

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Satisfacción del usuario asociado a la calidad de atención  
odontológica en el Centro de Salud Sapallanga-2021**

**Para optar** : El Grado Académico de Maestro en  
Ciencias de la Salud mención en: Gestión en  
Servicios de Salud

**Autor** : Bach. Paucar Martinez Luz Patricia

**Asesor** : Dr. Williams Ronald Olivera Acuña

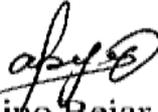
**Línea de  
investigación  
Institucional** : Salud y Gestión de salud

**Fecha de inicio /  
término** : Noviembre 2021 a Febrero 2023

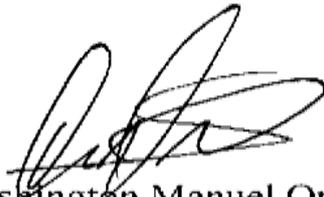
**Huancayo – Perú**

**2023**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



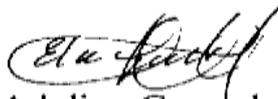
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente



Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal  
Miembro



Dra. Juana Luisa Andamayo Flores  
Miembro



Mg. Elva Adelina Granados Palacios  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

## **ASESOR**

**Dr. Williams Ronald Olivera Acuña**

## **DEDICATORIA**

*A Dios el Altísimo, por fortificar mi corazón, alumbrar mis pensamientos, por bendecirme siempre, y por su inmensa misericordia, por conducirme en mi sendero y por acceder a alcanzar mis propósitos.*

*A mi querida Familia por su absoluta ayuda y su muestra de cariño hacia mi persona.*

*A pequeña sobrinita Yatzil por su inmensa ternura.*

*A mi querido y adorado hijo **OBED EITHAN** quien llena mi vida de dicha y me impulsa a seguir luchando para ser un ejemplo a seguir.*

*La autora*

## **AGRADECIMIENTO**

- ❖ *A todos los docentes de la Universidad Peruana Los Andes, escuela de posgrado por el gran soporte y gran esfuerzo al compartirnos sus sabias experiencias.*
  
- ❖ *A la jefatura del centro de salud y del servicio odontológico por permitir y hacerse efectivo la investigación en el establecimiento de salud.*

*L. Patricia Paucar Martínez.*



## UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Escuela de Posgrado

### CONSTANCIA

#### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la tesis titulada:

**Satisfacción del usuario asociado a la calidad de atención odontológica en el  
Centro de Salud Sapallanga-2021**

**Cuyo autor : BACH. PAUCAR MARTINEZ LUZ PATRICIA**

**Asesor : DR. OLIVERA ACUÑA WILLIAMS RONALD**

Que fue presentado con fecha 21.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 21.08.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 15 palabras
- Otro criterio (se excluyeron fuentes)

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 25%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 21 de agosto de 2023  
964256181 - 064232776



*Dr. Aguado Albino Rojas Mormontoy*  
Director de la Escuela de Posgrado

direccion\_ep@upla.edu.pe

Av. Giraldez N° 741  
Huancayo - Junín



## CONTENIDO

PORTADA.....	i
JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	ii
ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1.Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2 Delimitación del problema.....	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos .....	19
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Social.....	20
1.4.2. Justificación Teórica .....	20
1.4.3. Justificación metodológica.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
CAPÍTULO II .....	22

MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales .....	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	25
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	27
2.2.1 Variable 1 satisfacción del usuario .....	27
2.3. Marco Conceptual.....	39
CAPÍTULO III.....	40
HIPÓTESIS .....	41
3.1 Hipótesis General.....	41
3.2 Hipótesis Específicas.....	41
CAPÍTULO IV.....	42
METODOLOGÍA .....	43
4.1. Método de Investigación.....	43
4.2. Tipo de Investigación.....	43
4.3. Nivel de Investigación.....	43
4.4. Diseño de la investigación.....	43
4.5. Población y Muestra.....	44
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48
4.8 Aspectos éticos de la Investigación.....	49
CAPÍTULO V .....	51
RESULTADOS .....	52
5.1. Descripción de los resultados.....	52
5.2. Contrastación de Hipótesis.....	60

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	68
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	73
ANEXOS .....	84
ANEXO 1. Matriz de consistencia del Trabajo de Investigación.....	85
ANEXO 2. Operacionalización de las variables.....	86
ANEXO 3. Operacionalización del instrumento .....	87
ANEXO 4. Instrumentos de Recolección de Datos .....	88
ANEXO 5. Solicitud para aplicación del instrumento.....	92
Constancia de aplicación del instrumento.....	93
ANEXO 6. Confiabilidad y validez del instrumento.....	94
ANEXO 7. Data de procesamiento de datos en excel .....	99
ANEXO 8.Consentimiento informado .....	102
ANEXO 10. Evidencias fotográficas.....	104

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia porcentual las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención.....	52
Tabla 2. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción.....	53
Tabla 3. Frecuencia porcentual de la calidad de atención.....	54
Tabla 4. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad.....	55
Tabla 5. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta.....	57
Tabla 6. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión seguridad.....	58
Tabla 7. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión empatía.....	59
Tabla 8. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y elementos tangibles.....	59
Tabla 9. Correlación de Rho de Spearman de las variables Satisfacción del usuario y calidad de atención.....	61
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad.....	62
Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta.....	64
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta.....	66

Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía.....	67
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles.....	68

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

Grafico 1. Distribución porcentual de las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención.....	53
Grafico 2: Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario.....	54
Grafico 3. Distribución porcentual de la variable calidad de atención.....	55
Grafico 4: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad. ....	57
Grafico 5: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta.....	58
Grafico 6: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión seguridad .....	59
Grafico 7: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión empatía .....	60
Grafico 8: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión elementos tangibles. ....	61

## RESUMEN

La presente investigación surge de observar que la institución sanitaria que brinda la prestación, no se conoce con certeza los niveles de satisfacción frecuentemente ligados al servicio odontológico, estos condicionalmente se evalúan con posterioridad a la terapéutica brindada. **El objetivo** fue determinar la asociación entre satisfacción del usuario y calidad de atención odontológica la institución sanitaria Sapallanga-2021. Se recurrió al **método científico**, mediante una investigación básica, de nivel relacional, y diseño no experimental. Para la recopilación de datos, se optó por encuesta y el cuestionario, apoyado en la escala SERVQUAL, se empleó la fórmula para poblaciones finita y en total se tuvo una muestra de 78 pacientes seleccionados mediante muestreo de tipo probabilístico. Como **resultado**, se obtuvo que el 7,7%, de la muestra manifestaron sentirse insatisfechos, el 16,7% poco satisfechos y el 75,6% satisfechos con la asistencia odontológica. De acuerdo la asociación entre las variables, al obtenerse 0,405, lo que develó una correlación positiva moderada, con p-valor = 0,000 siendo  $<0,05$ . En **conclusión**, existe una correlación positiva moderada significativa entre las variables estudiadas, lo que significa que a un adecuado índice de satisfacción del paciente, se le atribuye un adecuado nivel de calidad en la asistencia brindada. Se **recomienda** poner a disposición los resultados obtenidos al director de la Institución de Salud y al jefe del área para que posibilite el desarrollo de capacitaciones, talleres sustentados en los enfoques actuales sobre calidad, que coadyuven al beneplácito de los pacientes.

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción del usuario, Calidad de atención*

## ABSTRACT

The present investigation arises from observing that the health institution that provides the benefit, the levels of satisfaction frequently linked to the dental service are not known with certainty, these are conditionally evaluated after the therapy provided. The objective was to determine the association between user satisfaction and quality of dental care at the Sapallanga-2021 Health Center. The scientific method was used, through basic research, relational level, and non-experimental design. For the collection of information, the survey technique was chosen and the questionnaire as instrument, supported by the SERVQUAL scale, the formula for finite populations was used and in total there was a sample of 78 patients selected by probabilistic sampling. As a result, it was obtained that 7.7% of the sample stated that they felt dissatisfied, 16.7% dissatisfied and 75.6% satisfied with dental care. According to the association between the variables, when 0.405 was obtained, which revealed a moderate positive correlation, with p-value = 0.000 being  $<0.05$ . In conclusion, there is a significant moderate positive correlation between the variables studied, which means that an adequate index of patient satisfaction is attributed an adequate level of quality in the assistance provided. It is recommended to make the results obtained available to the director of the Health Institution and the head of the area so that they enable the development of training, workshops based on current approaches to quality, which contribute to the approval of patient.

