una constante en la atención de salud pública del cual no es ajeno el Centro de Salud de Acombaba, que está circunscrita en el área urbano marginal de Tarma y, los usuarios en su mayoría son de bajos recursos, precaria situación económica y no presentan otra alternativa de prestación de la atención en la salud general.

Es por eso que se tiene la necesidad de conocer cómo percibe el usuario la calidad de atención brindada por el profesional odontólogo, siendo importante para la evaluación y mejoramiento de la atención de salud. Se debe considerar que la calidad no es un proceso positivo vertical, sino más bien un proceso dinámico ininterrumpido y exhaustivo, de identificación permanente de fallas en las

actividades diarias y procedimientos. Dicho proceso debe ser evaluado permanentemente por ser parte del compromiso social y de la misión institucional.

(12)

Sosa (2002), destaca que la experiencia que tiene un usuario frente a un servicio, ayuda a valorar el grado de satisfacción que obtiene este antes su necesidad de atención, y esta experiencia evalúa la calidad de relación que establece el odontólogo con el usuario o con un familiar del paciente. Esta relación generada cumple funciones como la valoración de la satisfacción del Usuario con los servicios de cuidado de la salud donde considerando Primero que los Usuarios son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar la eficacia como para mejorar el producto. Segundo, la satisfacción del usuario es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con cumplimiento como con recuperación de salud. Tercero, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público (en el Perú un 60 % de la población es atendida por establecimientos de primer nivel llámense postas y centros de salud de condición Pública; MINSA), los Usuarios tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud. Cuarto, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del Usuario son fáciles de realizar. Por consiguiente; por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas; la valoración de la satisfacción del Usuario tiene aprobación casi universal.

Uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los Usuarios. La satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad



del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de los mismos por parte de la administración sanitaria.

Su importancia deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo y no una evaluación objetiva. El objetivo que se percibe es describir la conformidad del Usuario con el servicio percibido. Así, requiere tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa de servicio, es decir, satisfacción esperada del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por él. De estos dos conceptos, podemos definir la satisfacción del Usuario como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario (concepto que procede de la calidad percibida del servicio). Esto es, se supone que el Usuario es capaz de realizar en su mente un esquema factible de servicio, el cual le servirá para poder valorar el servicio recibido por el mismo.

Las expectativas, por ello, gozan de una especial relevancia, ya que antes de indagar otros elementos que pueden influir en la satisfacción deberíamos objetivar de algún modo las expectativas de servicio del Usuario para, posteriormente, poder evaluar y medir el grado de satisfacción. (13)

El profesional de la salud debe estar comprometida con su labor, actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del Usuario. Por lo expuesto se hace necesario e ineludible el formular interrogante que permitan mejorar el diario desenvolvimiento de cada integrante del equipo de salud para lograr la atención con calidad y calidez hacia el usuario de manera integral y articulada al bienestar individual y social. (14)

## **1.2. Delimitación de la investigación.**

### **Delimitación del contenido.**

Como variable independiente tenemos a: Atención en el Servicio de Odontología el cual se brinda en un establecimiento de salud (IPRESS) denominado como Centro de Salud Nivel I-4 por profesionales odontólogos (3) y el personal de asistentes (3) ; el cual presenta ciertas características ya establecidas y protocolizados de acuerdo a la modalidad de atención como son el sistema subsidiado (SIS) así como el de libre demanda según la cartera de servicio que se presta en los ámbitos preventivos y recuperativos en el modelo de atención de primer nivel.

Como variable dependiente tenemos: Satisfacción del usuario el cual será medido mediante cuestionario en los usuarios externo que acuden al servicio de odontología

#### **Delimitación temporal.**

Por la naturaleza del estudio y diseño de investigación el estudio se realizó en el periodo de enero a junio del año 2018.

#### **Delimitación espacial.**

Se analizó la satisfacción de los usuarios externos en relación a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, ubicado en el Distrito de Acobamba, Provincia de Tarma, Región Junín, Perú, quedando delimitado el espacio de análisis de la investigación.

### **1.3. Formulación del problema.**

#### **1.3.1. Problema principal.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?

### **1.3.2 Problemas específicos.**

- ¿Cuáles es la relación que existe entre las expectativas del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la aceptación del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?

## **1.4. Formulación de Objetivos.**

### **1.4.1 Objetivo General.**

- Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Identificar la relación que existe entre las expectativas del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018
- Identificar la relación que existe entre la percepción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018
- Identificar la relación que existe entre la aceptación del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018.

### **1.5. Justificación de la investigación.**

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida (Donabedian, A., 1990). (15)

El presente estudio de investigación se realizó para conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba en la Red de Salud de Tarma. Para ello se aplicó la metodología descriptiva cuantitativa, pues toma como punto de partida la deducción mediante el análisis de las variables presentadas y cuyas mediciones corresponderán al resultado de la aplicación de un instrumento de observación, en este caso un cuestionario de satisfacción del usuario y es así que los resultados obtenidos en esta investigación se brindarán datos actualizados, confiables y verídicos, que permitan evaluar la calidad de atención en el Servicio de Odontología a fin de poder captar algunos aspectos que requieran ser modificados y/o reforzados mediante estrategias dentro del establecimiento perteneciente a la Red de Salud Tarma , y contribuir al fortalecimiento e identificación de la odontología con los requerimientos de salud de la población teniendo en cuenta los aspectos humanísticos y profesionales, los cuales permitirán fortalecer las relaciones interpersonales odontólogo-usuario brindando de manera permanente una atención de calidad. El aporte científico del presente estudio está relacionado con lo establecido por Williams en referencia a la teoría de la asimilación -

contraste que hace referencia, a la insatisfacción que solo se expresa en situaciones extremas y que mientras no ocurran esos eventos, muchos pacientes emitan buenas calificaciones sin que sientan haber recibido una buena atención, a lo que denomina “prejuicio de la respuesta socialmente aceptada”, por ende se espera que en el presente estudio el nivel de satisfacción se encuentre en concordancia con estudios similares. (16)

#### **1.6. Limitaciones de la investigación .**

Para ejecutar el estudio de investigación se ha previsto las estrategias necesarias y no hubo limitaciones.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de estudio.**

##### **2.1.1 Internacionales**

- a) **Antonio José López Garvi (Valencia, 2012)**, Realizo el estudio de la satisfacción de 236 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad de Valencia y que fueron atendidos por los alumnos del Máster de “Odontología Clínica Individual y Comunitaria”, para ello aplico un cuestionario. El estudio refiere que no existieron dificultades de comprensión del cuestionario, concluyendo que las expectativas que tiene la población española respecto a las actividades preventivas que ofrece el dentista son más bien escasas; la imagen que se percibe del dentista en este país es más bien “rehabilitadora” que “preventiva”. Por tanto, esta dimensión presenta una escasa o nula influencia en la satisfacción del paciente respecto a la asistencia odontológica, En España, el número de dentistas por habitante presenta un nivel elevado y está por encima de lo recomendable. (17)

**b) Bordin, D. y col. (Brasil,2014)** realizaron un estudio comparativo de la satisfacción del usuario en el servicio dental público de un municipio de una zona urbana del estado de Paraná con el objetivo de verificar la satisfacción del usuario con los servicios públicos de salud bucal en sus diferentes dimensiones de atención como las condiciones socioeconómicas y demográficas a través de un estudio descriptivo de corte transversal. Aplicaron una encuesta a los 461 usuarios entrevistados de los servicios públicos de salud bucal de la Atención Primaria de Salud de una ciudad brasileña; Las asociaciones de satisfacción con las condiciones socioeconómicas y demográficas se analizaron mediante la prueba de chi-cuadrado. Las preguntas sobre la satisfacción con el servicio se agruparon en cinco dominios: estructura física, relación y comunicación, información y apoyo, atención médica y organización de servicios. Al termino del estudio se llegó a la conclusión que los usuarios calificaron los aspectos de la atención médica de una manera muy positiva, siendo la estructura física y la comunicación los de mayor aceptación, además de evidenciarse la necesidad de fortalecer la organización de los servicios, que presento una calificación baja de aceptación (18)

**c) Ávila T. (esmeraldas, Ecuador 2016);** En la investigación de post-grado para la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, denominado: “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”, obtuvo resultados que evidencian una alta satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos por parte del centro, aunque

también se muestran las carencias y principales problemas de la casa de salud, el más relevante es la falta de presupuesto y recursos para cumplir de forma cabal con el servicio de atención médica y de enfermería. (19)

**d) López, J. y col.** En el estudio “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia” desarrollado con el objetivo explorar los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes de estratos socioeconómicos bajos tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, esto mediante un estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo realizando encuestas telefónicas y entrevistas a profundidad. Llegaron a la conclusión; que las instituciones formadoras de recursos humanos en salud prestan servicios a la comunidad en condiciones diferentes a otros servicios de salud; la satisfacción al recibir dicha atención se relaciona con la aceptación que experimenta el usuario y depende de variables internas y externas. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano. (20)

**e) Quezada, M. y Coyago J.** (Quito, Ecuador, 2014) en el estudio “Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014”, utilizaron una encuesta con



15 preguntas, incluidas en 5 indicadores: tangibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad y empatía , estas a su vez clasificadas en dimensiones de estructura, procesos y resultados, para la evaluación se presentan 5 alternativas de respuesta: muy malo, malo, regular, bueno y excelente. Se realizó la evaluación a 70 usuarios que acudieron a la atención odontológica durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero del 2014. De acuerdo al análisis estadístico se pudo concluir que no hay diferencia significativa en cuanto a la satisfacción de los usuarios de acuerdo al género, edad, número de citas y semestre del operador que lo atendió; esto de acuerdo a la prueba de chi cuadrado, en cuanto a las dimensiones de estructura y procesos, se establece un valor de 76 y 82% respectivamente, considerándose la percepción de calidad como muy buena, mientras que la dimensión de resultados un 71% considerándose buena, determinándose también que no hay una diferencia significativa para estructura, procesos y resultados. (21)

### **2.1.2 Nacionales**

- a) **Huiza Guardia, Gladys A. (Lima, 2006)** en el estudio que realizo titulado: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao Octubre – diciembre 2003. Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la

concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos, para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman Brown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854). Asimismo, para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado, Media, Desviación Estándar, T de Student (en la construcción de intervalos de confianza) y Z de la Normal. En relación a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%). Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra. (22)

**b) Zafra, J., Veramendi, L., Villa, N. (Lima 2013),** señalaron que la baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito y señalan la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los

problemas que se presentan en cada establecimiento de salud. Aplicaron la encuesta SERVQUAL modificada para consulta externa que mide percepción y expectativa de los usuarios de los servicios de salud evaluando 5 criterios (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), estudio realizado para medir la satisfacción del usuario en un centro de salud de primer nivel en una provincia del Perú, durante noviembre y diciembre del 2013. Con una muestra de 99 usuarios para medir el nivel de satisfacción del usuario. En el estudio concluyeron que la satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora; Es necesario además facilitar espacios donde los usuarios puedan compartir sus experiencias, ya que el 58% manifestó que cuando tuvo algún problema o dificultad esta no se resolvió con facilidad. El problema que generó mayor insatisfacción fue la falta de rapidez en la atención de la farmacia. Diversos aspectos deben ser tomados en cuenta, como el hecho de que la cantidad de pacientes sobrepasa la capacidad de atención del personal. Además, se generan demoras al prescribir medicamentos que no se encuentran disponibles, ya que hay que cambiar la receta. Se plantea como solución actualizar el registro de medicamentos disponibles y compartir esta información con el personal médico. Nuevas evaluaciones deberán ser realizadas para evaluar el impacto de las soluciones planteadas. (23)

- c) **Ramos Torres (2015)** en su trabajo de investigación titulado “Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario

externo del centro de Salud de Pisci”, basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como finalidad determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Pisci, durante los meses de junio a agosto del 2015. y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre la percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Pisci y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de

Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio. (24)

**d) Huerta, E. (Lima 2015)** En la investigación sobre: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2015” con el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través de la medición de la satisfacción del usuario mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones y mediante el diseño cualitativo, descriptivo, transversal, tomando una muestra por conveniencia de 77 personas (usuarios y acompañantes) y dando como resultados que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos, pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos, muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) (25)

**e) Grecia Consuelo Torres-Gonzáles, Roberto Antonio León-Manco, (2015)** en la investigación: “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana, Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú”, cuyo objetivo era Determinar el nivel de

satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, sede docente (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sexo y edad en el año 2014. Los materiales y métodos usados corresponden al diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico donde se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y, atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. En el estudio se concluye que se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (26)

**f) Macedo Choquehanca, M. P. (2017).** En la Tesis “Análisis de las Expectativas sobre la Atención Odontológica en Pacientes que Acuden a la Clínica de la UCSM. Arequipa 2017”. En el presente trabajo de investigación se analiza las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica estomatología de la UCSM. Arequipa 2017 para ello se usó como instrumento de investigación una encuesta

basada en la escala” SERVQUAL.”. La muestra estuvo conformada por un total de 175 pacientes de ambos sexos y diferentes edades cronológicas; Se procedió a realizar las encuestas a los pacientes que acudieron a la clínica de la UCSM. Se realizó una revisión de cada una de las encuestas para luego concretarlas en la matriz de datos. Luego del análisis estadístico se concluyó sobre las expectativas sobre el tratamiento odontológico que es prioridad EL TRATO DEL PERSONAL para el paciente que acude a la clínica de la UCSM Respecto a los indicadores equipo humano, instalaciones físicas, trato del personal y producto final, se concluyó que hay prioridad en los sub indicadores académico, limpieza, información, garantía en el mismo orden respectivamente. Palabras Claves: Calidad, Expectativas, SERVQUAL. (27)

**g) J.J Lara Álvarez – 2017**, En el estudio “Grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016” Estudio de tipo observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 700 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado dado por el MINSA para determinar la satisfacción del paciente, donde los resultados hallados determinaron que el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica PNP-Angamos, 2016 fue insatisfecha (88,6%; 622 de 702), además la mayor frecuencia de pacientes que estuvieron satisfechos atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016, según el sexo fueron mujeres (6%; 42 de 317), llegándose a la conclusión de que la mayoría de pacientes que recibieron un servicio odontológico en

la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 estuvieron insatisfechos (28)

**h) Chiclla Vásquez, A. C. (2017).** En la tesis: “Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017”. Universidad Privada San Juan Bautista. Donde el Objetivo era evaluar la percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes atendidos en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. Los Materiales y métodos basados en el estudio se basaron en la investigación descriptiva, transversal y observacional en pacientes, de 18 a 77 años. La muestra estuvo conformada por 250 pacientes obtenidos con la formula estimación de una media. El instrumento utilizado para medir la percepción de la calidad de atención, fue SERVQUAL. Los resultados señalan que la mayoría de los pacientes entrevistados estaban satisfechos con el dominio paciente-dentista (96,3%) (29)

**i) Magallanes, Marlene, Jesús Herrera, Fidel Alfredo (2017),** en la Tesis: “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud”. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. Para ello, la población estuvo conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron que las dos variables son



estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas.

Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un  $p=0,000<0,05$ , con un nivel de asociación débil a moderado de  $r: 0.406$ . Por tanto es necesario que la gestión pública en salud deba darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los Centros de Salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones. (30)

**j) Atachao Vila, Kevin** en su tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, para ello el diseño fue descriptivo correlacional, la población fue de 320 usuarias y la muestra de 175 usuarios que acudieron en los meses de noviembre y diciembre de 2017, al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica. El muestreo fue probabilístico mediante criterios de inclusión y exclusión. Las técnicas fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados demuestran que 70.86% de los usuarios afirman recibir regular calidad de atención; en cuanto a la satisfacción, 56.57% se sienten indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida. Se

concluye que existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo ( $T_b=0,777$ ), existe una relación directa fuerte ( $T_b=0,915$ ) entre oportunidad y satisfacción de los usuarios; hay relación directa entre accesibilidad y satisfacción ( $T_b=0,840$ ), entre la seguridad y satisfacción en los usuarios ( $T_b=0,772$ ); existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios ( $R=0,628$ ). Existe relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción en los usuarios ( $R=0,641$ ). Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios ( $T_b=0,875$ ). (31)

**k) Armando Wilston, Mamani Mamani (2017)** en la tesis: “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno 2017”, El objetivo de este estudio fue determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. Materiales y Métodos: Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo). Resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/

dimensión. Que se categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa Microsoft Excel. Resultados: muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. Conclusión: La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada. Palabras clave: Satisfacción, Calidad, Atributos, dimensiones. (32)

- 1) **Chávez, C. (Lima, 2016)** en el trabajo de tesis: “Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima 2016”; estudio de tipo descriptivo de corte transversal desarrollado en la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres con una muestra de 100 usuarios externos, con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo.

De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena. (33)

## **2.2 Bases teóricas – científicas.**

**a) Varela, J y col (2003)** en el estudio Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria establecen que Alcanzar una medida fiable y válida de la satisfacción de los usuarios con un servicio es una de las mayores preocupaciones para cualquier gestor. En el caso de un servicio sanitario se ha demostrado además que la satisfacción de los pacientes incide en la adherencia al tratamiento y en los resultados a nivel clínico. En este estudio, a partir de la realización de una encuesta personal a 1.976 usuarios de casi un centenar de centros de salud de la comunidad gallega, se ha intentado desarrollar una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria que posea unas características psicométricas aceptables, que recoja las principales

dimensiones de este tipo de servicios y, al mismo tiempo, que sea breve y de fácil aplicación. Los resultados obtenidos permiten presentar una escala de 11 ítems con una buena fiabilidad ( $\alpha = 0.82$ ) y validez, y con amplias posibilidades a nivel de gestión, ya que permite hacer un primer diagnóstico del funcionamiento de un centro de salud. (34)

**b) Huiza G. (2006)** sostiene que, en las últimas décadas, se ha producido un creciente interés en los servicios sanitarios por la medición, evaluación y mejora de la calidad en la asistencia sanitaria. En un principio, esta medición se centró en las estructuras, pero cada vez más el interés se centra en los resultados. Entre las diferentes medidas de resultado se encuentra la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad, al considerarla el eje central del servicio. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. (22)

**c) Sifuentes, O. (2016)**, señala que el paciente enfermo tiene expectativas cuando está hospitalizado, tiene miedo, pero al mismo tiempo tiene un sentimiento de tranquilidad porque sabe que está en manos de profesionales de la salud, que le van a ofrecer ayuda y calidad de cuidado que se merece. La enfermedad y la hospitalización producen un impacto emocional importante en los usuarios, por lo tanto, es fundamental valorar la percepción de los usuarios con respecto al cuidado que reciben; Cuando las personas acuden a un hospital en busca de soluciones para sus problemas de salud, tienen derecho a recibir cuidados seguros y de calidad, fundamentados en una sólida base de conocimientos aplicando juicios, razonamientos acertados y un sistema de valores claros y

convenientes, brindar cuidados de calidad es la razón de ser de la atención del personal de salud, comprende el fenómeno de salud, la prevención y la atención de la enfermedad, de la incapacidad y restablecimiento de su salud, así como los cuidados requeridos por la enfermedad (Martínez, 2000). (35) (36)

**d) Burgos, P. (2016)** señala que la satisfacción del cliente está estrechamente ligada a la calidad del bien o servicio, como muy bien lo define Deming (1989: 3) “la calidad es la satisfacción del cliente”, de manera similar Feigenbaum citado por Fontalvo et al. (2010: 22) precisan que “la calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente” y finalmente Juran (1990: 14), determina que la calidad es “la adecuación al uso del cliente”. Un centro asistencial es una instalación cuyo personal brinda servicios relacionados con la observación, diagnóstico y tratamiento para curar o disminuir el sufrimiento de los pacientes, según Chase et al (2013: 264). La observación comprende estudiar a los pacientes y realizar pruebas para obtener un diagnóstico; el diagnóstico es la explicación de un experto médico sobre la causa de los síntomas; un tratamiento es el curso de acción a partir del diagnóstico. Desde la perspectiva de los acompañantes del paciente, las variables relacionadas con el médico son las que mayor incidencia tienen en su satisfacción. Por otro lado, las principales expectativas manejadas por el usuario es la relacionada con la recuperación de la salud, proporcionándole al médico un mayor peso específico sobre su recuperación, por lo que el trato otorgado por el médico constituye un elemento fundamental en la satisfacción de sus expectativas, así lo determinan Ortiz, et al (2004: 535) en su estudio sobre Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México. Considera que una de las principales expectativas manejadas por el usuario es la relacionada con la recuperación de la salud,

proporcionándole al médico un mayor peso específico sobre esta recuperación, por lo que el trato otorgado por el médico constituye un elemento fundamental en la satisfacción de sus expectativas, y si los pacientes no perciben un trato amable sus expectativas de satisfacción se ven afectadas negativamente. Entre las teorías de la satisfacción más extendidas y sobre la que existe mayor solidez empírica, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la “Desconfirmación de expectativas” según este enfoque, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativas-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios sanitarios. (37)

e) **Donabedian (2001)** fue de los primeros en mencionar la importancia de medir la satisfacción del paciente como un resultado de la intervención médica recibida y describió tres componentes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado. Por otra parte, la escasez de infraestructura, falta de equipo o de personal, entre otros factores pueden impactar en la calidad de los servicios. Además, se debe considerar el aumento de la expectativa de vida de los usuarios que se traduce en un aumento de la consulta y la saturación del servicio rebasando con ello la capacidad de atención. La evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa la "calidad de la atención médica". En este aspecto fundamental se presentan muchos problemas, pues la calidad de la atención es una idea extraordinariamente difícil de definir. Tal vez la definición más conocida sea la de Lee y Jones" en forma de ocho "artículos de fe", algunos enunciados como

atributos o propiedades del proceso de la prestación de atención y otros, como metas u objetivos de ese proceso. Estos "artículos" transmiten claramente la impresión de que los criterios de calidad no son nada más que juicios de valor que se aplican a distintos aspectos, propiedades, componentes o alcances de un proceso denominado atención médica. En ese sentido, la definición de calidad puede ser casi cualquier cosa que se quiera que sea, si bien por lo común es un reflejo de los valores y metas vigentes en el sistema de atención médica y en la sociedad más amplia de la que ésta es una parte. Pocos estudios empíricos analizan en profundidad cuáles son las dimensiones y los valores pertinentes en un momento y en un entorno determinados. Klein et al. 5 encontraron que 24 "funcionarios administrativos" aplicaban, en conjunto, 80 criterios para evaluar la "atención del paciente". Los autores llegaron a la conclusión de que la atención del paciente, al igual que la moral, no se puede considerar como un concepto unitario y u ...al parecer es probable que nunca se llegue a un único criterio general para medir la calidad de la atención del paciente". Las dimensiones y los criterios que se elijan entre los muchísimos posibles para definir la calidad tendrán, por cierto, profunda influencia en los enfoques y métodos que se empleen para evaluar la atención médica. (38)

**f) Mendoza , C., Ramos-Rodríguez C., y Gutierrez, E. (2014)** en el estudio “Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú” realizado con el objetivo de describir la relación médico-paciente (RMP) y determinar los factores asociados a una buena percepción de está por los pacientes que acuden a consultorios externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH) del Ministerio de Salud (MINS), período mayo 2014, mediante un estudio transversal-comparativo, realizado en



pacientes que acuden a consulta externa de especialidades médicas, determinaron que de un total de 179 pacientes que completaron la encuesta, el 64,8% (116) fueron mujeres, el promedio de la edad fue de  $42,1 \pm 11,9$  años. El 23% (41) de los usuarios percibieron una RMP buena, el 52% (93) regular y el 25% (45) mala. Las variables finalmente asociadas con una buena RMP fueron tener entre 18-35 años (OR = 8,1 [IC95%; 1,6-40,1), haber elegido a su médico (OR = 20,5 [IC95%; 5,1-82,5) y ser atendido por una médico mujer (OR = 3,1 [IC 95%; 1,01-9,3]). El estudio concluye que existe un bajo porcentaje (23%) de pacientes que perciben una buena relación médico paciente. El elegir a su médico, ser paciente joven y ser atendido por una médico mujer influyen en tener una buena RMP. (39)

**g) El Ministerio de Salud**, a través del Sistema de Gestión de la Calidad establece que la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, debido a que el eje de todos los procesos constituye la preservación de la vida de las personas. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. En los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. De ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que pueda ser evaluado regularmente, para lograr

mejoras progresivas en cuanto a la calidad. El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. Continua. En este sentido se plantea la utilización de estándares de calidad, que serán medidos por un conjunto de indicadores, a través de metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de progreso hacia los niveles deseados de calidad. El presente documento contiene los Estándares e Indicadores de Calidad para el Primer Nivel de Atención, los mismos que han sido formulados de manera concertada con equipos de las direcciones desconcentradas del Ministerio de Salud, entidades públicas y privadas involucradas en el tema y organismos de cooperación técnica, considerando los requisitos recomendados y las experiencias previas desarrolladas a nivel nacional e internacional en el tema. Los estándares son requerimientos indispensables que debe cumplir un establecimiento de salud para garantizar una adecuada calidad en la prestación de salud, y serán sometidos a revisiones periódicas para su actualización en base a los logros obtenidos y a los avances científicos y tecnológicos en salud. (40) (41) (42)

**h) La Organización Mundial de la Salud (OMS)** señala que en la atención en salud se debe tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr la satisfacción del usuario. De esta forma conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por las instituciones prestadoras de servicios de salud constituye una herramienta útil para evaluar el punto de vista del usuario y es de especial

importancia para detectar áreas de mejora, de hacer más eficiente la asignación de los recursos y de aumentar la calidad del servicio y con ello la satisfacción. Garantizar la calidad en la atención de salud es uno de los retos de los servicios de los Sistemas de Salud en todo el mundo y en el Perú es un derecho consagrado en el capítulo II, Artículo 7 de la Constitución de 1993. En el Perú la atención médica es proporcionada por el sector público y el sector privado en el sector público el MINSA cobertura a más del 70 % de la población que no cuentan con un seguro particular o EsSalud, los trabajadores formales y quienes laboran para el Sector Público se atienden en EsSalud que representan el 15% de la PEA y hay un 2-3 % de la población en las EPS (Empresas Prestadoras de Salud) otro porcentaje similar 1-2 % es cubierto por los servicios de salud de las Fuerzas Armadas y Policiales y un 10% de la población aproximadamente no cuenta con ningún tipo de cobertura de salud de acuerdo a lo reportado por el INEI en 2017. Registros oficiales del MINSA según el ENDES (Encuesta Demográfica y de Salud Familiar), señalan que los servicios de salud que presentan mayor contacto con los pacientes o usuarios son los establecimientos de atención primaria (Nivel I: 1,2,3,4) y donde los Pacientes/ usuarios presentan percepciones diferentes de acuerdo al servicio que reciben y en virtud de ello, pueden emitir opiniones, ya sea de satisfacción o de insatisfacción con la atención recibida. Las definiciones y los enfoques de medición existentes de la calidad de la atención sanitaria no suelen abordar las complejidades involucradas en la comprensión de la calidad de la atención. Son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda. Se analizan seis desafíos específicos relacionados con la

conceptualización y la medición de la calidad de la atención: la calidad aparente como un impulsor de la utilización de los servicios; la calidad como un concepto formado con el tiempo a través de la experiencia; la capacidad de respuesta como un atributo fundamental de la calidad; el papel de la gestión y otros factores denominados previos; la calidad como una construcción social coproducida por las familias, individuos, redes y profesionales; y las implicaciones de nuestras observaciones para la medición. Dentro de las comunidades y sociedades en las que se ofrece atención, la calidad de la misma no puede concebirse sin tener en cuenta las normas sociales, las relaciones, la confianza y los valores. Es necesario mejorar la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional. (43)

## **2.3 Definición de términos básicos.**

### **2.3.1 Usuario externo:**

El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (44)

### **2.3.2.Satisfacción:**

Del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. (45) (46)

### **2.3.3.Satisfacción del usuario externo:**

La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en

patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio recibido y la contratación de la misma con las experiencias basadas en situaciones de servicio similares, esto permitirá en concluir en un veredicto o crítica favorable o desfavorable a lo experimentado (47).

La satisfacción de los usuarios externos, es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor individual y subjetivo de la atención recibida. Es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, esta medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir

servicios relativamente deficientes. La satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario.