**KEY WORDS:** User satisfaction, Quality of care

## INTRODUCCIÓN

El vehemente crecimiento del sondeo con respecto a la calidad en las prestaciones médicas a escala global, se presenta de formas distintas, por tal razón, se trata de identificar instituciones de modelos sociales con el propósito de alcanzar una mejoría visible en las prestaciones a la población. La prestación con calidad, se considera un aspecto amplio, que enfatiza esencialmente en la obtención de clientes satisfechos. Resulta complejo contar con pacientes totalmente complacidos, si se analiza que previamente asisten a un centro médico permeados de una visión negativa. A esto se le añade el déficit de información con la que cuentan sobre sus derechos como pacientes. Por tal razón, se procuró determinar la existencia del vínculo entre calidad de las prestaciones y complacencia en la atención odontológica, y fue posible comprobar esta relación. Se evidenció que la calidad de la atención implica desde la recepción del usuario hasta su egreso, por lo que en cada instante debe asegurarse una adecuada prestación para asegurar la plena satisfacción del usuario. En tal sentido, se consideran esenciales los cinco indicadores de SERVQUAL, que se deben desempeñar para el beneplácito de los usuarios, lo que denotará servicio con calidad.

El trabajo de investigación en su desarrollo se organizó en capítulos, estructurados en:

I capítulo contiene el planteamiento del problema, formulación del problema y objetivos, y la justificación.

II capítulo: marco teórico, que incluye antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

III capítulo: hipótesis y variables.

IV capítulo: metodología, población, muestra, técnica y el instrumento de recopilación de información y análisis de estos y aspectos éticos.

V capítulo: resultados, contratación de hipótesis, análisis y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El grado de satisfacción experimentado por el paciente sobre el servicio odontológico recibido, es medido con posterioridad a la terapéutica brindada. Dicha evaluación permite identificar los criterios, apreciaciones e inconformidades del paciente en relación a la prestación concedida. La impresión del usuario es una información pertinente para el personal de salud, ya que permite precisar la problemática que le aqueja y el tratamiento para su solución. Se considera de vital relevancia, investigar sobre el procedimiento e instrumentos que posibiliten medir la satisfacción de los pacientes, tal proceder conducirá a la implementación de elecciones terapéuticas que garanticen la elevación de la calidad de las prestaciones odontológicas en centros públicos y privados (1).

En tal sentido, es pertinente señalar que el índice de satisfacción del usuario sobre el proceso asistencial, se evalúa con posterioridad a la intervención terapéutica. Ello permite conocer criterios, apreciaciones e inconformidades con respecto al servicio de salud recibido. La opinión del usuario es necesaria para los profesionales del sector salud, ya que propicia detectar la afección que le aqueja y el tratamiento terapéutico para solucionarla, en consecuencia, la exigencia y celeridad en la renovación de enfoques y metodologías por el sistema de salud a nivel regional y nacional, con vista a emplear reformados recursos de asistencia. Esto asegura prestaciones con calidad, en respuesta a las exigencias cada vez más crecientes de una sociedad más centrada en el mejoramiento de su condición de salud (2)(3).

Varios son los trabajos investigativos que han centrado su mirada en el tema que se argumenta en la presente investigación. De manera general, coinciden que la efectividad de la atención incide en la complacencia que siente el paciente. En tal sentido develaron propuestas para elevar la calidad de las prestaciones, y con ello el mantenimiento de la salud y beneplácito de las personas. Se hace mención a la conservación de estructuras, uso de protocolos de actuación, capacitación de profesionales y técnicos y la observancia de la bioseguridad (4).

En declaraciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud, se muestra que las vivencias de pacientes se relacionan significativamente con la atención del sistema de salud, lo que da cuenta del 10,4% de variabilidad en el grado de complacencia. Sobre esto, se han expresado otros elementos predictores determinantes de la satisfacción con respecto al servicio sanitario, entre los que destacan la atención del paciente, estado general de salud. No obstante, a nivel global se expresa un 17,5% de variabilidad apreciada. Este dato conduce a expresar la existencia de otros factores de carácter social más globales, como determinantes en forma considerable del índice de variabilidad no aclarado de beneplácito del usuario en torno al sistema de atención salubrista (5).

En etapas recientes, han sido percibidas variaciones en la actuación que muestran los usuarios en la selección del profesional de salud que le brindará el servicio. Es apreciable, por tanto, el poder de autodeterminación y conocimiento de la calidad en la atención, lo que conduce a la variación de la expectativa y a la elección de la prestación deseada. Entre médicos y clientes se establece un vínculo necesario, requiriendo este último un servicio en el cual prime la eficiencia. Para responder esta aspiración es recurrente plantear acciones y estrategias diagnósticas,

terapéuticas, clínicas y comunicativas, para alcanzar la complacencia del paciente y responder de manera óptima a la afección de salud que lo aqueja (6).

A partir de estas consideraciones en el Centro de Salud Sapallanga se concreta como propósito esencial, develar el criterio de los pacientes sobre la atención odontológica ofrecida, caracterizada por la categoría de primer nivel I-3 (sin internamiento), que ofrece atención médica integral de tipo ambulatoria centrada en promoción y prevención de riesgos y daños. Del mismo modo atiende a pacientes referidos de los puestos de salud de todo el distrito de Sapallanga, por lo que tiene gran demanda principalmente en el área de odontología. A partir de esta situación y tomando como referencia el servicio odontológico brindado al paciente. Se halló algunas carencias como: el consultorio cuenta con una unidad dental, la atención por paciente consta de 30 a 45 minutos y la poca capacidad resolutive de los profesionales, por ello no se logra atender a todos los pacientes en el horario establecido y todo ello conlleva a la insatisfacción del usuario teniendo en cuenta todos los fundamentos se investigaron las variables: satisfacción del usuario asociado a calidad en la asistencia. Al operacionalizar y asociar estas variables analizadas en el Centro de Salud Sapallanga -2021, se devela una visión teórica nueva.

## **1.2. Delimitación del problema**

**Espacial:** El distrito de Sapallanga está ubicado en: Provincia de Huancayo, Departamento Junín. Cuenta con una población de 20 314 habitantes. Limita por el este con la Hacienda Acopalca, con el oeste con los distritos de Huayucachi, Viquez y Huacrapuquio, por el norte con el Distrito de Chilca, por el sur con el Distrito de Pucara. La investigación es percibida como unidad de análisis al Centro de Salud Sapallanga.

**Temporal:** Se recogió la información requerida para la investigación en el periodo noviembre 2021 a febrero 2023

**Social:** La investigación que se presenta se ejecutó con las personas: pacientes o usuarios.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Sapallanga-2021?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?
2. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro de Salud de Sapallanga-2021?
3. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?
4. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?

5. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?
6. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?
7. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Justificación Social**

El desarrollo del trabajo con las discusiones, conclusiones y recomendaciones, se considera que los resultados al ser difundidos pueden contribuir al perfeccionamiento de las prestaciones odontológicas, lo cual implica esfuerzo para lograr que el desarrollo de las atenciones sea de mejor calidad y garantizar la complacencia de los pacientes al recibir la atención sanitaria que se presta dentro del Centro de Salud Sapallanga. Al hacer referencia al término calidad, de forma inmediata se debe asociar a satisfacción del usuario, cliente o paciente. Por tanto, un usuario que experimente el cien por ciento de satisfacción es reflejo de la calidad con la que se ha ofrecido el servicio demandado (7).

##### **1.4.2. Justificación Teórica**

El trabajo investigativo está diseñado con el propósito de conocer y evaluar elementos vinculados con la apreciación y expectativa que poseen los

pacientes sobre la asistencia que ofrece el servicio de odontología en el centro de salud Sapallanga. La calidad en las prestaciones de salud y la satisfacción de los pacientes se consideran elementos decisivos en cada cometido de salud. Ya que esto se debe a la comprobación en estudios realizados que la calidad con la que se ofrece el servicio, devela una imagen real de los técnicos y profesionales de una institución, como en el centro de salud Sapallanga (8).

### **1.4.3. Justificación metodológica**

En el estudio que se argumenta se tomó en consideración niveles de medición ya avaladas y que han sido aplicadas en trabajos precedentes. Se acude, por tanto, a cuestionarios de satisfacción de usuario y de calidad de servicio, con el uso de la escala SERVQUAL. Estos instrumentos validados por expertos se adaptan a los propósitos planteados y la realidad investigada. Los mismos se convierten en herramientas para futuros trabajos (9).

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la asociación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Sapallanga-2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
2. Determinar la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro de Salud de Sapallanga- 2021.

3. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021
4. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
5. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
6. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
7. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

Según **Aures M. (2018)**. En su investigación, se propuso establecer la correlación existente entre complacencia de usuarios y calidad de la asistencia recibida. Se optó por una investigación descriptiva correlacional. Utilizó una muestra de tipo intencional, compuesta por 74 clientes que recibieron prestaciones odontológicas en la institución sanitaria Pueblo Nuevo. Para cumplimentar el objetivo propuesto se eligió la herramienta SERVQUAL. Fue utilizado el Rho de Spearman, que arrojó un 0,494, mostrando una correlación significativa entre las variables propuestas. Estos resultados permiten aseverar, que un adecuado grado de satisfacción del paciente, se corresponde con un adecuado grado de calidad en la prestación del servicio. (10).

Por otro lado, **Jesús H. (2017)**. Direccionó el propósito de su investigación a la identificación de la relación entre beneplácito de usuarios y calidad en la asistencia estomatológica, en la institución salubrista ubicada en Chorrillos “Delicias de Villa”. Realizó por tanto una investigación básica, correlacional. Utilizó una encuesta con 20 ítem adaptados para medir la primera variable y para la segunda utilizaron 30 ítems apoyados en SERVQUAL. Se conformó la muestra con 110 pacientes. El análisis realizado mostró que las variables estudiadas son estadísticamente significativas, al

obtenerse un 42.7% de satisfacción de los pacientes, correspondiente a 47 encuestados (11).

Según **Ybarra L.** (2017). En su investigación, se centró en establecer la asociación entre calidad en la prestación y la complacencia del cliente que recurre al área odontológica de la institución sanitaria Olleros-Huaraz. El trabajo científico fue no experimental, descriptivo, prospectivo de corte. La muestra estuvo integrada por 78 pacientes. Fue utilizada una guía técnica, sustentada en la herramienta SERVQUAL. Los resultados obtenidos denotaron que un elevado porcentaje de pacientes aprecian una calidad de asistencia media, representado por un 61,5%, en relación con la satisfacción. En tal sentido, un elevado número de pacientes mostraron su satisfacción con el servicio recibido, para un 69.2%. Para la prueba de hipótesis se acudió al Chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman. En las conclusiones se develó una correlación significativa entre las variables analizadas (12).

Según **Vicuña L.** (2018). En su investigación se propuso identificar la asociación entre calidad de la prestación y la complacencia del paciente de obstetricia, de la institución sanitaria Señor de Luren. Optó por una investigación experimental, descriptiva correlacional. Integraron la muestra 86 pacientes. Se utilizó la encuesta acompañada del cuestionario para cumplimentar los propósitos del estudio. Obtuvo como resultados datos significativos que permitieron indicar la relación directa y positiva entre las variables analizadas. Se obtuvo un 0.435 indicando una asociación positiva media con una significancia de  $p=0.000$  inferior que el 0.01 (13).

Según **Soria J.** (2019). En su investigación se propuso identificar la relación entre calidad y beneplácito de usuarios y la calidad de la asistencia

estomatológica proporcionada en el centro hospitalario El Carmen. Se optó por desarrollar un estudio cuantitativo, aplicado, no experimental y correlacional. Se realizó el estudio con 76 usuarios. La aplicación de las pruebas realizadas mostró que el 2.63% indican mala calidad en el servicio, un 36.84% indican una calidad regular, un 59.21% señalan buena calidad en la asistencia y solo el 1.32% perciben muy buena calidad. En tal sentido, se pudo demostrar una correlación estadísticamente significativa ( $p = 0,000$ ) con un nivel de relación moderada ( $r_s = 0,429$ ) (14).

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Según **Espino R.** (2019). En su trabajo científico, el propósito esencial estuvo dirigido a la evaluación del beneplácito en la asistencia estomatológica, en la institución sanitaria Chasquipampa –Bolivia. Fue aplicada a 327 usuarios que integraron la muestra utilizando el criterio por conveniencia, la encuesta SERVQUAL. En el análisis estadístico se utilizó el SPSS v25. El mismo reflejó que las dimensiones empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron los porcentajes más elevados. La dimensión de elementos tangibles, demandó de una urgente mejoría. En las conclusiones se asevera que los pacientes perciben satisfacción con la atención, respuesta a su problemática y habilidades técnicas de los profesionales, no siendo de esta manera con la estructura (tangibles) ni el lapso de permanencia, que contrasta con la satisfacción. (15).

Según **Maggi W.** (2018). Su estudio se direccionó a la estimación del beneplácito de pacientes acerca de la calidad en la prestación ofrecida en el área de urgencia pediátrica del centro hospitalario Milagro-Ecuador. Se

conformó la muestra con 357 representantes de los menores. Se optó por la encuesta SERVQUAL modificada. El estudio fue transversal analítico. El análisis realizado permitió identificar insatisfacción en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. La dimensión capacidad de respuesta reflejó satisfacción de forma parcial. Las expectativas y percepciones develaron evaluaciones bajas (16).

Según **Montoya E. (2018)**. Su investigación estuvo centrada en identificar la repercusión de la calidad en la satisfacción de los pacientes con respecto al servicio odontológico, ofrecido en la clínica estomatológica en Chile. Para cumplimentar dicho propósito fue aplicado el Modelo SERVQUAL de calidad de servicio. Se acudió al enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo. Fueron encuestados los 206 pacientes que conformaron la totalidad de la muestra, a partir de la cual se analizaron los componentes tangibles: fiabilidad, habilidad para responder, seguridad y empatía, apreciándose cuestiones que deben mejorarse: en permanencia, realización de citas, procedimientos y logros. Por tal razón, se develó una estrategia sustentada en alternativas de cambios (17).

Según **Palacios T. (2018)**. En su investigación se propuso identificar los elementos vinculados a la satisfacción de pacientes externos en la institución sanitaria Venus de Valdivia- Ecuador, para establecer el agrado percibido y presentar una estrategia de cambio. Para cumplimentar el objetivo propuesto, se aplicó una encuesta a 378 pacientes. Finalmente, se develaron deficiencias en la provisión de la unidad farmacéutica y las prestaciones ofrecidas. (18).

Según **Mendoza M. (2022)**. En su investigación, se motivó a valorar la asociación entre calidad de la prestación con la complacencia de clientes que solicitan asistencia odontológica en Manabí-Ecuador. El estudio optó por un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional. Fue aplicado el cuestionario SERVPERF a 333 usuarios externos. El análisis realizado evidenció que la calidad de la asistencia alcanzó una media de 4.56, resultante del indicador tangibilidad 4.44, habilidad para responder 4.55 y empatía 4.56. Con respecto a la complacencia se alcanzó un 4.60, indicando agrado por los clientes. Se apreció una asociación directa entre las variables (19).

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Variable 1 satisfacción del usuario**

El investigador Pezoa M. considera de la presunción del cliente es una valoración continua de los prestatarios a la asistencia obtenida, sustentados en modelos cognitivos. Parte del análisis de las conclusiones de diversos trabajos investigativos que expresan asociación con la satisfacción de clientes sobre el sistema de asistencia médica. De igual forma define los constructos teóricos vinculados al concepto salud y protección. En relación a ello, expone una propuesta metodológica dirigida a la elaboración y valoración del instrumento, que posibilite realizar la valoración de la satisfacción del usuario de consultorios de carácter público (20).

Se considera la satisfacción del paciente una condición mental, en el que se construye un criterio sobre el servicio o producto recibido, partiendo de la comprensión de calidad. Es subjetivo e individualizado, en tanto, se pueden

expresar criterios, juicios y consideraciones diferentes del mismo servicio. La fórmula para que garantizar la complacencia del cliente, radica en brindar servicios de calidad, con insumos avalados, que satisfagan las demandas y expectativas. En igual sentido se debe garantizar el cumplimiento de los horarios establecidos, adecuada comunicación, apoyo, confort y respuesta con prontitud a las reclamaciones realizadas por los usuarios. (21).

Los clientes y las prestaciones se consideran esenciales, ya que la calidad de la prestación, estará en dependencia de su esencia y forma en que se establece el acto comunicativo con el medio y el personal asistencial (22).

La complacencia causada ejerce 3 funciones:

- La social.
- La dinamizadora profiláctica y con conducta de la salud.
- La terapéutica (23)

### **Conformación de la satisfacción y sus elementos:**

#### **- Rendimiento:**

Según Corcuera, G. en el año 2002, “referente al desempeño en relación a la entrega del valor que el usuario cree haber alcanzado posterior a la adquisición de un producto o servicio, siendo el resultado percibido por el usuario cuando adquiere el producto o servicio” (24).

#### **- Expectativas:**

Alfaro, M. en el 2016, entiende las expectativas como esperanzas que poseen los usuarios para alcanzar un propósito. Se concretan en 4 circunstancias:

- Ofrecimientos de la entidad por las ventajas que provee.
  - Vivencias de obtenciones precedentes.
  - Opiniones de personas conocidas, amigos, familias y líderes.
  - Lo prometido a la competitividad (25).
- **Niveles de satisfacción**
- ✓ Insatisfacción.
  - ✓ Satisfacción.
  - ✓ Complacencia (26).

#### **2.2.2.1 Dimensiones de satisfacción:**

- **Dimensión 1: Confiabilidad**

Se relaciona de modo directo con la prestación del servicio pactado de forma precisa y segura. La dimensión de este concepto es apreciable cuando un centro, institución u organización logra cumplir con las especificidades del servicio, los plazos de entrega, así como brindar soluciones a problemáticas y costos. En tal sentido la confiabilidad está vinculada a la calidad de la prestación, y comprometida con la fiabilidad, sinceridad, exactitud bajo condiciones reglamentadas. (27).