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención. Las encuestas, como

método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención. Satisfacción refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas.

Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio.

En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente. (44) Satisfacción del usuario es un estado mental del usuario y que resulta del conocimiento y experiencia previa plasmado en el concepto y la intelectualidad de la persona, quien valora los aspecto tangible o materiales y las implicancias emocionales que se relacionan al cumplimiento de una necesidad o deseo. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación ya que se comparan los objetivos y expectativas frente a los resultados obtenidos. La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional; evalúa cada aspecto que se relaciona con el cuidado de la salud, definiéndose como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572). (48).

**Otero (2002)** dice que se puede alcanzar la satisfacción de un paciente en tres momentos: primera (se refiere al producto efectivo y eficaz que se le da

y recibe por primera vez el usuario), segunda (se refiere cuando durante la prestación de servicios se ha cometido un error el cual ha sido identificado, confrontado y corregido en su momento generando así que el cliente quede satisfecho a pesar de lo acontecido) y tercera (se refiere a la capacidad que tenemos de cambiar una mala experiencia que ha podido ser producida en las dos instancias anteriores y el cliente haya realizado una queja formal). (49)

**Ribeiro (2003)**. Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios sobre los aspectos resaltantes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador para evaluar la calidad de atención. Donabedian (1983) (50)

#### **2.3.4. Satisfacción en servicios de salud**

**Pashanaste (2016)** define la satisfacción como “la medida en que la atención sanitaria y el resultado del estado de salud, cumplen con las expectativas del o los usuarios”. La satisfacción es un juicio de valor en relación con las condiciones y las características del servicio recibido. (22)

**Vizcaíno (2016)** define la satisfacción como la valoración subjetiva de las características del servicio que cubre las necesidades y requerimientos del usuario, Es la razón que impulsa a aceptar o rechazar un tipo de atención o servicio y resulta del sentimiento de bienestar o conformidad en relación a sus expectativas. (51)

**López (2012)** menciona que la satisfacción del usuario externo es la diferencia entre las expectativas que tiene el paciente antes de la atención y la percepción que obtiene del servicio recibido después de la atención. La percepción del usuario se refleja en el nivel de satisfacción durante la atención. (52)

**Suquillo, M. (2017)**, define a la satisfacción del usuario como el estado de ánimo que muestra después de haber recibido un servicio o atención que haya o no cumplido con sus expectativas y el cual puede diferenciar o comparar de acuerdo a las experiencias previas. (53)

### **2.3.5. Elementos de la satisfacción.**

Los elementos de la satisfacción determinados para valorar el desempeño en el suministro de servicios en los usuarios son los siguientes:

- Disponibilidad: grado con que un servicio de salud está disponible, siempre y cuando los Usuarios lo necesiten.
- Accesibilidad: Grado con que el Usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el Usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos.
- Agilidad: Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los Usuarios.
- Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el Usuario.
- Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al Usuario. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del Usuario.
- Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus Usuarios a través de un lenguaje simple, claro y de fácil



entendimiento. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario. (54)

### **2.3.6. Evaluación de la Satisfacción de un servicio.**

El conocimiento del grado de satisfacción del usuario una vez que ha recibido el servicio, es la principal fuente de información para que las empresas realicen una planeación de cómo mejorar el servicio que están otorgando a sus usuarios, por consiguiente, la medición del grado de satisfacción del usuario no es útil, sino se usa para establecer acciones que permitan ofrecer un servicio que supere sus expectativas. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los usuarios deben tener tres objetivos: ayudar a clarificar la relación histórica que existe entre la organización y sus usuarios, servir para evaluar la satisfacción del usuario con respecto a los competidores, y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del usuario. Además, este estudio se debe diseñar con base en las expectativas y la percepción de la calidad del producto o servicio por parte del consumidor. La medición de la calidad de los servicios se realiza comúnmente a través de cuestionarios aplicados directamente al consumidor. Las preguntas de los cuestionarios deben ser muy específicas y fáciles de cuantificar para poder llevar a cabo análisis posteriores.

El Usuario generalmente evalúa el servicio global y no aspectos parciales de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades del usuario. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, es un instrumento de medida de calidad de la atención. El conocimiento de la

opinión del usuario sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen de la institución hospitalaria.

(55)

### **2.3.7. Niveles de Satisfacción de un servicio.**

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. El tema de la satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general.

Para **Pacoe**, la SU es apreciada desde 4 áreas como son: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios.

También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. Desde mediados de la década pasada, algunos autores han expresado que las encuestas de satisfacción de usuarios generalmente muestran alta satisfacción y poca variabilidad, lo que dificulta su uso en términos de gestión; sin embargo, otros estudios señalan que la

introducción de preguntas que exploren y caractericen las experiencias de los pacientes con aspectos específicos de la atención son más informativas y útiles. la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio. (56)

### **2.3.8.Satisfacción en servicios de odontología**

La satisfacción de los usuarios frente a los requerimientos en el servicio donde se brinda atención odontológica constituye la magnitud de conformidad que muestra el usuario (paciente o acompañante) frente los hechos que suman y se estructuran durante la atención odontológico, constituyendo de hecho la calidad de la atención y el estado de la salud bucal. (57)

La calidad total es un sistema de gestión, orientado para que los usuarios reciban una atención odontológica acorde a las circunstancias, y se basa a la calidad, la satisfacción, la actitud, el servicio, la evaluación, la eficiencia y eficacia, la empatía, la ética, la honestidad, puntualidad, la bioseguridad del consultorio. Esto se verá reflejado en la articulación del equipo de trabajo, optimización de los recursos y la reducción de costos. Es una atención que evita oportunidades perdidas y en constante mejora. La atención odontológica que es visiblemente más satisfactoria a los pacientes en diversos estudios realizados, mantiene ciertos patrones como: personal suficientemente capacitado y empático, puntualidad, oportunidad en la atención, Información y Comunicación asertiva, espacios ergonómicos, cómodos, con servicios y condiciones de confort y seguridad (tangibilidad) aseguramiento de la satisfacción de los paciente mediante sistemas de control y garantía de calidad a través de la mejora continua. (58)

### **2.3.9.Expectativa**

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución, esta expectativa se forma de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio y del servicio recibido. (44)

Las expectativas constituyen elementos subjetivos que las personas (usuarios) manifiestan pretéritamente frente a una realidad o situación inminente que deberán asumir, en los casos de los servicios investigados se refieren a cinco dimensiones: la confiabilidad, los tangibles, la responsabilidad, la seguridad, y la empatía. La zona de tolerancia es más estrecha en el caso de la confiabilidad, que se refiere al resultado, y más amplia en las otras cuatro dimensiones, las cuales se refieren al proceso del servicio. Además, el que los niveles absolutos de lo adecuado y lo deseado sean más altos en la confiabilidad, implica que esta dimensión es vista por los consumidores como el núcleo del servicio y que sobre ella tienen las más altas expectativas. (16)

Las primeras teorías que incorporan expectativas son las conocidas como las del valor-expectativa, las cuales, según Williams, fueron propuestas en la investigación de la satisfacción del paciente por Linder-Pelz, a partir de la investigación de Fishbein y Azjen sobre la satisfacción en el trabajo Linder-Pelz hizo esta propuesta en consideración a que tales teorías tenían en cuenta las relaciones entre las creencias y las actitudes: la fuerza de la creencia de que un objeto posee ciertos atributos y las evaluaciones que se hacen de estos, son, sin duda, determinantes de una actitud como lo es la satisfacción. Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud

constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes); La calidad de la atención estomatológica está vinculada con la forma de valorar el trabajo por el usuario lo que constituye la expectativa que es una condición consiente basada en las cualidades esenciales que caracteriza el proceso y los factores que intervienen en la prestación de los servicios, lo que conlleva a suponer que esto deben orientar a alcanzar buenos resultados en lo que a salud bucal se refiere. (59)

#### **2.3.10. Teoría de la expectativa**

Explica los procesos mentales que guían elecciones y comportamientos.

La teoría de la expectativa explica el proceso comportamental de por qué los individuos son motivados a elegir un comportamiento sobre otro. Explica también cómo los individuos toman decisiones para alcanzar un resultado que perciben más valioso.

En el comportamiento organizacional, la teoría de la expectativa se relaciona con la definición de motivación controlado por el individuo que administra sus elecciones dependiendo el resultado que desee obtener. lo básico de la motivación se compone de tres dimensiones o variables:

- Valencia que Mide el valor que una persona le da a determinada recompensa;
- Expectativa que mide la confianza de la persona en ser capaz de obtener los resultados esperados. Es una medida puramente subjetiva de lo que cree el individuo en sí mismo;
- Instrumentalidad que mide la extensión por la cual un individuo cree que

su manager u organización repartirá las recompensas que fueron prometida. (60)

### **2.3.11. Necesidades y expectativas del Usuario.**

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud. En el tema de SU no existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. Pascoe señala en este aspecto como la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria. La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. La SU es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

Como se menciona previamente, la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio. Según algunos estudios, los niveles de SU en atenciones ambulatorias oscilan entre 60 y 70%, observándose especificidades en función al público estudiado, servicio y/o establecimiento proveedor de la atención, motivo de consulta, momento

de entrevista y método utilizado.

Estudios actuales consideran que, si la idea es disponer de información para comparar los resultados de ajustes organizacionales o iniciativas de mejoría de calidad desarrolladas por servicios / establecimientos de salud, sería recomendable la medición de la satisfacción global con la atención (satisfacción con enfoque en resultados). Por el contrario, si el propósito de medir SU es la identificación de aspectos organizacionales y del proceso de atención que precisan ser mejorados en un servicio de salud, el estudio debería enfocarse principalmente a los componentes de dicha atención (satisfacción con enfoque en el proceso) Para cada uno de esos enfoques existe un conjunto de herramientas útiles y validadas; además, estos enfoques no son, en lo absoluto, excluyentes entre sí.

Existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Sistematizándolos podemos agruparlos en:

- Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza),
- Factores familiares / sociales: experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad
- Factores sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social),
- Factores económicos (nivel de ingresos, gastos),
- Factores culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad),
- Factores educativos, nivel de conocimiento y emponderamiento del derecho del usuario.

- Factores relacionados a la accesibilidad de servicios de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y de la organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolutivez del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad, ente otros)

Las interacciones entre estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interacción es compleja, ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, es decir, basados en percepciones y experiencias (sustento psicológico). (61)

#### **2.3.12. Percepción**

Define como percibe el usuario la entrega del servicio prestado por una institución El usuario presenta ciertas necesidades reales, estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. (44).

La percepción del usuario sobre la atención es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en la relación al personal de salud-paciente.

Según Neisser es un proceso activo-constructivo que el receptor procesa mentalmente(subjetivamente) con la información previa basada en la experiencia o vivencias con anterioridad, lo que le permite contrastar con lo experimentado en la actualidad aceptando o rechazando dicha realidad, por ende, es una condición mental subjetiva y selectiva y con manifiesta temporalidad que puede evolucionar dependiendo de la relatividad de las



condiciones que influyen en el constructo mental de la persona o usuario  
(62) (7)

### **2.3.13. Calidad en los servicios de salud**

Según **Donabedian (1990)**, la calidad de los servicios de salud constituye la fusión de las condiciones, circunstancias, los recursos, el medio y las características que requiere el individuo para alcanzar el bienestar físico, psicológico y social. El modelo de la atención a la salud destaca la importancia de la eficiencia, como un elemento básico de la calidad y realiza un análisis de la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, de todos estos elementos que se complementan se realiza el análisis de la satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión de resultado; a partir de la cual se puede obtener opinión acerca de los aspectos de la estructura, (comodidades, instalaciones físicas, organización) el proceso, (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y en resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). (50)

## **2.4. Formulación de Hipótesis.**

### **2.4.2. Hipótesis General.**

- El nivel de satisfacción del usuario externo es favorable en relación directa a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamaba, Tarma, enero a junio 2018

### **2.4.3. Hipótesis Específicas.**

- Existe una relación directa y significativa entre las expectativas favorables del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de

Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018

- Existe una relación directa y significativa entre la percepción favorable del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba – Tarma, enero a junio, 2018
- Existe una relación directa y significativa entre la aceptación favorable del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018

## 2.5. Identificación de Variables.

- **Variable dependiente.**

Satisfacción del Usuario.

- **Variable independiente.**

Atención en el Servicio de Odontología

## 2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.

<b>VARIABLE DEPENDIENTE.</b>					
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	CALIFICACION	VALOR	ESCALA
Satisfacción del usuario.	• Expectativa	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	ordinal
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	ordinal
	• Percepción	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	ordinal
	• Aceptación	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	ordinal
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	ordinal
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE.</b>					
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	CALIFICACION	VALOR	ESCALA

Atención Odontológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ESTRUCTURA</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad del personal de salud (odontólogo)</li> <li>- Calidad del personal de salud(odontólogo)</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Accesibilidad al servicio</li> <li>- Instalaciones físicas (sala de espera, servicios higiénicos, consultorios)</li> <li>- Aplica Normatividad</li> <li>- Aplica Reglamentos</li> <li>- Protocolo de atención</li> <li>- Sistematización de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta</li> <li>• No presenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	Nominal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PROCESO</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- flujograma de atención</li> <li>- Precisión (diagnostico)</li> <li>- Oportunidad en la atención</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Procedimientos indicados</li> <li>- Gestión reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta</li> <li>No presenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	Nominal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RESULTADOS</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución del problema motivo de la atención</li> <li>- Costo-beneficio de la atención</li> <li>- Acreditación institucional</li> <li>- Posicionamiento del servicio</li> <li>- Satisfacción de los usuarios con la atención recibida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta</li> <li>• No presenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 0</li> </ul>	Nominal

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación utilizado para despejar la interrogante fue el aplicado, deductivo e inductivo y sintético para arribar a las conclusiones del estudio efectuado

##### **3.2. Método de investigación.**

El método utilizado es el científico cuantitativo descriptivo exploratorio, transversal y la estadística descriptiva para la inferencia de datos obtenidos.

##### **3.3. Diseño de investigación.**

###### **Por su profundidad.**

Mediante esta investigación se pudo relacionar las variables; satisfacción del usuario externo y la calidad de atencide Odontología del Centro de Salud de Acobamba de la Red de Salud de Tarma.