- **Dimensión 2: Validez**

Se identifica como un rasgo esencial del servicio brindado. En los marcos de esta investigación, se reconoce a la asistencia ofrecida por técnicos y profesionales de un centro de salud, de forma efectiva y correcta. Está relacionada con la destreza para proveer impactos deseados o

esperados, en correspondencia con las expectativas del paciente. La validación, también se refiere al proceso en el cual el investigador implementa técnicas apoyadas en cuestionarios para recabar evidencias sustentables. La validez, se comprende como la cualidad primordial de lo que es eficaz e idóneo, regulada en correspondencia con la ley del conocimiento. (27) (28).

▪ **Dimensión 3: Lealtad**

Es considerada cualidad, atributo o característica distintiva de gerentes, administrativos y líderes. Es apreciable en la actuación de estos, cuando se enfocan en que los trabajadores desarrollen relaciones firmes, genuinas y duraderas. Se aprecia en los acuerdos contractuales que se establecen entre las partes, usuario y organización, refiriendo a la satisfacción de forma completa de necesidades. De igual forma se aprecia cuando un técnico, profesional u otro personal de un centro de salud se identifica con el mismo, siente y desarrolla sentido de pertenencia, de entrega y se dedica a su labor, por lo que actúa de forma proactiva en las actividades planificadas. En igual sentido es fidelidad la que los individuos establecen con una institución. Se le considera por tanto una herramienta y cualidad vital, que toda organización reclama (28).

### **2.2.2 Variable 2 Calidad de Atención**

Al abordar calidad en la asistencia como concepto centrado en las prestaciones de salud, se alude a la complacencia de urgencias, peticiones y demandas de clientes. Su esencia recae en alcanzar adecuados porcentajes

de eficacia en las prestaciones de los servicios, con lo que se aseguran índices superiores de rendimiento en los centros asistenciales. Es por esta razón que, en las instituciones sanitarias, se realiza de forma permanente la evaluación del desempeño, lo que permite identificar aciertos y desaciertos en el servicio que ofrecen a los pacientes. Los trabajadores de este sector, deben asegurar el beneficio y la protección, lo que posibilite a su vez desarrollar la confianza del usuario en la terapéutica seleccionada, para satisfacer sus necesidades (29).

Para el investigador Avedis Donabedian. (1988): "La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios"(29).

Calidad se reafirma en la actualidad como rasgo esencial que debe caracterizar a las prestaciones sanitarias. En relación a ello, la OMS la comprende como:

- Elevado índice de profesionalidad.
- Empleo eficaz de los recursos.
- Ínfimo riesgos para los usuarios que demandan el servicio.
- Elevado nivel de complacencia por parte del usuario.
- Incidencia en la condición de salud. (30)

Betin, A. 2009, define que la calidad de la asistencia en las prestaciones sanitarias, es el manejo de la capacidad de los usuarios ante la satisfacción sin defectos (31). En tal sentido, Fernández, D. 2008, devela que la calidad de las prestaciones dirigidas a clientes al interior de las entidades, con énfasis en las que se dedican al mantenimiento de la salud de las personas, ha experimentado un sustancial avance.

Según Jesús H. en el año 2017, se refiere a la labor de una entidad o profesional del sistema de salud en función de terceras personas o pacientes, dirigida mediante determinada supervisión y reglamentación, asignada a la complacencia de demandas de la población en general, procederes intangibles e identificables, que garantizan el placer ansiado cuando se comercializa a clientes y usuarios (11).

#### **2.2.2.1 Dimensiones de calidad de atención:**

##### **- Dimensión 1. Fiabilidad o Confianza:**

El concepto fiabilidad es entendido como idoneidad en el desempeño de las funciones con certeza y precisión. Por tanto, requiere que la institución, organización o centro, de cumplimiento a sus principales misiones, entre las que destacan: la prestación adecuada de sus servicios, solución a problemáticas identificadas, y de precios, así como el cumplimiento de lo pactado.

La fiabilidad define el nivel de probabilidad de la adecuada ejecución y cumplimiento de los procesos claves, al tomar en consideración los indicadores de confiabilidad, validez, y sinceridad en la calidad de la

asistencia brindada. Una formulación que armonice con la fiabilidad toma como punto de partida un producto desarrollado de forma prevista. (1) Otra formulación se relaciona con la posibilidad de que el producto pueda cumplir con su cometido sin inconvenientes de durabilidad.

- **Dimensión 2. Capacidad de Respuesta:**

Evoca a la disponibilidad de un profesional, frente a una problemática suscitada con anterioridad o posterioridad a la atención brindada. Esta competencia se estrecha a la voluntad del profesional. Constituye un soporte clave para los pacientes, al poder contar con la asertividad y prontitud necesaria para brindar un servicio de forma eficiente.

Parasuraman, (1988) define esta competencia como la disponibilidad de dar apoyo a los pacientes externos, con el propósito de proveerlos de una atención rápida, que responda a sus necesidades con inmediatez. Dicho autor considera que la calidad brindada al usuario se convierte en procedimiento que confluye con la complacencia general de urgencias y demandas. Es por ello, que se considera al consumidor como el protagonista que posee necesidades y que requiere calidad en la atención (32).

- **Dimensión 3. Seguridad:**

Se comprende el concepto seguridad como un atributo, destreza y conocimiento que poseen las personas, y que les permite ofrecer información sobre el servicio que proveen de forma concreta y accesible. Es la habilidad de difundir confianza a los demás para que expresen sus necesidades y de esta forma prestar la ayuda requerida. Se convierte en

cualidad esencial para el aseguramiento de la calidad en la atención, al tomar en consideración que la experiencia de los empleados, expresado en la gentileza y práctica de destrezas de carácter social (1) se convierten en fuente de inspiración de la confianza y la energía positiva (33).

- **Dimensión 4. Empatía:**

El desarrollo de esta habilidad de forma adecuada, precisa que se consideren varias capacidades del comportamiento entre las que se señalan: la adecuada interacción, principios éticos y morales, comunicación asertiva y el altruismo. De igual forma se deben contemplar las respuestas de tipo emocional, el bienestar que se transmite a las demás personas, y sentimientos empáticos entre los que emergen el afecto, la comprensión y la gentileza. Se reconoce a la empatía, como disposición interna que manifiestan las personas hacia otras, y puede desarrollarse desde una visión social, al plantear una emoción que no está supeditada en gran medida al individuo, sino que contrario a ello califica la circunstancia o panorama de forma íntegra y pluridimensional (34).

- **Dimensión 5. Elementos Tangibles:**

La definición de tangibilidad abarca la dimensión que cuantifica la calidad sobre la panorámica que ofrece la estructura, equipamiento y mobiliario y la fuerza laboral y material; a partir de una percepción visual apropiada. Resulta indispensable preservar de forma idónea las condiciones estructurales (33). Ello es posible ilustrarlo con más facilidad cuando la estimación de estos objetos requiera de empeño estricto con los proyectos de forma mediata; conservación y ubicación de otras sucursales (34).

Para evaluar la calidad de las prestaciones odontológicas, según Nallar (2014) hace alusión a una herramienta teórica, que evalúa la calidad en la prestación estomatológica y está integrada por tres aspectos: (34).

- Estructura: Conglomerado de propiedades o cualidades, se incluyen los suministros o ingreso de componentes (equipamiento, insumos, e instrumental) que necesita una institución.
- Proceso: Acciones de tipo terapéuticas vinculadas con la asistencia del personal calificado, desempeñadas con habilidad y calidad y que contiene la respuesta de los actos realizados por los pacientes.
- Resultado: Es el efecto de la ejecución de un proceder terapéutico, que brinda la recuperación de los pacientes tratados (35)

#### **2.2.4. El Cuestionario Servqual**

Matsumoto detalla la herramienta Servqual y precisa que su primera edición fue en el año 1988. Posterior a ello, se modificó en varios momentos.

Asevera que es una herramienta, que posibilita estimar la calificación de una prestación, determinar la expectativa del cliente y el estudio de la dimensión cuantitativa y cualitativa con relación a estos. De igual forma, aporta información sobre el criterio, argumentos e ideas del usuario. Esta herramienta que propicia el perfeccionamiento (36).

### **2.2.4.1. Brechas en el modelo de SERVQUAL**

Para el autor antes mencionado, esta técnica contribuye a determinar cinco brechas, que se convierten en obstáculos para ofrecer una adecuada asistencia e inciden en la percepción de los pacientes externos con respecto a la prestación recibida y la calidad.