El esquema aplicado es el siguiente:

M            —————>O

**Dónde:**

M : Muestra de usuarios externos.

O : Es la medición de la satisfacción.

### **3.4. Población y muestra.**

#### **Población.**

La población objeto de investigación donde se aplicó el instrumento de investigación los constituyeron los usuarios del servicio de salud, siendo estos quienes acudían como pacientes y acompañantes, En el caso si los pacientes eran menores de 12 años de edad (madres, apoderadas, abuelos o cuidador de los niños que acuden para la atención del niño o niña), fueron las acompañantas quienes respondieron al cuestionario.

La población estimada está calculada en función a la demanda al Servicio de Odontología prevista en el periodo de tiempo enero a junio del 2018 que es aproximadamente de 140 pacientes mensuales con un promedio de 860 pacientes durante el periodo de estudio, de acuerdo a la media de los tres últimos años y cuyas edades promedian desde los 0 años hasta mayores de los 60 años.

#### **Muestra.**

La muestra de estudio estuvo conformada por 260 personas (usuarios externos). Este tamaño es calculado aplicando la tabla de Fisher Arkin y Colton para muestras finitas, y el tipo de muestreo fue el no probabilístico intencional que se aplicó según la llegada de los usuarios externos al consultorio y la disponibilidad del tiempo que tuvo el investigador para aplicar el instrumento fue por un espacio de tiempo de 6 meses.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Cuestionario: Satisfacción del usuario externo.**

La estructura física del instrumento comprende los datos generales y datos

específicos. Dentro de estos datos se consideran la dimensión Espectativas del usuario externo ; que contiene 10 preguntas con alternativas de respuesta (Si, No, A veces). En la dimensión Percepción del usuario externo contiene 10 items con los mismos indicadores de evaluación y en la Dimension Aceptacion del usuario externo contiene 10 preguntas con sus respectivos indicadores.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Los datos se obtuvieron a través de la encuesta aplicada a los usuarios externos fueron procesados utilizando el análisis descriptivo, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25 en español.

La presentación de los datos se hizo mediante la aplicación de la estadística descriptiva, e inferencial; a través de tablas de contingencia asociando las variables e indicadores en estudio y luego se mostró a través de los gráficos correspondientes.

### **3.7. Tratamiento estadístico.**

La hipótesis de trabajo fue contrastada aplicando la prueba del coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho)

### **3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

El instrumento utilizado fue validado por el MINSA y se aplica para investigaciones en los establecimientos de salud.

### **3.9. Orientación ética**

El Código de Ética y Conducta tiene como objetivo el que cada empleado desarrolle los asuntos para muestras finitas, y el tipo de muestreo fue el no probabilístico intencional que se aplicó según la llegada de los usuarios externos al consultorio y la disponibilidad del tiempo que tuvo el investigador para aplicar el instrumento

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo.**

Para la ejecución de este estudio de investigación se recurrió a la aplicación de los instrumentos a la muestra en estudio conformadas por los usuarios externos al Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acombaba y luego de obtenido la información se realiza la siguiente presentación de los resultados.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.**

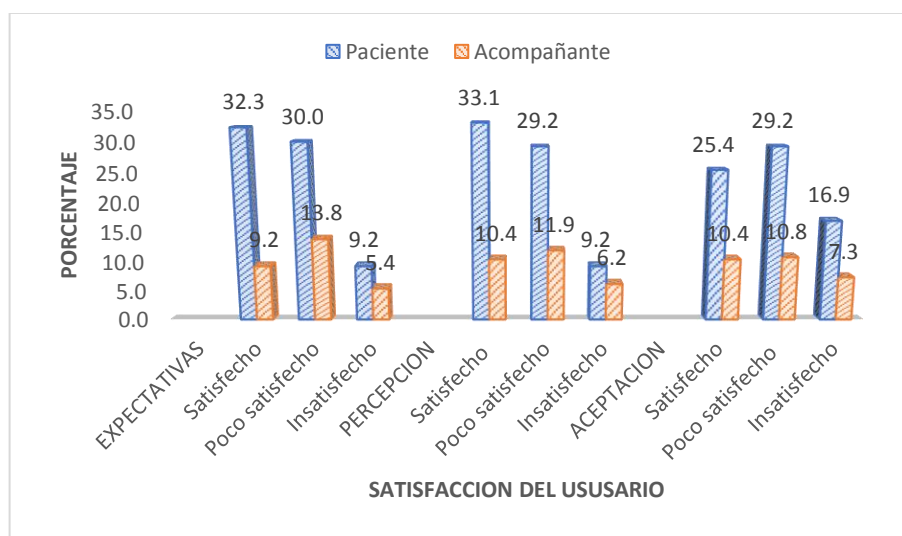
##### **TABLA N° 01**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA CONDICION DEL USUARIO  
EXTERNO EN RELACION A LA ATENCION BRINDADA EN EL SERVICIO  
DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA,  
ENERO A JUNIO 2018**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Condición del encuestado Usuario Externo				Total	
	Paciente		Acompañante		N°	%
	N°	%	N°	%		
<b>EXPECTATIVAS</b>						
Satisfecho	84	32.3	24	9.2	108	41.5
Poco satisfecho	78	30.0	36	13.8	114	43.8
Insatisfecho	24	9.2	14	5.4	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>						
Satisfecho	86	33.1	27	10.4	113	43.5
Poco satisfecho	76	29.2	31	11.9	107	41.2
Insatisfecho	24	9.2	16	6.2	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>						
Satisfecho	66	25.4	27	10.4	93	35.8
Poco satisfecho	76	29.2	28	10.8	104	40.0
Insatisfecho	44	16.9	19	7.3	63	24.2
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>71.53</b>	<b>74</b>	<b>28.46</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de salud de Acobamba, Tarma, 2018.

**GRÁFICO N° 01**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA CONDICION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA ATENCION BRINDADA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018.**



**COMENTARIO:**

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 1 y representado en la Grafica N°1; corresponden a la relación de la satisfacción del usuario externo según la condición de los mismos, que son atendidos en el servicio de odontología. Los datos indican que en cuanto a la evaluación de la dimensión expectativa el 41.5% de la población en estudio tanto en el grupo de pacientes como acompañantes se sienten satisfechos



con la atención recibida en el servicio de odontología del establecimiento evaluado, el 43.8% de la población total evaluada se muestra con una expectativa de poco satisfecho al servicio de odontología y el 14,6% del total evaluado se muestra insatisfecho en sus expectativas al servicio de odontología. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe una relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

En relación a la percepción del usuario externo el 43.5% del total evaluado se muestra satisfecho, el 41.1% se muestra poco satisfecho y solo el 15.4% manifiesta una percepción de insatisfacción al servicio de odontología del establecimiento evaluado. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

En referencia a la percepción el 35.8% del total de evaluados se manifiesta satisfecho, el 40.1% se muestra poco satisfecho y 24.2% insatisfecho. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

**TABLA N° 02**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA**  
**EDAD DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL**  
**SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE**  
**ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**

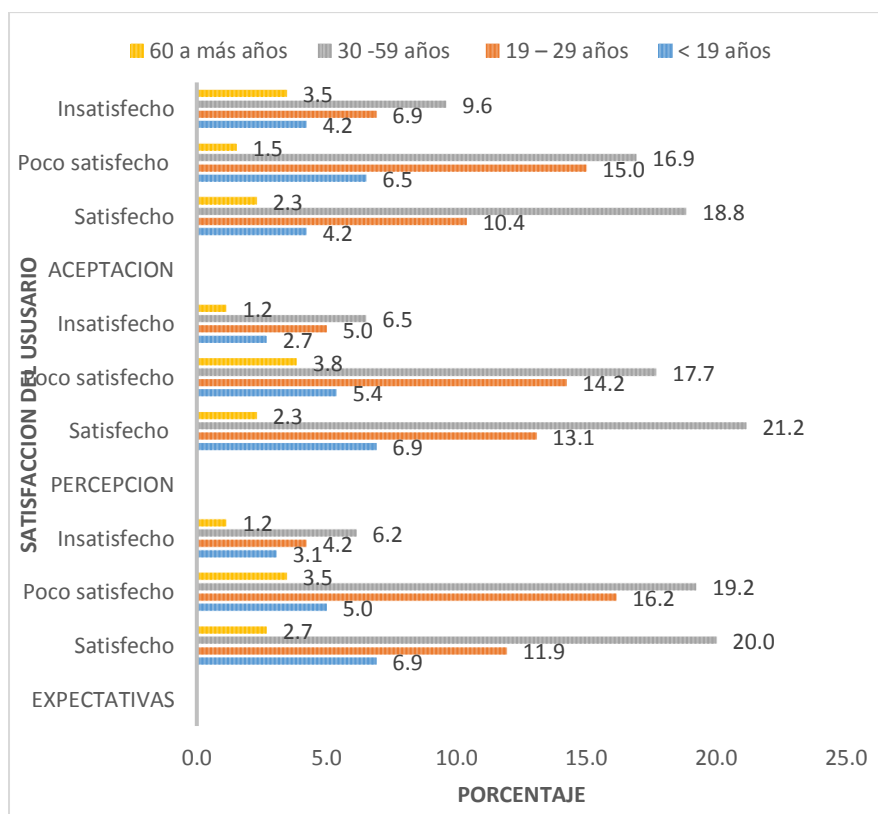
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Edad								Total	
	< 19 años		19 – 29 años		30 -59 años		60 a más años			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%
<b>EXPECTATIVAS</b>										
Satisfecho	18	6.9	31	11.9	52	20.0	7	2.7	108	41.5

Poco satisfecho	13	5.0	42	16.2	50	19.2	9	3.5	114	43.8
Insatisfecho	8	3.1	11	4.2	16	6.2	3	1.2	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>										
Satisfecho	18	6.9	34	13.1	55	21.2	6	2.3	113	43.5
Poco satisfecho	14	5.4	37	14.2	46	17.7	10	3.8	107	41.2
Insatisfecho	7	2.7	13	5.0	17	6.5	3	1.2	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>										
Satisfecho	11	4.2	27	10.4	49	18.8	6	2.3	93	35.8
Poco satisfecho	17	6.5	39	15.0	44	16.9	4	1.5	104	40.0
Insatisfecho	11	4.2	18	6.9	25	9.6	9	3.5	63	24.2
<b>Total</b>	39	15.00	84	32.30	118	45.38	19	7.30	260	100.00

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de salud de Acobamba, Tarma, 2018

## GRÁFICO N° 02

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA EDAD DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018



**COMENTARIO:**

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 2 y representados en la Grafica N° 2; corresponden nivel de satisfacción del usuario externo según la edad del encuestado en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud de Acobamba. Los datos nos muestran en cuanto a la evaluación de la dimensión expectativa el grupo de población entre 30 a 59 años de edad se muestran 18.8% satisfechos, 16.9% poco satisfechos y 9.6% insatisfechos; la población de 19 a 29 años se muestra: 10.4% satisfechos, 15.0% poco satisfechos y, 6.9% insatisfechos; La población menor de 19 años se muestra 4.2% satisfechos, 6.5% poco satisfechos y 4.2% insatisfechos; La población mayor de 60 años se presenta: 2.3% satisfechos, 1.5% poco satisfechos y 3.5% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

En cuanto a la evaluación de la dimensión percepción el grupo de población entre 30 a 59 años de edad se muestran 21.2% satisfechos, 17.7% poco satisfechos y 6.5% insatisfechos; la población de 19 a 29 años se muestra: 13.1% satisfechos, 14.2% poco satisfechos y, 5.0% insatisfechos; La población menor de 19 años se muestra 6.9% satisfechos, 5.4% poco satisfechos y 2.7% insatisfechos; La población mayor de 60 años se presenta: 2.3% satisfechos, 3.8% poco satisfechos y 1.2% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que no existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%

En cuanto a la evaluación de la dimensión percepción el grupo de población entre 30 a 59 años de edad se muestran 20% satisfechos, 19.2% poco satisfechos y 6.2% insatisfechos; la población de 19 a 29 años se muestra: 11.9% satisfechos, 16.2%

poco satisfechos y, 4.2% insatisfechos; La población menor de 19 años se muestra 6.9% satisfechos, 5.0% poco satisfechos y 3.1% insatisfechos; La población mayor de 60 años se presenta: 2.7% satisfechos, 3.5% poco satisfechos y 1.2% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%

**TABLA N° 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN SEXO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**

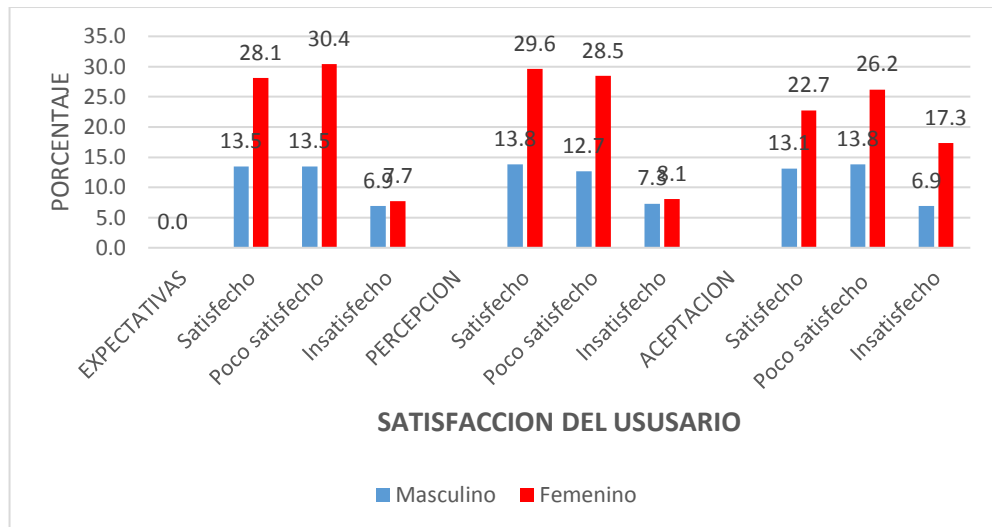
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>EXPECTATIVAS</b>		0.0				
Satisfecho	35	13.5	73	28.1	108	41.5
Poco satisfecho	35	13.5	79	30.4	114	43.8
Insatisfecho	18	6.9	20	7.7	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>						
Satisfecho	36	13.8	77	29.6	113	43.5
Poco satisfecho	33	12.7	74	28.5	107	41.2
Insatisfecho	19	7.3	21	8.1	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>						
Satisfecho	34	13.1	59	22.7	93	35.8
Poco satisfecho	36	13.8	68	26.2	104	40.0
Insatisfecho	18	6.9	45	17.3	63	24.2
<b>Total</b>	88	33.85	172	66.15	260	100.00

**Fuente:**

Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de salud de Acobamba, Tarma, 2018.