- ❖ Brecha N° 1: Se refiere a la distinción establecida entre la apreciación de los usuarios y la administración. En tanto, la administración no interprete y se sensibilice con las necesidades de los usuarios, no estará en condiciones de ejecutar actividades para la satisfacción de necesidades y aspiraciones.
- ❖ Brecha N° 2: Se refiere a la distinción establecida entre la apreciación de la administración y las indicaciones de las normativas de eficiencia.
- ❖ Brecha N° 3: Se refiere a la distinción establecida entre la precisión de eficiencia de las prestaciones y atención ofrecida. (no existe resultado sino se aprecia cumplimiento de las normativas establecidas).
- ❖ Brecha N° 4: Se refiere a la distinción establecida entre las prestaciones y la efusión externa. (significa distinción entre lo que promete el centro y lo que realmente provee).
- ❖ Brecha N° 5: Se refiere a la distinción establecida entre la expectativa del cliente y sus apreciaciones (36)

### **2.2.5 Escala de Likert**

Se refiere a una escala que permite la evaluación cuantitativa y que, por tanto, es comúnmente utilizada. De igual modo, se considera un instrumento

psicológico, que permite la estimación de la complacencia del usuario en relación a la asistencia recibida.

Summers precisó que la actitud es “la suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de una persona acerca de cualquier asunto específico”. Ocurre mediante criterios en relación a una cuestión determinada. En esta herramienta no interesa el criterio personalizado del cliente, en tanto, solo se considera la postura de quien valora, examinando las reflexiones del sujeto ante los acontecimientos indicados. La actitud debe ser medida utilizando una de estas herramientas, considerada para este propósito la escala de Likert, en la que se adicionan los puntajes de cada ítem a medir. Se construye a partir de un conjunto de ítems que indican una actitud positiva o negativa ante a un hecho evaluado. Cada uno de los ítems posee 5 variantes. El ítem que se marque indicará el nivel de aprobación o sugerencia revelada. Generalmente los ítems disponen de forma implícita de una dirección positiva o negativa. El puntaje es ofrecido en correspondencia con esta dirección. Si resulta positiva se obtiene la siguiente valoración:

(5) Totalmente de acuerdo.

(4) De acuerdo.

(3) Indiferente.

(2) En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo (37).

En tanto, si el sentido resulta en negativo, las cifras se invertirán. Los ítems serán expresados como enunciados, y el número de estos va a variar en correspondencia con el procedimiento para la medición de la variable, para establecer los pasos subsiguientes:

1. Criterio a evaluar de la variable
2. Se precisa cómo se realizará la medición de las variables.
3. Ítems de la variable desfavorable y favorable.
4. Elementos que posibiliten depurar un pilotaje.
5. La graduación de la administración con la última formulación que componen la unidad.
6. El puntaje de las preguntas y la consignación descrita anticipadamente.
7. La unidad muestral que indica actitud general (38)

### **2.2.3 Relación entre calidad y satisfacción en los servicios de salud**

Espejo, D. 2017 asevera que el énfasis en la calidad de las prestaciones odontológicas se asocia directamente con la complacencia de los usuarios (calidad, atención, amabilidad, higiene) (39).

Fernández, expone que los sujetos que aprecian la calidad de las prestaciones: observan el salón de espera, el ambiente, el trato en la consulta. Sus criterios enfatizan en que las prestaciones ofertadas por un consultorio odontológico para ser aceptadas por los usuarios deben cumplir con: monitoreos rigurosos, mejorar la actuación, implementación de tecnologías de avanzada y formación continua de los Recursos Humanos (40).

Los conceptos analizados están estrechamente interconectados. En tal sentido varios investigadores los han comprendido como sinónimos. Se ha

sugerido que las matrices de satisfacción es posible denominarlas de calidad de la prestación apreciada, en tanto lo que se analiza es una prestación y no un bien de consumo. Es criterio de algunos estudiosos del tema, que los especialistas enfocados en el proceso, no tienen que establecer diferencias entre estas concepciones:

De la revisión realizada, se pudo apreciar que el mayor porcentaje de investigadores son del criterio que la satisfacción incluye:

- La concreción de un objetivo que el usuario persigue.
- El alcance del objetivo, sólo se puede juzgar adoptando como referente un instrumento estandarizado para el análisis comparativo.
- La evaluación del estado de satisfacción exige de forma mínima la implicación de dos incentivos: resultado y referencia o instrumento estandarizado para el análisis comparativo (41).

La posición que adopta el investigador es de correlacionar las dos variables identificadas, para percibir si hay asociación entre ellas.

## **2.3. Marco Conceptual**

**2.3.1 Variable 1 Satisfacción del usuario.** Se considera una condición mental, en el que se construye un criterio sobre un servicio, producto o bien recibido a partir de la comprensión de calidad. (42).

- **Confiabilidad:** Es definida como la destreza de desempeño de la prestación pactada de manera precisa y fiable (42).

- **Validez:** Se identifica como un rasgo esencial del servicio brindado en un centro de salud por técnicos y profesionales de forma eficiente y correcta y la habilidad para obtener efectos deseados (42).
- **Lealtad:** Es una cualidad, atributo o característica distintiva de gerentes, administrativos y líderes. Se aprecia en la gestión de estos, cuando se enfocan en que los trabajadores desarrollen relaciones firmes, genuinas y duraderas. (42).

**2.3.2 Variable 2 Calidad en la atención.** Este concepto en los marcos de la atención sanitaria, se enfoca a satisfacer aspiraciones, peticiones y demandas del cliente (42).

- **Fiabilidad:** Se relaciona con la capacidad para la prestación de un servicio prometido de forma veraz y cautelosa (40).
- **Capacidad en la respuesta:** referida a la disponibilidad de los proveedores para brindar apoyo a pacientes y ofrecer una asistencia idónea y con prontitud (40).
- **Seguridad:** Atributo, destreza y elevados conocimientos demostrados por los empleados para infundir confiabilidad y seguridad en los usuarios (40).
- **Empatía:** Responde al empeño por comprender la percepción del paciente por medio de la asistencia personalizada (40).
- **Elementos tangibles:** Comprende estructura, centros, instrumental y recursos en general (40).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>**: Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad en la atención odontológica de Centro de Salud Sapallanga- 2021.

**H<sub>0</sub>**: No existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad en la atención odontológica de Centro de Salud Sapallanga- 2021.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

1. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
2. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
3. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
4. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.
5. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.

### **3.3 VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**

#### **Variable 1: Satisfacción del usuario**

##### **Definición conceptual**

Se considera un estado mental, en el que se construye un criterio sobre un servicio, producto o bien recibido a partir de la comprensión de calidad. (42).

##### **Definición operacional**

Es una de las categorías de desempeño por la consulta de odontología de la institución sanitaria Sapallanga que estarán basados en las evaluaciones a pacientes.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual**

Este concepto en los marcos de la atención sanitaria, se enfoca a la satisfacción de necesidades, peticiones y demandas del usuario (42).

##### **Definición operacional**

Referida al alcance mayor de beneficio para los usuarios del servicio de odontología, tomando en cuenta las expectativas y percepciones de los pacientes, y las competencias y delimitaciones de insumos de la institución sanitaria Sapallanga.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de Investigación

Se hizo uso del método científico. Carrasco expresa que son las vías para poder alcanzar un determinado propósito en un trabajo investigativo. (43).

#### 4.2. Tipo de Investigación

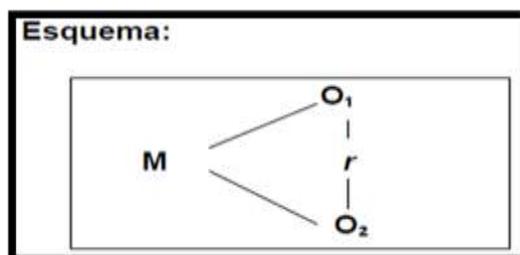
Básica, en tanto, se pronosticó a la búsqueda de conocimientos que enriquezcan la teoría existente sobre el tema, sin interesarse por las aplicaciones de carácter práctico que se pudieran derivar. (44).

#### 4.3. Nivel de Investigación

Es relacional. Ya que su intención fue determinar el nivel de asociación estadística entre las variables seleccionadas. Se realizó un análisis bivariado (44).

#### 4.4. Diseño de la investigación

De tipo no experimental, correlacional simple. No ocurrió manipulación de las variables seleccionadas. Estas han sido observadas en su ambiente natural y posteriormente se analizaron. (44).



Dónde:

M: C.S. Sapallanga

O1: variable satisfacción del usuario

O2: variable calidad de atención

r: Asociación

## 4.5. Población y Muestra

### 4.5.1 Población

Se conformó por 100 pacientes del centro salubrista de Sapallanga, que acuden al área odontológica.