**GRÁFICO N° 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN SEXO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**



### COMENTARIO:

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 3 y representado en la Grafica N° 3; corresponden a la relación de la variable principal del estudio; satisfacción del usuario según sexo de los usuarios externos, en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud de Acobamba. Los datos nos muestran en cuanto a la evaluación de la dimensión expectativa el grupo de sexo femenino se muestran 30.4% poco satisfechos, 28.1% satisfechos y 7.7% insatisfechos; la población masculina 13.5% satisfechos, 13.5% poco satisfechos y, 6.9% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

En la evaluación de la dimensión percepción el grupo de sexo femenino se muestran 29.6% satisfechos, 28.5% poco satisfechos y 8.1% insatisfechos; la población masculina 13.8% satisfechos, 12.7% poco satisfechos y, 7.3% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

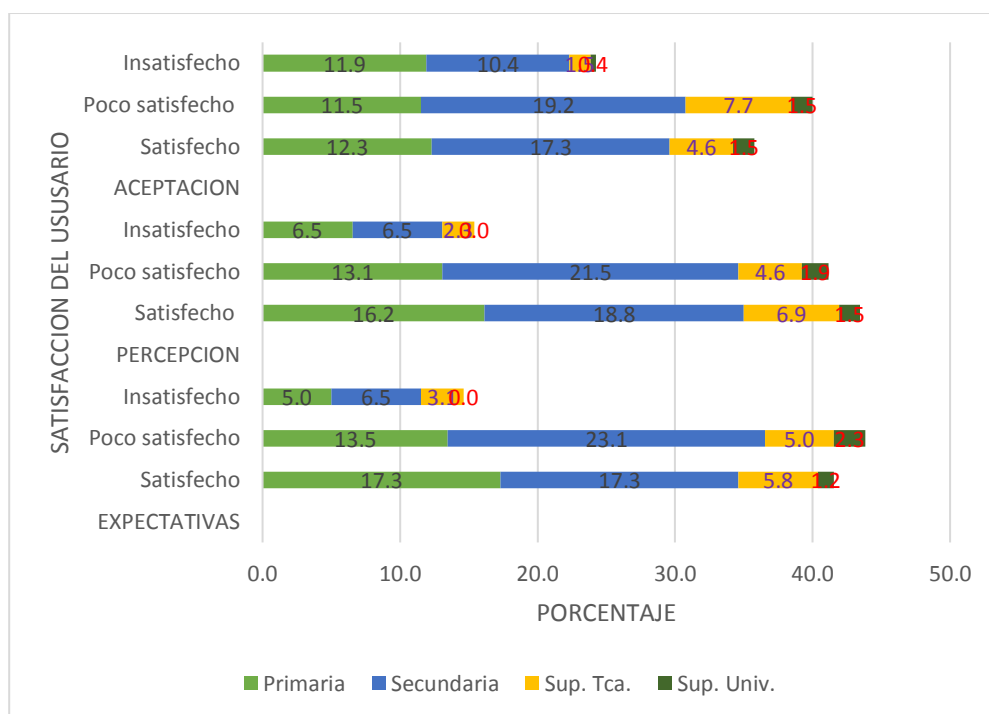
En la evaluación de la dimensión aceptación el grupo de sexo femenino se muestran 26.2% poco satisfechos, 22.7% satisfechos y 17.3% insatisfechos; la población masculina 13.8% poco satisfechos, 13.1% satisfechos y, 6.9% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre la expectativa del usuario externo y el tipo de pacientes con un margen de significancia del 95%.

**TABLA N° 04**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA**  
**ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE**  
**SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Grado de Instrucción								Total	
	Primaria		Secundaria		Sup. Tca.		Sup. Univ.			
	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
<b>EXPECTATIVAS</b>										
Satisfecho	45	17.3	45	17.3	15	5.8	3	1.2	108	41.5
Poco satisfecho	35	13.5	60	23.1	13	5.0	6	2.3	114	43.8
Insatisfecho	13	5.0	17	6.5	8	3.1	0	0.0	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>										
Satisfecho	42	16.2	49	18.8	18	6.9	4	1.5	113	43.5
Poco satisfecho	34	13.1	56	21.5	12	4.6	5	1.9	107	41.2
Insatisfecho	17	6.5	17	6.5	6	2.3	0	0.0	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>										
Satisfecho	32	12.3	45	17.3	12	4.6	4	1.5	93	35.8
Poco satisfecho	30	11.5	50	19.2	20	7.7	4	1.5	104	40.0
Insatisfecho	31	11.9	27	10.4	4	1.5	1	0.4	63	24.2
<b>Total</b>	93	35.76	122	46.92	36	13.84	9	3.46	260	100.00

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de salud de Acobamba, Tarma, 2018.

**GRÁFICO N° 04**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL GRADO DE**  
**INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCIÓN EN EL**  
**SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA,**  
**TARMA, ENERO A JUNIO 2018**



**COMENTARIO:**

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 4 y representados en la Grafica N° 4; corresponden al nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción del encuestado en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud de Acobamba. Los datos obtenidos muestran en la medición de la expectativa que del total de evaluados se muestran los siguientes resultados: los usuarios externos del nivel de instrucción secundaria se muestran 23.1% poco satisfechos, 17.3% satisfechos e 6.5% insatisfechos, los usuarios externos del nivel de instrucción Primaria se muestran 17.3% satisfechos, 13.5% poco satisfechos e 5.0 % insatisfechos, los usuarios del nivel educativo superior técnico se muestran 5.8% satisfechos, 5.0% poco satisfechos y el 3.1% insatisfechos y los usuarios de educación superior universitaria se presentan 2.3% poco satisfechos, 1.2% satisfechos y el 0.0% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe una relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

Referente a la Aceptación, se puede ver que del total de la población evaluada los

usuarios externos del nivel de instrucción secundaria se muestran 21.5% poco satisfechos, 18.8% satisfechos e 6.5% insatisfechos, los usuarios externos del nivel de instrucción Primaria se muestran 16.2% satisfechos, 13.1% poco satisfechos e 6.5% insatisfechos, los usuarios del nivel educativo superior técnico se muestran 6.9% satisfechos, 4.6% poco satisfechos e 2.3% insatisfechos y los usuarios de educación superior universitaria se presentan 1.9% poco satisfechos, 1.5% satisfechos y el 0.0% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

Referente a la Aceptación, se puede ver que del total de la población evaluada los usuarios externos del nivel de instrucción secundaria se muestran 19.2% poco satisfechos, 17.3% satisfechos e 10.4% insatisfechos, los usuarios externos del nivel de instrucción Primaria se muestran 12.3% satisfechos, 11.9% insatisfechos y 11.5 % se muestran poco satisfechos, los usuarios del nivel educativo superior técnico se muestran 7.7% poco satisfechos, 4,6% satisfechos e 1.5% insatisfechos y los usuarios de educación superior universitaria se presentan 1.5% satisfechos, 1.5% poco satisfechos y el 0.4% insatisfechos. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

**TABLA N° 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**

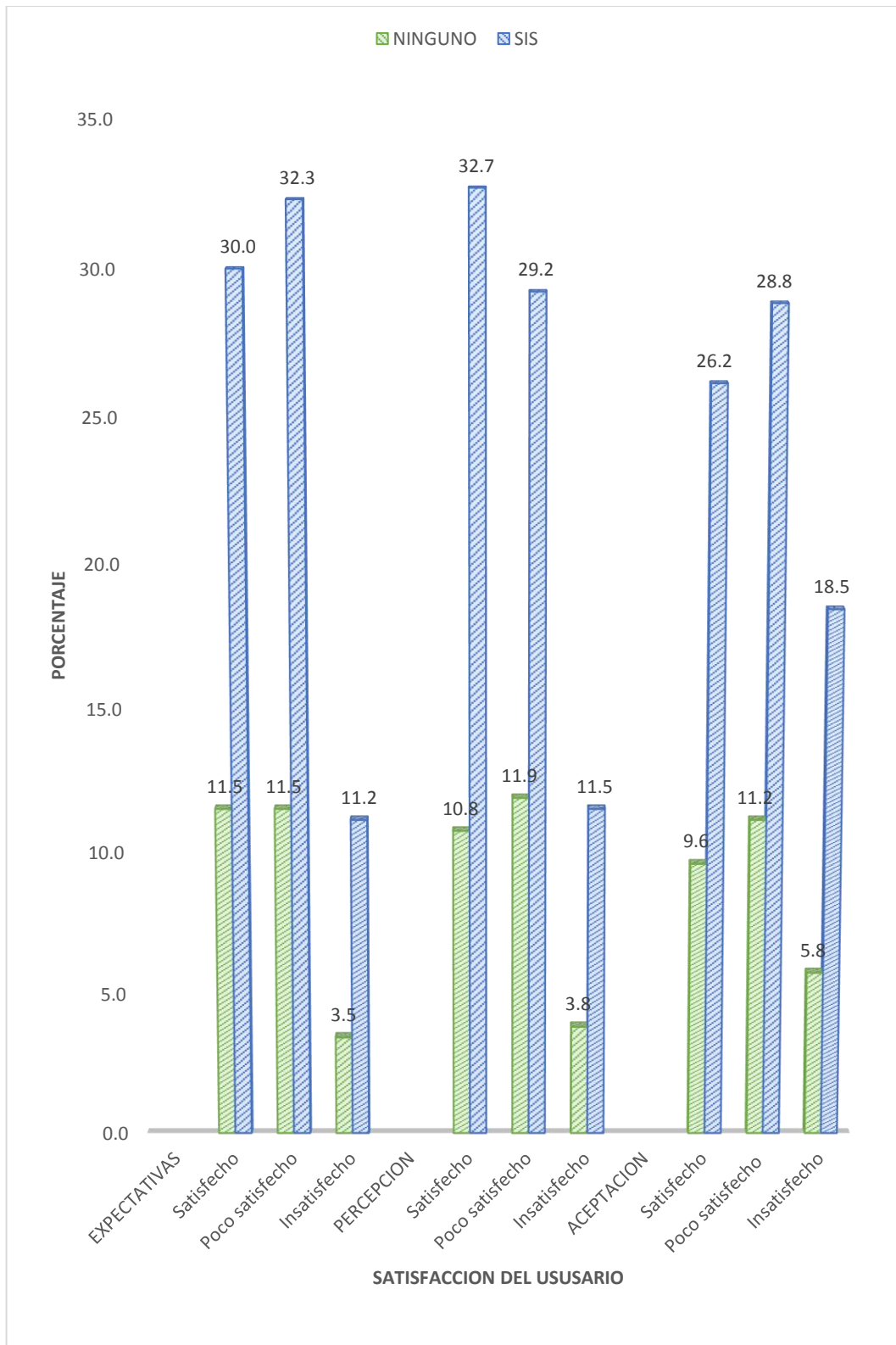
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>TIPO DE SEGURO</b>	<b>Total</b>
---------------------------------	-----------------------	--------------



	NINGUNO		SIS			
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>EXPECTATIVAS</b>						
Satisfecho	30	11.5	78	30.0	108	41.5
Poco satisfecho	30	11.5	84	32.3	114	43.8
Insatisfecho	9	3.5	29	11.2	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>						
Satisfecho	28	10.8	85	32.7	113	43.5
Poco satisfecho	31	11.9	76	29.2	107	41.2
Insatisfecho	10	3.8	30	11.5	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>						
Satisfecho	25	9.6	68	26.2	93	35.8
Poco satisfecho	29	11.2	75	28.8	104	40.0
Insatisfecho	15	5.8	48	18.5	63	24.2
<b>Total</b>	69	26.53	191	73.46	260	100.00

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de salud de Acobamba, Tarma, 2018.