### 4.5.2 Muestra

Pacientes pertenecientes al área estomatológica, institución sanitaria Sapallanga. Se usó la fórmula para poblaciones finitas:

**Tamaño de muestra para proporciones  
con población finita o conocida**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N= Tamaño de población o universo =100

p= Probabilidad de éxito= 0.5

q= Probabilidad de fracaso = 0.5

d= Error aprobado de muestreo = 5%

Z = Nivel de confianza 95% =1.96

n = Tamaño de muestra = 78

### **4.5.3 Tamaño de la muestra**

Probabilística aleatoria simple. En el presente estudio se seleccionó a 78 usuarios asistidos por la consulta de estomatología, institución sanitaria Sapallanga 2021.

### **4.5.4 Criterios de inclusión:**

- Pacientes consecutivos.
- Pacientes que accedan a firmar el consentimiento previo informado.
- Pacientes que posean su historial clínico en el Centro de Salud Sapallanga.

### **4.5.5 Criterios de exclusión:**

- Pacientes con algún impedimento mental.
- Los no registrados en el Seguro Integral de Salud.

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

### **Técnica:**

Se refiere a la metodología sistematizada y operativa, para solucionar problemáticas prácticas. Se seleccionan en correspondencia con los propósitos de la investigación, tomando en consideración el porqué, para qué y cómo. En el estudio que se presenta, se opta por la encuesta (45).

### **Instrumentos:**

Se optó para la recopilación de información el cuestionario Servqual transformado para medir las dimensiones identificadas.

El instrumento está dividido en 2 cuestionarios, el primer cuestionario consta de 20 preguntas cada uno de respuestas con una escala valorativa que reconoce especialmente el estar de acuerdo o no. El segundo cuestionario consta de 30 preguntas. En la prueba de hipótesis fue utilizada la prueba estadística paramétrica Rho de Spearman, que posibilitará determinar grado de relación entre las variables seleccionadas.

La recopilación de la información se cumplimentó mediante fichas de recolección de datos, los que se tabularon en una base de datos diseñada para tal propósito, así como toda la información consignada y posteriormente, se hizo uso de un programa de computadora, el SPSS versión 25.0 para Windows y se procesó la información haciendo uso de la estadística descriptiva, sólo se consideraron las fichas de recolección de datos rellenos totalmente y no se consideraron para el estudio aquellos que estuvieron incompleto.

## **Valoración de la recolección de datos de los instrumentos**

### **Contenido de Validez**

Para determinar la veracidad del instrumento seleccionado, se tomó en consideración el criterio de 3 expertos.

### **La evaluación de la confiabilidad**

Fue utilizado el coeficiente de alfa de Cronbach para la confiabilidad de la medición de los instrumentos (46).

## Confiabilidad de la variable Satisfacción del usuario

Fue determinada la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, lo que permitió realizar la valoración de la ficha de verificación del cuestionario de complacencia. Fue aplicada una muestra piloto a 15 pacientes.

### Estadísticos de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: propia del autor

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

Para propósitos de investigación  $\geq 0,7$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En este caso el valor del alfa de Cronbach es 0.876

Como los resultados son mayores a 0,70 en consecuencia el instrumento tiene una confiabilidad alta.

## Confiabilidad de la variable Calidad de atención

Fue establecido el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, en la evaluación de la ficha de verificación de los porcentajes alcanzados en el cuestionario de calidad de atención. Fue aplicada una muestra piloto a 15 pacientes.

## Estadísticos de fiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: propia del autor

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	30

Para propósitos de investigación  $\geq 0,7$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Cronbach es 0.834

Como los resultados son mayores a 0,70 en consecuencia el instrumento tiene una confiabilidad alta.

### Medidas ante COVID-19

Las medidas de bioseguridad que se optó para evitar el contagio de la Covid-19 fue mantener la distancia social de 1.5mt., doble mascarilla y se utilizó el alcohol en gel o líquido.

### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

**El Periodo de aplicación:** A modo que es indiscutible la variación de los sucesos y las opiniones de los pacientes, y dependiendo de la afluencia de las

atenciones odontológicas en la institución de salud Sapallanga, será aplicado el instrumento diariamente mientras se esté realizando la investigación.

**Duración de la aplicación de la encuesta:** tuvo un promedio de unos 15 minutos.

#### **4.7.1 Técnica de procesamiento:**

Para el procesamiento, la información captada fue revisada y ordenada en una base de datos y se optó por el programa SPSS en su variante 25, utilizando un nivel de confianza estadística de 95% para todas las comparaciones y pruebas estadísticas.

#### **4.7.2 Análisis de datos:**

Estos se exponen en gráficos y tablas en correspondencia con las variables y dimensiones. Posteriormente se interpretará tomando en cuenta el marco teórico.

En la contrastación de hipótesis fue utilizado el Rho de Spearman para encontrar el grado de relación entre variables.

### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

Fueron respetadas las normativas previstas para las licenciaturas y otorgamiento de títulos de la Universidad Peruana Universidad de los Andes, en correspondencia con las metodologías propuestas y afirmadas, considerando los principios bioéticos esenciales para la temática abordada. Es pertinente plantear que la indagación realizada es veraz, ya que las referencias se han utilizado con respeto y fueron citadas. Se informó previamente sobre la aplicación de las encuestas.

La autora del trabajo investigativo hizo constar formalmente las autorizaciones, y se dignó a respetar la confidencialidad.

En el presente estudio se consideró lo estipulado en el Reglamento de Investigación de la ya mencionada academia.

Los principios éticos que se han tenido en cuenta para el desarrollo de la tesis son:

- a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio cultural: El estudio se ha desarrollado en los pacientes atendidos en el área de odontología en el Centro de Salud, se ha respetado su opinión, pensamientos y actitudes sin ser expuestos.
- b. Consentimiento informado: La investigación tuvo la participación voluntaria informada, libre, inequívoca y específica, en tal sentido los pacientes firmaron y dieron su consentimiento informado.
- g. Veracidad: en el estudio desde el plan de proyecto hasta la aplicación y obtención de resultados se garantizó la originalidad del trabajo.

#### **Art. 28°. NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE QUIENES INVESTIGAN**

Se consideraron las especificaciones del Art. 28, por lo que, el estudio fue desarrollado con plena legitimidad desde la exposición del proyecto hasta el alcance de los resultados. De igual forma, se fue coherente con la línea de investigación, aportando fiabilidad y veracidad.

Se asume con total implicancia la información recabada en el estudio en cada una de sus fases y momentos, al concientizar la repercusión social y académica.

El estudio vela por la privacidad y la anonimidad de los involucrados.

El estudio fue implementado en un periodo de un año, a partir de la confirmación del reglamento en correspondencia con lo estipulado en el artículo 24° índice “c”, con respeto a las especificidades del artículo 28°.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de los resultados

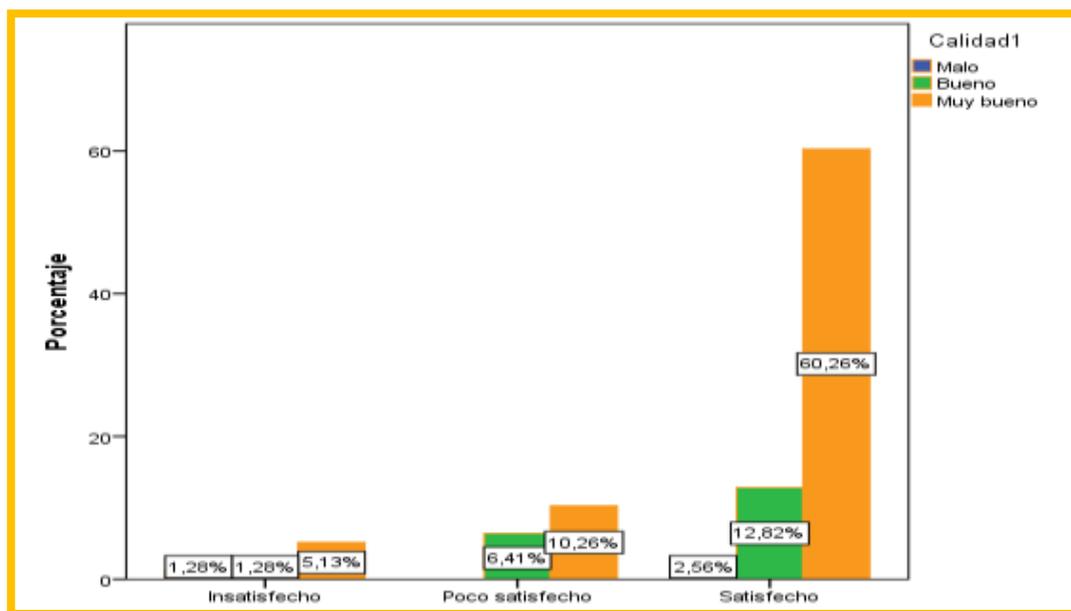
Se reflejan seguidamente la información recabada en el estudio que se argumenta, tomando en consideración objetivos formulados y la comprobación de hipótesis.

##### 5.1.1 Resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones

**Tabla 1. Frecuencia porcentual las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención.**

Satisfacción		Calidad1			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
Insatisfecho	F	1	1	4	6
	%	33,3%	6,3%	6,8%	7,7%
Poco satisfecho	F	0	5	8	13
	%	0,0%	31,3%	13,6%	16,7%
Satisfecho	F	2	10	47	59
	%	66,7%	62,5%	79,7%	75,6%
Total	F	3	16	59	78
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



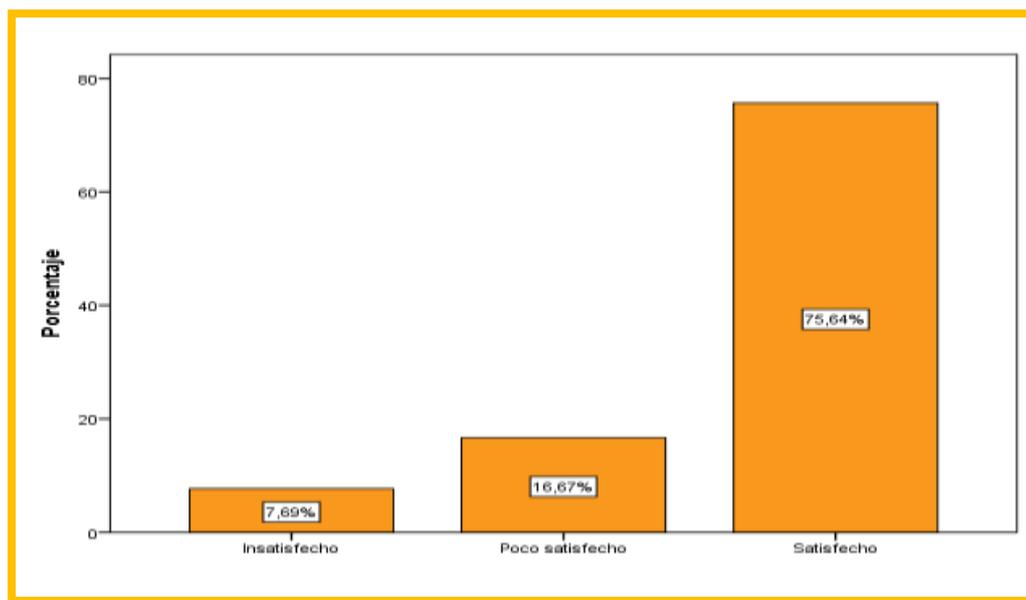
**Gráfico 1. Distribución porcentual de las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención**

La tabla y gráfico 1 reflejan que 47 usuarios, para un 79,7% se consideran satisfechos con el servicio y también consideran muy buena la prestación.

**Tabla 2. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	7,7
Poco satisfecho	13	16,7
Satisfecho	59	75,6
Total	78	100,0

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



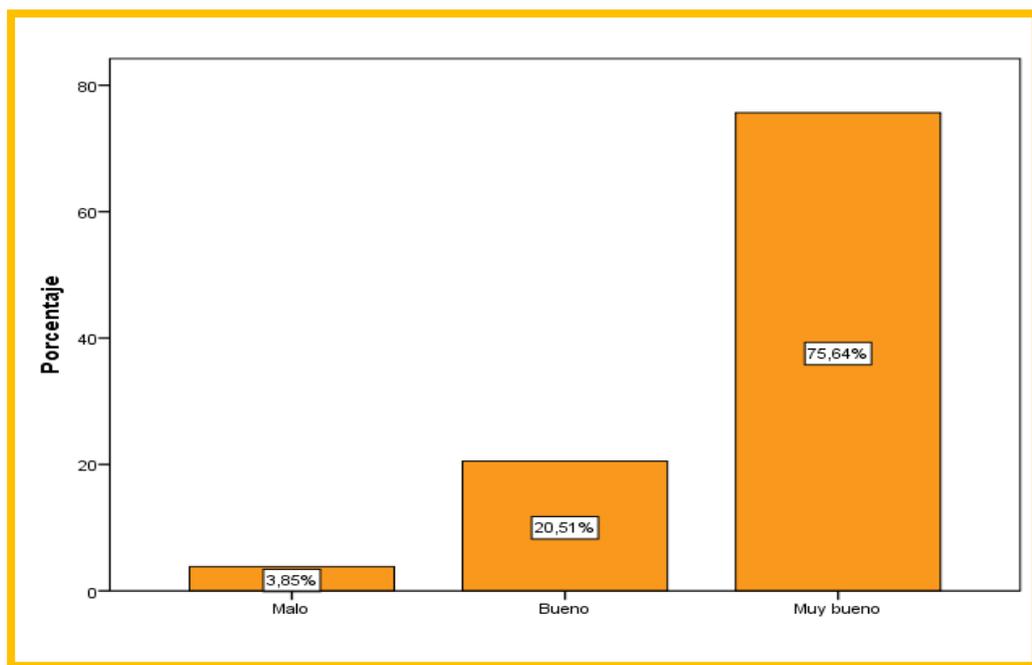
**Gráfico 2: Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario.**

La tabla y gráfico 2, develan que 6 usuarios para un 7,7% consideran estar insatisfechos, 13 usuarios para un 16,7% se sienten poco satisfechos, finalmente 59 para un 75,6% se sienten satisfechos con el servicio odontológico.

**Tabla 3. Frecuencia porcentual de la calidad de atención.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	3,8
Bueno	16	20,5
Muy bueno	59	75,6
Total	78	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



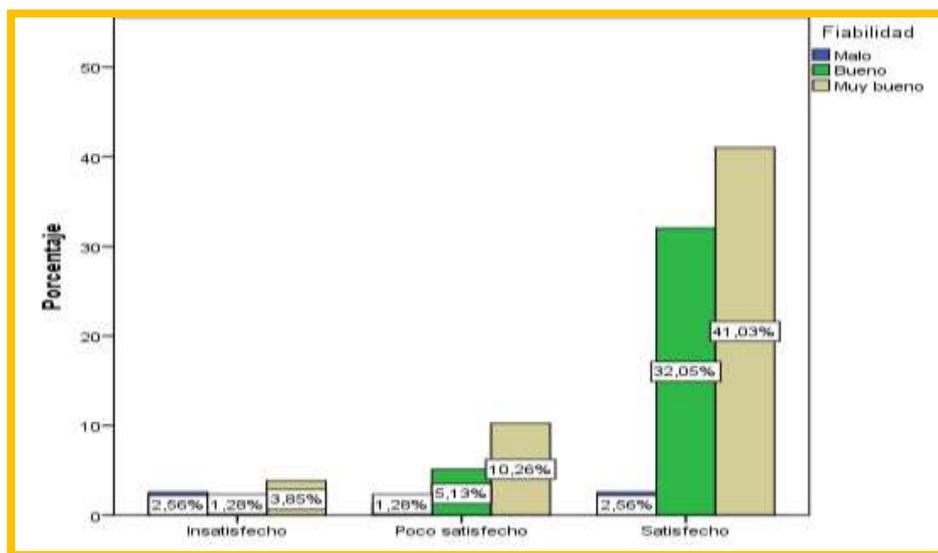
**Gráfico 3. Distribución porcentual de la variable calidad de atención.**

La tabla y gráfico 3, indican que 3 usuarios para el 3,8% catalogan de malo la calidad de servicio, 16 usuarios para un 20,5% de la muestra se considera bueno, finalmente 59 usuarios que indica el 75,6% catalogan de muy buena la calidad de la prestación odontológica.

**Tabla 4. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad**

Satisfacción		Fiabilidad			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
Insatisfecho	F	2	1	3	6
	%	40,0%	3,3%	7,0%	7,7%
Poco satisfecho	F	1	4	8	13
	%	20,0%	13,3%	18,6%	16,7%
Satisfecho	F	2	25	32	59
	%	40,0%	83,3%	74,4%	75,6%
Total	F	5	30	43	78
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



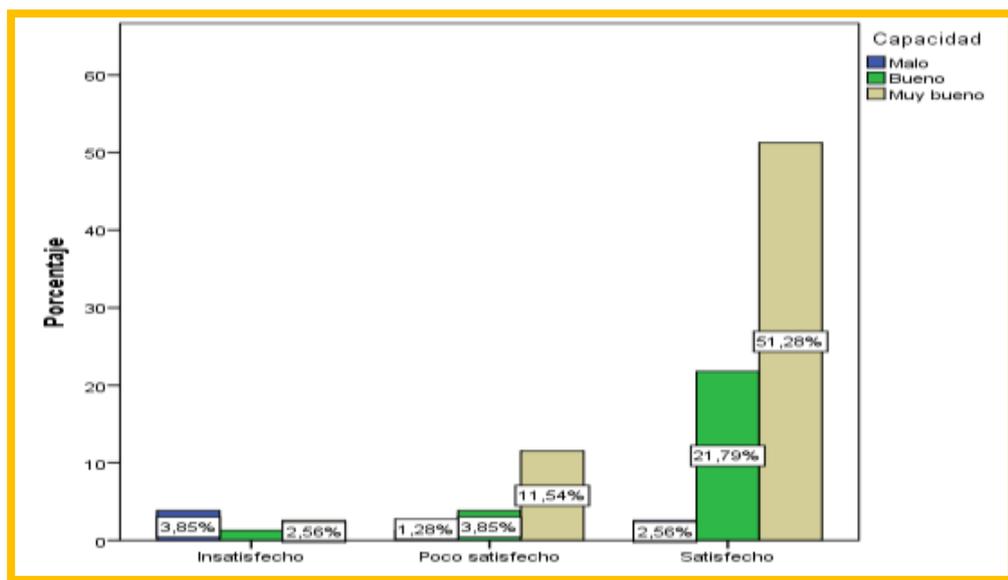
**Gráfico 4: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad.**

La tabla y gráfico 4, develan que 32 pacientes para un 74,4% se consideran satisfechos con el servicio y también catalogan de muy bueno la calidad de la prestación en el componente fiabilidad.