**GRÁFICO N° 05**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL**  
**TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA**  
**ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE**  
**SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 20184**



**COMENTARIO:**

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 5 y representado en la Grafica N° 5; corresponden a la relación de la variable principal del estudio; satisfacción del

usuario según tipo de seguro que presenta el usuario externo; del total de evaluados se muestran los resultados:

Referente a la Expectativa del usuario externo y el tipo de seguro que tiene, los pacientes con SIS (Seguro Integral de Salud) un 32.3% se mostraron poco satisfecho, el 30.0% satisfecho, 11.2 insatisfechos, los pacientes sin SIS, mostraron los valores de 11.5% tanto para los satisfechos y los poco satisfechos, y el 3.5% se mostró insatisfecho. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

En lo que respecta a la percepción del usuario externo y el tipo de seguro que tiene, los pacientes con SIS, el 32.7% se mostraron satisfechos, el 29.2% poco satisfecho, 11.5 insatisfechos, los pacientes sin SIS, presentaron los valores 11.9% poco satisfechos, 11.8 satisfechos y el 3.8 de insatisfechos; Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

Referente al indicador aceptación se puede mencionar los pacientes con SIS, el 28.8% se mostraron poco satisfechos, el 26.2% satisfechos, 18.5 insatisfechos, los pacientes sin SIS, presentaron los valores 11.2% poco satisfechos, 9.6% satisfechos y el 5.1% de insatisfechos; Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

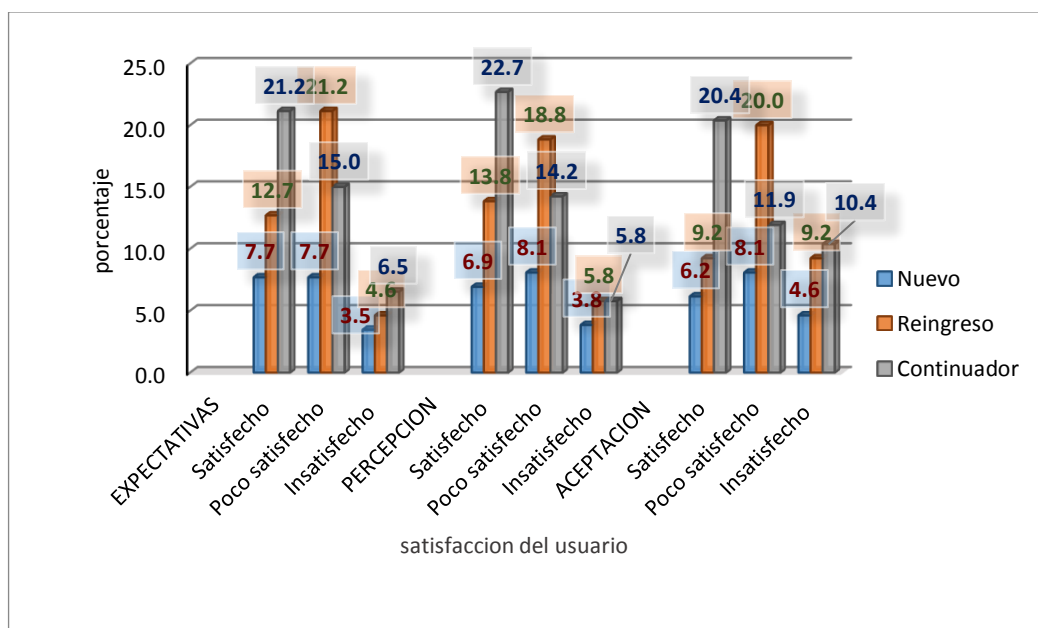
#### **TABLA N° 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Tipo de paciente						Total	
	Nuevo		Reingreso		Continuador			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>EXPECTATIVAS</b>								
Satisfecho	20	7.7	33	12.7	55	21.2	108	41.5
Poco satisfecho	20	7.7	55	21.2	39	15.0	114	43.8
Insatisfecho	9	3.5	12	4.6	17	6.5	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>								
Satisfecho	18	6.9	36	13.8	59	22.7	113	43.5
Poco satisfecho	21	8.1	49	18.8	37	14.2	107	41.2
Insatisfecho	10	3.8	15	5.8	15	5.8	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>								
Satisfecho	16	6.2	24	9.2	53	20.4	93	35.8
Poco satisfecho	21	8.1	52	20.0	31	11.9	104	40.0
Insatisfecho	12	4.6	24	9.2	27	10.4	63	24.2
<b>Total</b>	49	18.84	100	38.46	111	42.69	260	100.00

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de Salud de Acobamba, Tarma, 2018.

**GRÁFICO N° 06**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**



**COMENTARIO:**

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 6 y representados en la Grafica N° 6; corresponden a la relación de la satisfacción del usuario externo según tipo de

paciente encuestado que acudieron al servicio de odontología, Los datos muestran que del total usuarios externos evaluados en la dimensión expectativa, se encontró a los usuarios continuadores como satisfecho el 21.2%, poco satisfecho 15.0%, insatisfecho 6.0%; los usuarios externos reingresantes como satisfechos 21.2%,satisfechos 12.7%, insatisfechos 4.6%; Los usuarios externos Nuevos se mostraron Satisfechos 7.7%, poco satisfechos 7.7%, insatisfechos 3,5%. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

En la dimensión percepción, los usuarios continuadores se mostraron satisfechos el 22.7%, poco satisfecho 14.2%, insatisfecho 5.8%; los usuarios externos reingresantes se manifestaron poco satisfechos 18.8%, satisfechos 13.8%, insatisfechos 5.8%; Los usuarios externos Nuevos se manifestaron Poco satisfechos 8.1%, satisfechos 6.1%, insatisfechos 3,8%. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

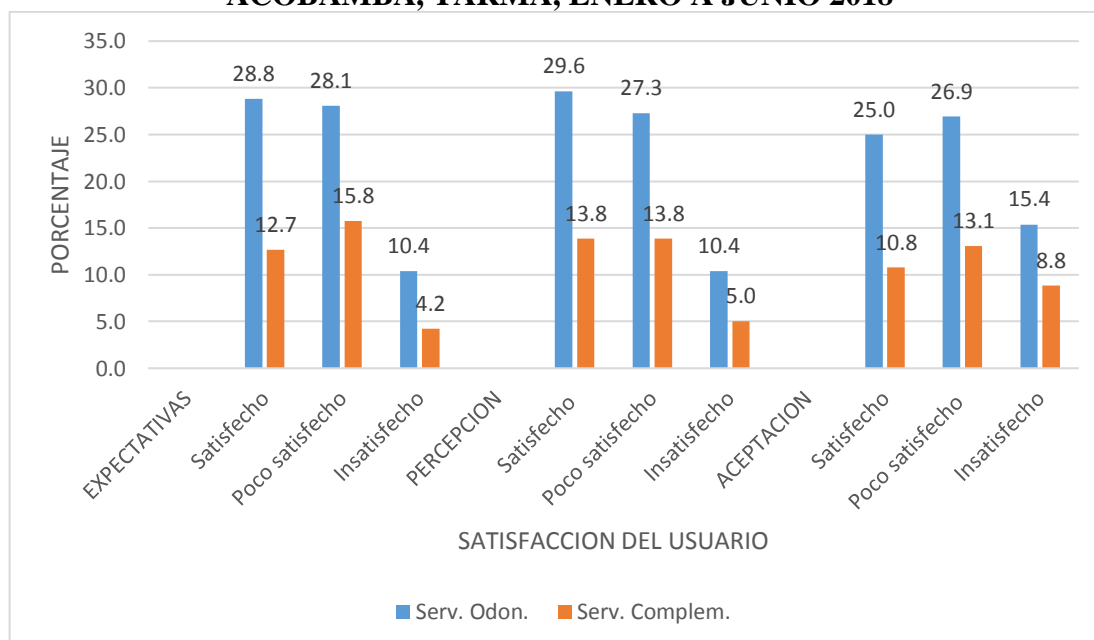
En la dimensión expectativa, se encontró a los usuarios continuadores como satisfecho el 20.4%, poco satisfecho 11.9%, insatisfecho 10.4%; los usuarios externos reingresantes refirieron estar poco satisfechos 20.0%, satisfechos 9.2%, insatisfechos 9.2%; Los usuarios externos Nuevos manifestaron estar Poco satisfechos 8.1%, satisfechos 6.2%, insatisfechos 4.6%. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

**TABLA N° 07**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION AL**  
**SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y LOS SERVICIOS AFINES A LA**  
**ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD DE**  
**ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Servicio Centro Salud Acobamba				Total	
	Serv. Odon.		Serv. Complem.			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>EXPECTATIVAS</b>						
Satisfecho	75	28.8	33	12.7	108	41.5
Poco satisfecho	73	28.1	41	15.8	114	43.8
Insatisfecho	27	10.4	11	4.2	38	14.6
<b>PERCEPCION</b>						
Satisfecho	77	29.6	36	13.8	113	43.5
Poco satisfecho	71	27.3	36	13.8	107	41.2
Insatisfecho	27	10.4	13	5.0	40	15.4
<b>ACEPTACION</b>						
Satisfecho	65	25.0	28	10.8	93	35.8
Poco satisfecho	70	26.9	34	13.1	104	40.0
Insatisfecho	40	15.4	23	8.8	63	24.2
<b>Total</b>	175	67.30	85	32.69	260	100.00

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) en el Servicio de Odontología, Centro de salud de Acobamba, Tarma, 2018.

**GRÁFICO N° 07**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y LOS SERVICIOS AFINES A LA ATENCION ODONTOLOGICA EN EL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA, ENERO A JUNIO 2018**



**COMENTARIO:**

Los resultados que se muestran en la Tabla N° 7 y representado en la Grafica N° 7; corresponden al nivel de satisfacción del usuario externo en relación al servicio de

odontología y los servicios afines a la atención odontológica en el Centro de Salud de Acobamba Los datos obtenidos nos indican que del total de Usuarios externos evaluados En la dimensión de expectativas en lo que refiere al servicio de odontología se mostraron satisfechos el 28.8%, poco satisfechos el 28.8%, insatisfechos el 10.4%; y en relación a los servicios afines a la atención odontológica se mostraron poco satisfechos el 15.8%, satisfechos el 12.7%, insatisfechos el 4.2%. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

En la dimensión de percepción en lo que se refiere al servicio de odontología, los usuarios externos se mostraron satisfechos el 29.6%, poco satisfechos el 27.3%, insatisfechos el 10.4%; y en relación a los servicios afines a la atención odontológica se mostraron satisfechos el 13.8%, poco satisfechos el 13.8%, insatisfechos el 5.0%. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

En la dimensión de aceptación de los usuarios externos en lo que se refiere al servicio de odontología se mostraron satisfechos el 26.9%, poco satisfechos el 25.0%, insatisfechos el 15.4%; y en relación a los servicios afines a la atención odontológica se mostraron poco satisfechos el 13.1%, satisfechos el 10.8%, insatisfechos el 8.8%. Aplicando la prueba de contraste de hipótesis se pudo establecer que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95%.

#### **4.3. Prueba de hipótesis.**

**TABLA N° 1**  
**EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA CONDICION**  
**DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL**

## SERVICIO DE ODONTOLOGIA

### Correlaciones

			Expectativa del encuestado	Condición del encuestado	La
Rho de Spearman	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	,101	
		Sig. (bilateral)	.	,106	
		N	260	260	
	Condición del encuestado	Coeficiente de correlación	,101	1,000	
		Sig. (bilateral)	,106	.	
		N	260	260	

correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1$  → 0,101 ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre las expectativas del usuario externo según la condición del encuestado y la atención en el servicio de odontología

### PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA CONDICION DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

#### Correlaciones

			Condición del encuestado	Aceptación del encuestado
Rho de Spearman	Condición del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	,029
		Sig. (bilateral)	.	,639
		N	260	260
	Aceptación del encuestado	Coeficiente de correlación	,029	1,000
		Sig. (bilateral)	,639	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1$  → 0,002 ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**



Ha: Existe una relación directa y significativa entre las expectativas del usuario externo según la condición del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA CONDICIÓN DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow 0,029$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la aceptación del usuario externo según la condición del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**TABLA N° 2  
EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA EDAD DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

**Correlaciones**

			Edad del encuestado	Expectativa del encuestado
Rho de Spearman	Edad del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	,015
		Sig. (bilateral)	.	,806
		N	260	260
	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	,015	1,000
		Sig. (bilateral)	,806	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow 0,015$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la expectativa del usuario

externo según la edad del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA EDAD DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

**Correlaciones**

			Edad del encuestado	Percepción del encuestado
Rho de Spearman	Edad Del encuestado	Coefficiente de correlación	1,000	,070
		Sig. (bilateral)	.	,264
		N	260	260
	Persepcion del encuestado	Coefficiente de correlación	,070	1,000
		Sig. (bilateral)	,264	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow 0,070$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario externo según el sexo del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN LA EDAD DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

**Correlaciones**

			Edad del encuestado	Aceptación del encuestado
Rho de Spearman	Edad Del encuestado	Coefficiente de Correlación	1,000	,067
		Sig. (bilateral)	.	,279
		N	260	260
	Aceptación del encuestado	Coefficiente de Correlación	,067	1,000
		Sig. (bilateral)	,279	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow 0,067$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la aceptación del usuario externo según la edad del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**TABLA N° 3**

**EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL SEXO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

<b>Correlaciones</b>			Sexo del encuestado	Expectativa del encuestado
Rho de Spearman	Sexo del encuestado	Coeficiente de Correlación	1,000	-,021
		Sig. (bilateral)	.	,733
		N	260	260
	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,733	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,021$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la aceptación del usuario externo según el sexo del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL SEXO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

<b>Correlaciones</b>			Sexo del encuestado	percepción del encuestado
Rho de Spearman	Sexo del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,553
		N	260	260
	Percepción del encuestado	Coeficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,553	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,037$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario externo según el sexo del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL SEXO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

			Sexo del encuestado	Acceptación del encuestado
<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	Sexo del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	-,061
		Sig. (bilateral)	.	,327
		N	260	260
	Acceptación del encuestado	Coeficiente de correlación	-,061	1,000
		Sig. (bilateral)	,327	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,061$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la aceptación del usuario externo según el sexo del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**TABLA N° 4  
EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,044$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la expectativa del usuario externo según el grado de instrucción del encuestado y la atención en el servicio de

			Grado de instrucción del encuestado	Expectativa del encuestado
<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	Grado de instrucción del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	-,044
		Sig. (bilateral)	.	,478
		N	260	260
	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	-,044	1,000
		Sig. (bilateral)	,478	.
		N	260	260

odontología

**PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

		Correlaciones	Grado de instrucción del encuestado	percepción del encuestado
Rho de Spearman	Grado de instrucción del encuestado	Coefficiente de correlación	1,000	-,021
		Sig. (bilateral)	.	,734
		N	260	260
	percepción del encuestado	Coefficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,734	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,021$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario externo

según el grado de instrucción del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

		Correlaciones	Grado de instrucción del encuestado	Aceptación del encuestado
Rho de Spearman	Grado de Instrucción del encuestado	Coefficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	,996
		N	260	260
	Aceptación del encuestado	Coefficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,996	.
		N	260	260

La correlación no es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow 0,000$  NO EXISTE LA RELACIÓN RECHAZÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y ACEPTANDO LA NULA.**

H0: No existe una relación entre la aceptación del usuario externo según el grado de

instrucción del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**TABLA N° 5**

**EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

		Correlaciones	Tipo de seguro del encuestado	Expectativa del encuestado
Rho de Spearman	Tipo de seguro del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	,045
		Sig. (bilateral)	.	,469
		N	260	260
	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	,045	1,000
		Sig. (bilateral)	,469	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,045$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la expectativa del usuario externo según el tipo de seguro del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE SEGURO DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

		Correlaciones	Tipo de seguro del encuestado	percepción del encuestado
Rho de Spearman	Tipo de seguro del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	,007
		Sig. (bilateral)	.	,905
		N	260	260
	percepción del encuestado	Coeficiente de correlación	,007	1,000
		Sig. (bilateral)	,905	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,007$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario externo según el tipo de seguro del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE SEGURO**

**DEL ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

<b>Correlaciones</b>			Tipo de seguro del encuestado	Aceptación del encuestado
Rho de Spearman	Tipo de seguro del encuestado	Coeficiente de correlación	1,000	,086
		Sig. (bilateral)	.	,168
		N	260	260
	Aceptación del encuestado	Coeficiente de correlación	,086	1,000
		Sig. (bilateral)	,168	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,086$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario externo según el tipo de seguro del encuestado y la atención en el servicio de odontología

**TABLA N° 6  
EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

<b>Correlaciones</b>			Tipo de paciente	Expectativa del encuestado
Rho de Spearman	Tipo de paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,039
		Sig. (bilateral)	.	,530
		N	260	260
	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,530	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow 0,039$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN**

**ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la expectativa del usuario externo según el tipo de paciente encuestado y la atención en el servicio de odontología

**PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE  
ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE  
ODONTOLOGIA**

<b>Correlaciones</b>			Tipo de paciente	percepción del encuestado
Rho de Spearman	Tipo de paciente	Coefficiente de correlación	1,000	-,005
		Sig. (bilateral)	.	,935
		N	260	260
percepción del encuestado	percepción del encuestado	Coefficiente de correlación	-,005	1,000
		Sig. (bilateral)	,935	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,005$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN  
ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario externo

según el tipo de paciente encuestado y la atención en el servicio de odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE  
ENCUESTADO EN RELACION A LA ATENCION EN EL SERVICIO DE  
ODONTOLOGIA**

<b>Correlaciones</b>			Tipo de paciente	Aceptación del encuestado	La
Rho de Spearman	Tipo de paciente	Coefficiente de correlación	1,000	-,044	
		Sig. (bilateral)	.	,480	
		N	260	260	
Aceptación del encuestado	Aceptación del encuestado	Coefficiente de correlación	-,044	1,000	
		Sig. (bilateral)	,480	.	
		N	260	260	

correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,044$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN  
ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la aceptación del usuario externo

según el tipo de paciente encuestado y la atención en el servicio de odontología

**TABLA N° 7**

**EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION AL SERVICIO**



**DE ODONTOLOGIA Y LOS SERVICIOS AFINES A LA ATENCION  
ODONTOLOGIA**

		<b>Correlaciones</b>	Relación con el Personal del Servicio y complementarios	Expectativa del encuestado
Rho de Spearman	Relación con el Personal del	Coeficiente de correlación	1,000	-,030
	Servicio y complementarios	Sig. (bilateral)	.	,626
		N	260	260
	Expectativa del encuestado	Coeficiente de correlación	-,030	1,000
		Sig. (bilateral)	,626	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,030$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN  
ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la expectativa del usuario externo en  
relación al servicio de odontología y los servicios afines a la atención odontológica

**PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION AL SERVICIO DE  
ODONTOLOGIA Y LOS SERVICIOS AFINES A LA ATENCION  
ODONTOLOGICA**

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1 \rightarrow -0,052$  ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN  
ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA  
NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del usuario  
externo según el tipo de paciente encuestado y la atención en el servicio de

		<b>Correlaciones</b>	Relación con el Personal del Servicio y complementarios	percepción del encuestado
Rho de Spearman	Relación con el Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,052
	del Servicio y complementarios	Sig. (bilateral)	.	,400
		N	260	260
	percepción del encuestado	Coeficiente de correlación	-,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,400	.
		N	260	260

odontología

**ACEPTACION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION AL  
SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y LOS SERVICIOS AFINES A LA  
ATENCION ODONTOLOGIA**

		<b>Correlaciones</b>	Relación con el Personal del Servicio y complementarios	Aceptación del encuestado
Rho de Spearman	Relación con el Personal del Servicio y complementarios	Coeficiente de correlación	1,000	-,031
		Sig. (bilateral)	.	,618
		N	260	260
	Aceptación del encuestado	Coeficiente de correlación	-,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,618	.
		N	260	260

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

**VALOR  $-1 < P < 1$  → -0,031 ES SIGNIFICATIVO LA RELACIÓN  
ACEPTÁNDOSE LA HIPÓTESIS ALTERNA Y RECHAZANDO LA NULA.**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la aceptación del usuario externo según el tipo de paciente encuestado y la atención en el servicio de odontología

#### **4.4. Discusión de resultados.**

Organizar el sistema de salud es fundamental para facilitar el cumplimiento de las políticas que promueven el irrestricto respeto a la dignidad humana, propiciando la solidaridad y la equidad como principios para el desarrollo social e individual. Este ordenamiento de la oferta de servicios debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, familias y comunidad (Usuario externo) es así que El Ministerio de Salud a través de sus órganos administrativos encargados de la gestión de calidad, Carteras de Servicios de la Salud, Categorización, entre otros han venido realizando esfuerzos por mejorar e implementar el sistema de gestión de la calidad, cuyo objetivo es disminuir las brechas entre las expectativas, las percepciones y la aceptación de los usuarios externos que acuden a los establecimientos de salud, específicamente en el primer nivel de atención de la

salud debido a que los establecimientos que constituyen estas redes de salud, atienden a más del 80% de la población de forma inicial constituyendo un terreno importante a tomar en cuenta para implementar y fortalecer acciones de orientadas a mejorar la calidad de atención.

En el presente estudio de investigación titulado: “Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018”, los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento y luego procesados estadísticamente nos demuestran que si existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y el tipo de atención recibido en el Servicio de Odontología del mencionado centro de salud.

El porcentaje de usuarios directos (paciente) y acompañantes de la muestra seleccionada corresponde al 71.53% y 28.46%, parámetros muy cercanos a la medición realizada por Zafra, J., Veramendi, L., y Villa N. (2015) (23) en el estudio “Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora”, donde se encuestó a un total de 99 personas, entre ellas el 72% era usuario y el resto acompañante. En el estudio desarrollado se puede apreciar que el porcentaje de personas que aplicaron el cuestionario correspondía al sexo femenino (66.15%), en el estudio de Zafra y col. El número de mujeres en relación al número de hombres encuestados fue igualmente mayor(86%) Referente a la continuidad de los pacientes a los servicios de salud, existe una variación de datos del estudio parámetro donde el 85% de los encuestados era un paciente continuador y en el estudio actual representa ese mismo grupo de pacientes el 42.69% seguido de pacientes reingresantes con 38.46%, lo cual sugiere que la cifra de pacientes nuevos al servicio es muy idéntica a la diferencia obtenida en el estudio parámetro pudiendo sugerir que es un porcentaje que se mantiene dentro de los parámetros

esperados en lo que se refiere al tipo de pacientes. En lo que se refiere al usuario externo según el tipo de seguro en este estudio parámetro, el 64% contaba con el Seguro Integral en Salud (SIS), 20% contaba con otro seguro y el 15% no poseía seguro de salud, esta tendencia de distribución es repetida en el presente estudio donde 73.46% de los encuestados tienen el SIS.

Existen diversos estudios en nuestro país donde se reportan porcentajes altos de insatisfacción. Un claro ejemplo es el estudio realizado en el distrito de Lima en el mes de mayo de 2014, donde solo el 23 % de los pacientes atendidos presentaron una buena relación médico-paciente. Sin embargo, en el interior del país se encontró un estudio con porcentajes de 68 % de satisfacción del usuario a nivel de Essalud y del 54 % a nivel de Minsa (39); datos compilados por O. Lazo-Gonzales A. Santivañez-Pimentel (Lima, 2018) en su estudio “Atención de Salud con Calidad: Desafíos” y que concuerdan con los datos obtenidos en el presente estudio existe una relación de tendencia favorable donde el nivel de satisfacción se encuentra entre las calificaciones de poco satisfecho con 43.8% en la dimensión de expectativa y poco satisfecho con 43.5% en la dimensión de percepción. La dimensión de aceptación resulto tener una menor calificación con 40.0%.

Cabe mencionar que los resultados del presente estudio muestran una situación contextual de relación del usuario y los servicios de salud como lo establece Fidel, J. (Lima, 2017) en su estudio “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud” donde concluye que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” donde los resultados encontrados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los

usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas (30), por otro lado el nivel de satisfacción superior al 75% en los usuarios externos se presentan en trabajos de Mamani, Wilston (2017) donde la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentaron un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada lo que significa una relación de 2/1 respecto a los datos obtenidos de tal registro en el presente estudio. (32). Por otro lado, podemos mencionar que los resultados obtenidos difieren de la investigación de J.J Lara Álvarez (2017) que llegaron a la conclusión de que la mayoría de pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 estuvieron insatisfechos (88.6%) (28)

## **CONCLUSIONES**

1. Existe un nivel favorable de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma.
2. Existe una relación significativa entre la expectativa favorable del usuario externo y la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma.
3. Existe una relación significativa entre la percepción favorable del usuario externo y la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma.
4. Existe una relación significativa entre la aceptación favorable del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los profesionales de odontología que laboran en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba mejorar la calidad de atención hacia el usuario externo que demandan al servicio (paciente y acompañante), porque de ella dependerá disminuir la alta incidencia de Caries dental, enfermedades del tejido periodontal y la mala oclusión de forma efectiva y tempranamente.

A la Jefatura del Centro de salud de Acobamba se le sugiere que gestione los recursos respectivos para mejorar la oportunidad y tangibilidad de la atención en todos los servicios y específicamente en el servicio de odontología, pues un gran número de equipos e instrumentales con los cuales cuenta el servicio se encuentran desfasados, deteriorados e inoperativos, limitando la capacidad resolutive de la atención odontológica

El trato que brinda el personal de salud de los diferentes servicios complementarios en la atención odontológica como son los servicios de Admisión, Triage, Farmacia, Tópico, Limpieza, entre otros, también es de gran importancia en el nivel de aceptación del usuario externo siendo equiparable a los valores obtenidos en la expectativa de la atención en el servicio de odontología (42% y 44% respectivamente)

Se sugiere que exista un programa de perfeccionamiento y capacitaciones para el profesional odontólogo del centro de salud de Acobamba, y así mismo se debe establecer un límite de atención al usuario para que se mejore el trato y se dé una mejor atención a los usuarios.

Se sugiere la implementación del servicio odontológico con recursos humanos capacitados en el área de asistentes dentales para que respalden la atención que realiza el personal profesional

## BIBLIOGRAFIA

1. Blanco - Fombona MF. Calidad: ¿En los servicios de salud? Tesis para optar el grado de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, Dirección General de estudios de Postgrado; 2006.
2. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014 Junio; 30(2).
3. Centragolo O, Bettrranou F, Casanova L, Casali P. EL SISTEMA DE SALUD DEL PERÚ: situación actual y estrategias para contributiva. Lima: EsSalud, Oficina de la OIT para los Países Andinos; 2013. Report No.: 978-92-2-327525-9 (impreso).
4. R. H, Rojas I. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro de Salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017. Lima: Universidad Peruana Union, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración. ; 2017.
5. Mora Contreras C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 2011 Mayo - Agosto; 10(2).
6. Hernandez Sanchez J, Forero Bulla C. Concepciones y percepciones sobre salud, calidad de vida, actividad física en una comunidad académica de salud. Revista Cubana de Enfermería. 2011 Abril- Junio; 27(2).
7. Arias Castillo C. Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. Horizonte pedagógico. 2006; 8(1).
8. Rodríguez AC. Creando una cultura de calidad hospitalaria. Medwave. 2013 Setiembre;: p. 179-183.



9. Ramos Aresmendi M, Ramos Aresmendi E. Satisfaccion del usuario externo sobre la calidad de atencion en salud en el Hospital Camana, 2015. Tesis. Arequipa: Universidad Nacional San Agustin de Arequipa; 2015.
10. Torres Quintana M. Bioetica y ejercicio profesional de la odontologia. Acta Bioehtica. 2006 Junio; 12(1).
11. Cote Estrada L, Tena Tamayo Carlos y Madrazo Navarro M. Buenas practicas en calidad y seguridad en la atencion medica del paciente. 1st ed. Cruz F, Fajardo G, Navarro FyCR, editors. Mexico: Alfil S.A. de C.V.; 2013.
12. Cetrangolo O. BF,CLyCP. El sietma de salud del Peru: Situacion actual y estrategias para orientar la extension de la cobertura contributiva. Informe institucional. Lima: Essalud , OIT.; 2013. Report No.: 978-92-2-327526-6 (web pdf).
13. Armijos Coronel FG. Analisi de la satisfaccion de los usuarios atendidos en el servicio de odontologia del Centro de Salud Ambulatorio Central Quito, IESS. Proyecto de investigacion para la obtencion del grado academico de Magister en Servicios de Salud. Ambato , Ecuador : Universidad Regional Autonoma de los Andes; 2017.
14. Limia Legra M. Cambio de mentalidad: Responsabilidad de salud. Index de Enfermeria. 2010 Marzo; 19(1).
15. Donavedian A. La dimension internacional de la evaluacion y garantia de la calidad. Salud Publica Mex. 1990;(32).
16. Ardon Centeno N, Jara Navarro M, Valandia Salazar F. Satisfaccion y calidad: Analisis de la equivalencia o no de los terminos. Revista Gerencia y Salud. 2008 Diciembre; 6(13).

17. López Garvi A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire". Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia; 2012.
18. Bordin D. BC,SS,M,SC,yAG. Estudio comparativo de la satisfacción del usuario y profesionales de la salud con el servicio dental público. Tesis. Ponta Grosso: Universidad Estatal Paulista, Departamento de Odontología Preventiva e Social, Faculdade de Odontologia de Araçatuba, ; 2014.
19. Tania AB. "Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas". Tesis. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Dirección de Investigación y Postgrados ; 2016.
20. Lopez, J. y col. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2013 Enero-Junio; 12(24).
21. Coyago Sinche J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 201. Tesis de grado. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Odontología ; 2014.
22. Huiza Guardia GA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. Tesis para obtener el grado de Cirujano Dentista. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos ; 2006.

23. Zafra, J., Veramendi, L., Villa, N.. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Anales de la Facultad de Medicina. 2015 Enero-marzo ; 76(1).
24. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015. Lima: Universidad de San Martín de Porres , Facultad d Medicina Humana. Seccion postgrado ; 2015.
25. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Facultad de Medicina ; 2015.
26. Torres Gonzáles GyLMR. “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana, Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Revista Estomatologica Herediana. 2015 Abril-junio ; 2(25).
27. M. MC. “Análisis de las Expectativas sobre la Atención Odontológica en Pacientes que Acuden a la Clínica de la UCSM. Arequipa 2017” Tesis para optar el grado de Cirujano - Dentista. Arequipa: Universidad catolica Santa Maria de Arequipa; 2017.
28. Lara Alvarez JJ. Grado de satisfacion de los pacientes que recibieron un servicio odontologico en la clinica odontologica especializada PNP- Angamos, 2016, Tesis preentado para optar el titulo de Cirujano - Dentista. Tesis.. Universidad Norbert Wiener, Lima ; 2017.
29. Chiclla Vásquez AC. Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos

- Aires de Villa durante el año 2017, Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Tesis. Universidad San Juan Bautista , Lima; 2017.
30. Jesus Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud ; tesis para optar el grado de Maestro en gestión de servicios de salud. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post Grado, Lima; 2017.
  31. Atachao Vila K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017., Para Optar el grado de Maestro en Servicios de Salud. Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo., Ayacucho; 2018.
  32. Mamani Mamani AW. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno 2017, tesis para optar el título de Cirujano- Dentista. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Odontología , Puno; 2017.
  33. Chavez C. Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima 2016. Tesis de maestría. Lima: Universidad san Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana; 2016.
  34. Varela Mallou J, Rial Boubeta AyGCE. Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria. Psicothema, 656-661. 2003; 15 (4).
  35. Sifuentes Leon OG. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía, Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de maestro en salud Pública , con Mención en Gerencia y

- Políticas de Salud. Tesis. Trujillo, Peru: Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Post Grado; 2016.
36. Martinez F. Grado de satisfacción del usuario de la consulta de medicinafamiliar. Tesis para optar el título de maestría en Salud Pública. Tesis. Colombia: Universidad Lisandro Alvarado; 2000.
37. Burgos Zavaleta PA. Influencia de la atención del medico en la satisfaccion de los clientes del Hospital Clinica I, Chepen - Essalud, 2012. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Economicas, con mencion en Administracion de Negocios. Tesis. Trujillo, Peru: Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de PostGrado.; 2016.
38. C. H. La Calidad de la Atención Medica. Revista del Organó de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 2001; 16(1).
39. Mendoza, C., Ramos, C., y Gutierrez, E. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de unhospital de Lima, Perú. Horizonte Medico. 2014 Mayo; 16(1).
40. Peru MdS. Sistema de Gestion de la Calidad en Salud, RM. N° 519-2006/MINSA. Mayo del 2006..
41. Peru MdS. Plan Nacional de Gestion de la Calidad en Salud , RM N° 586-2007, MINSA. 20 de julio, 2012..
42. Salud-Peru Md. Documento Tecnico: Politica Nacional de Calidad en Salud, MINSA. 29 de octubre, 2009..
43. Costa Aponte, F.; Sanchez Aguilar, A.; Hidalgo Calle, N.; Benavides Ruller, H.; Davila Tanco, E. Peru: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar-ENDES 2017,

- nacional y Departamental Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.; 2018.
44. Osorio Figeroa T. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay, abril-junio del 2015. Tesis para optar el Título de segunda especialidad de Emergencia y Desastres. Chíncha, Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud; 2015.
  45. Perez J, Gardey A. WordPress. [Online].; 2008-2018 [cited 2018 02 02. Available from: <https://definicion.de/satisfaccion/>.
  46. Huaman Angeles M. Monografias.com. [Online].; 2017 [cited 2018 2 2. Available from: <https://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>.
  47. Seclen-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000. Anales de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 Junio; 66(2, ; pp 127-141).
  48. Patricia HS. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. 2011 febrero; 34.
  49. Posligua González CA. Aplicación del Marketing en las clínicas de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. Trabajo de investigación previa a la obtención del título de odontólogo. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2016.
  50. Redhead RM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco. 2013, Tesis para optar el Grado

- Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Peru : Universidad Nacional Mayor de San Marcos ; 2015.
51. Viscaino Salem KM. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas, Tesis para optar el grado de título de Odontóloga. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas ; 2016.
  52. Llor Jara EI. Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta, Tesis para optar el grado de Magister, especialista en la administración de servicios de salud.. Quito: Universidad de las Américas; 2017.
  53. Suquillo Caiza MP. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Proyecto de investigación presentado para la obtención del título de odontólogo. Quito, Ecuador.: Universidad Central del Ecuador ; 2017.
  54. Coralia Massip Pérez; Rosa María Ortiz Reyes; María del Carmen Llantá Abreu; Madai Peña Fortes; Idalmis Infante Ochoa. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008 Abril; 34, p 1-10.
  55. Dutka A. Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Primera ed. Bertran. , editor. Buenos Aires , Argentina: Granica S.A.; 1998.
  56. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 Junio ; 66 (2).
  57. Vargas Rozo OB. La Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas

- Odontologicas Integradas de Bogota. Tesis para optar el grado academico de Magister en Administracion.. Bogota, Colombia : Universidad Nacional de Colombia; 2016.
58. Chungara Castro C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andres, Facultad de Medicina, Escuela de Postgrado; 2014.
59. Berenguer Gouarnaluses M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN, Universidad de Ciencias Médicas, Facultad de Estomatología, Santiago de Cuba, Cuba. 2014 Abril; 18(7).
60. Marrugo Marrugo M. Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende" , Tesis para optar el grado de Administrador de empresas. Tesis de grado. Cartagena, Colombia : Universidad de Cartagena; 2012.
61. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina. 2005 Abril - Junio ; 66(2).
62. Leonardo Oviedo G. La definición de la teoría de la percepción en Psicología con base en la Teoría de Gestalt. Revista de Estudios Sociales. 2004 Agosto ; 1(18): p. 89 - 86.
63. Petracci M. Calidad de Atención en Salud. Seminario. Buenos Aires , Argentina : Organización Panamericana de la Salud, Centro de Estudios de Estado y Sociedad; 2004.



64. Programacion Multioanual 2018- 2022 MdSGdP. Conexion ESAN. [Online].; 2017  
[cited 2018 Abril 11. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>].
65. Tania. AB. “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”. Tesis. Esmeraldas: Pontifica Universidad Catolica del Ecuador , Direccion de Investigacion y Postgrados; 2016.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA TARMA, ENERO A JUNIO, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, Enero a Junio, 2018?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles es la relación que existe entre las expectativas del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la aceptación del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre las expectativas del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018</li> <li>• Identificar la relación que existe entre la percepción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018</li> <li>• Identificar la relación que existe entre la aceptación del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de satisfacción del usuario externo es favorable en relación directa a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio 2018</li> </ul> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación directa y significativa entre las expectativas favorables del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018</li> <li>• Existe una relación directa y significativa entre la percepción favorable del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba – Tarma, enero a junio, 2018</li> <li>• Existe una relación directa y significativa entre la aceptación favorable del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018</li> </ul>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción del usuario externo</p> <p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> El tipo de investigación es el cuantitativo, descriptivo exploratorio, transversal</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño y esquema de la Investigación</b> El diseño de investigación será el simple.</p>	<p><b>Población:</b> La población objeto de investigación serán todos los pacientes que acuden al servicio de odontología, en el caso de menores de edad serán los acompañantes de los niños que acuden al servicio de odontología. La población estimada está calculada en función a la demanda al servicio de odontología en sus dos turnos y con atención de lunes a domingo y que mensualmente es de aproximadamente 150 usuarios y una aproximado de 900 usuarios externos durante el periodo de investigación.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra de estudio estará conformada por 260 informantes este tamaño es calculado aplicando el paquete estadístico Stats V1.1, y el tipo de muestreo será el no probabilístico intencional.</p>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

**ANEXO N° 01**

**CUESTIONARIO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA TARMA, ENERO A JUNIO, 2018**

**I. PRESENTACION:**

Estimado Sr. (a), tenga nuestro cordial saludo: estamos desarrollando un proyecto de investigación sobre el: **“Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba”**

**II. INSTRUCCIONES PARA EL ENCUESTADOR:**

A continuación, se planteamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuestas; Marque con una (x) en el recuadro que corresponde a la respuesta de cada encuestado.

**III. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Identificar la relación que existe entre las expectativas del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018
- Identificar la relación que existe entre la percepción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018
- Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio, 2018

#### IV. DATOS GENERALES:

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA, TARMA</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora inicio:</b>	<b>Hora de termino:</b>
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
Condición del Encuestado:	Paciente	2
	Acompañante	1
Edad en años:	- Acompañantes y menores 19 a. ( 1 )	
	- 19 a 29 años ( 2 )	
	- 30 a 59 años ( 3 )	
	- 60 a + años ( 4 )	
Sexo:	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudio	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior Técnico	3
	Superior Universitario	4
Tipo de financiamiento	Ninguno	0
	Asegurado SIS	1
Tipo de usuario:	Nuevo	1
	Reingreso	2
	Continuador	3
Personal que lo atendió	Personal apoyo a la consulta y atención odontológica	1
	Profesional odontólogo	2

#### V. DATOS ESPECIFICOS:

##### EXPECTATIVAS DEL USUARIO.

Nº	ITEMS	Si	A veces	No
1	Que la atención por el profesional de odontología se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.			
2	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea prudencial			
3	Que el profesional de odontología que le atenderá a usted o al paciente a quien acompaña le inspire confianza			
4	Que el profesional de odontología que le atenderá a usted o al paciente a quien acompaña le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
5	Que durante la atención en el consultorio se respete la privacidad de usted o del paciente a quien acompaña.			
6	Que el profesional de odontología que le atenderá le realice un examen completo y minucioso de su estado de salud bucal o del paciente a quien acompaña.			
7	Que el profesional de odontología que le atenderá a usted o al paciente al cual acompaña le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su estado de salud bucal.			

8	Que usted o el paciente al cual acompaña comprenda la explicación que le brindará el profesional de odontología, sobre la alternativa de tratamiento odontológico más adecuada y oportuna.			
9	Que usted o el paciente al cual acompaña comprenda la explicación que le brindara el profesional de odontología, sobre los cuidados posteriores al tratamiento elegido y el mantenimiento de una buena salud bucal			
10	Que usted o el paciente al cual acompaña lograra solucionar de forma oportuna, inmediata y efectiva el problema de salud bucal motivo de consulta al servicio de odontología.			

### PERCEPCION DEL USUARIO.

Nº	ITEMS	Si	A veces	No
1	¿El tiempo que esperó para ser atendido usted o, el paciente a quien acompaña en el servicio de odontología fue bastante prudencial?			
2	¿Cuándo a usted o, el paciente a quien acompaña se le presentó algún problema o dificultad en la atención en el servicio de odontología, esta situación se resolvió inmediatamente?			
3	¿Durante la atención en el consultorio se respetó la privacidad de usted o del paciente a quien acompaña?			
4	¿El profesional odontólogo que le atendió a Usted o al paciente que acompaña, realizó un examen bucal completo y minucioso?			
5	¿El profesional odontólogo quien lo atendió a usted o al paciente que acompaña, brindó el tiempo suficiente para contestar las dudas o preguntas referente al estado de la salud bucal?			
6	¿El profesional odontólogo que lo atendió a usted o a al paciente a quien acompaña, le inspiró confianza?			
7	¿El profesional odontólogo que le atendió a Usted o al paciente que acompaña, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
8	¿Comprendió la explicación que le brindó el profesional de odontología sobre el estado de salud bucal de usted o el paciente a quien acompaña?			
9	¿Usted comprendió la explicación que el profesional odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud bucal?			
10	¿Usted logro solucionar de forma oportuna, inmediata y efectiva el problema de salud bucal motivo de consulta al servicio de odontología?			

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA TANGIBILIDAD Y  
CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA  
DEL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA**

Nº	ITEMS	Si	A veces	No
1	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes?			
2	¿La atención se realizó respetando el orden de llegada?			
3	¿El tiempo de la atención en el área de admisión e historia clínica, y triaje han sido los más adecuados para usted o el paciente a quien acompaña ?			
4	¿El personal de admisión ha tenido hacia usted o el paciente a quien acompaña un trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
5	¿El consultorio de odontología y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?			
6	¿El personal de caja/ farmacia tiene un trato de amabilidad, respeto y paciencia?			
7	¿La farmacia del establecimiento cuenta con los medicamentos que receta el profesional de odontología?			
8	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? ¿El Establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?			
9	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?			
10	¿Usted o el paciente a quien acompaña ha sido atendido en el servicio de odontología sin diferencia alguna en relación a otras personas?			

**VALORACIÓN:**

Si = Satisfecho.  
A veces = Poco satisfecho.  
No = Insatisfecho.



## EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de la investigación: "Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio del 2018". En Razón de ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar su apreciación para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación a la columna de observación.

Cuestionario de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba.							
N° ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
<b>Expectativa del usuario</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
<b>Percepción del usuario</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
<b>Satisfacción del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta del servicio de odontología del centro de salud de Acobamba</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		



2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



DR. J. NILO BALAZAR CALLE  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 2874



## EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de la investigación:” **Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio del 2018**”, En Razón de ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar su apreciación para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación s la columna de observación.

<b>Cuestionario de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba.</b>							
<b>N° Ítem</b>	<b>Validez de contenido</b>		<b>Validez de constructo</b>		<b>Validez de criterio</b>		<b>Observaciones</b>
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
<b>Expectativa del usuario</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
<b>Percepción del usuario</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
<b>Satisfacción del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta del servicio de odontología del centro de salud de Acobamba</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		

2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		

*PLS*

-----  
DR. RICARDO A. GUARDIAO C.H.  
22463691

## EVALUACION DE EXPERTOS



Estimado profesional, Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de la investigación:” **Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba, Tarma, enero a junio del 2018**”, En Razón de ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar su apreciación para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación s la columna de observación.

<b>Cuestionario de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud de Acobamba.</b>							
N° Ítem	<b>Validez de contenido</b>		<b>Validez de constructo</b>		<b>Validez de criterio</b>		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
<b>Expectativa del usuario</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
<b>Percepción del usuario</b>							
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
<b>Satisfacción del usuario externo y la tangibilidad y capacidad de respuesta del servicio de odontología del centro de salud de Acobamba</b>							

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		

  
 -----  
**ORTEGA ROMERO, JAIME ALFREDO**  
 C.D. MAGISTER EN SALUD PUBLICA  
 Y COMUNITARIA  
 -----  
 C.O.P. 07611