**Tabla 5. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta**

Satisfacción		Capacidad1			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
Insatisfecho	f	3	1	2	6
	%	50,0%	4,8%	3,9%	7,7%
Poco satisfecho	f	1	3	9	13
	%	16,7%	14,3%	17,6%	16,7%
Satisfecho	f	2	17	40	59
	%	33,3%	81,0%	78,4%	75,6%
Total	f	6	21	51	78
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



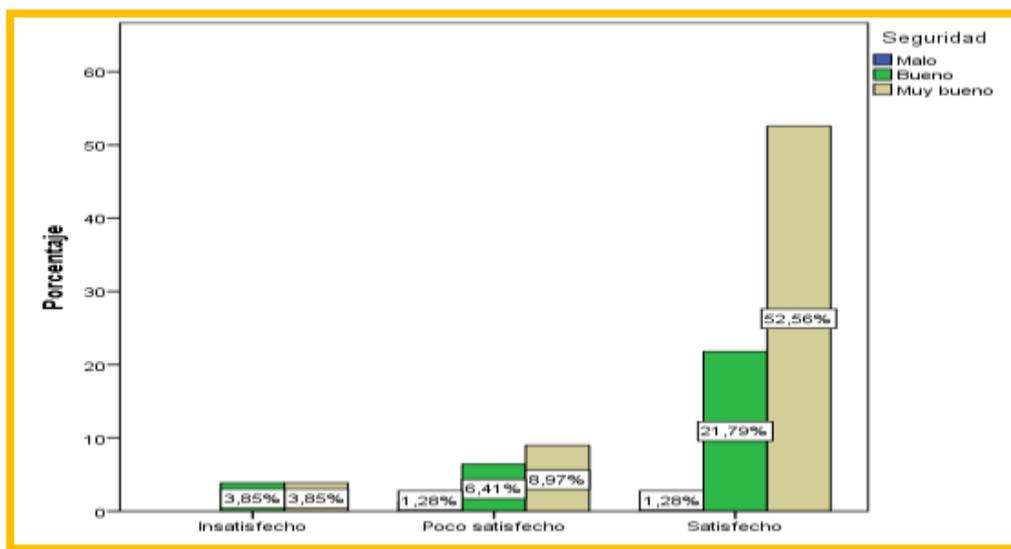
**Gráfico 5: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta.**

La tabla y gráfico 5, señalan que 40 pacientes para un 78,4% se consideran satisfechos con el servicio y también consideran muy bueno la calidad de atención en el componente capacidad de respuesta.

**Tabla 6. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión seguridad**

Satisfacción		Seguridad			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
Insatisfecho	F	0	3	3	6
	%	0,0%	12,0%	5,9%	7,7%
Poco satisfecho	F	1	5	7	13
	%	50,0%	20,0%	13,7%	16,7%
Satisfecho	F	1	17	41	59
	%	50,0%	68,0%	80,4%	75,6%
Total	F	2	25	51	78
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



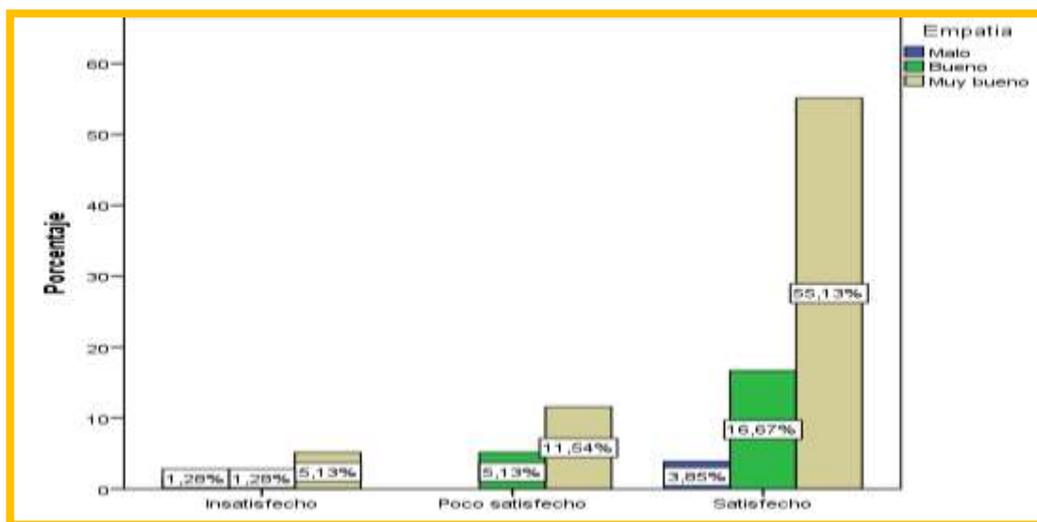
**Gráfico 6: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión seguridad**

La tabla y gráfico 6, revelan que 41 clientes para un 80,4% se consideran satisfechos con el servicio y también consideran muy bueno la calidad de la prestación en el componente seguridad percibida.

**Tabla 7. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y la dimensión empatía**

Satisfacción		Empatía			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
Insatisfecho	f	1	1	4	6
	%	25,0%	5,6%	7,1%	7,7%
Poco satisfecho	f	0	4	9	13
	%	0,0%	22,2%	16,1%	16,7%
Satisfecho	f	3	13	43	59
	%	75,0%	72,2%	76,8%	75,6%
Total	f	4	18	56	78
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



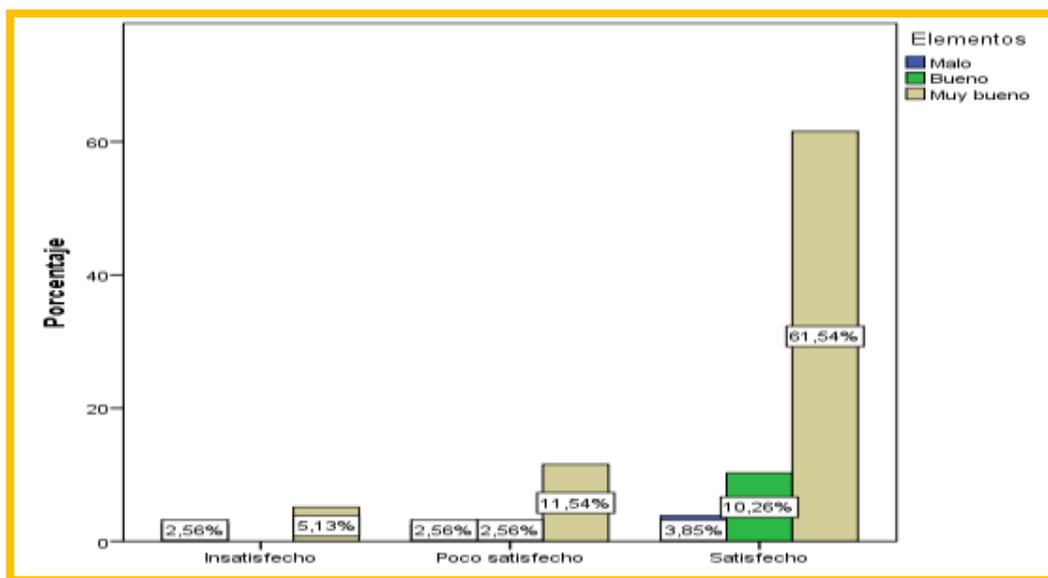
**Gráfico 7: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión empatía**

La tabla y gráfico 7, indican que 43 personas para un 76,8% se consideran satisfechos con el servicio y también consideran muy bueno la calidad de la prestación en el componente empatía percibida.

**Tabla 8. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción y elementos tangibles**

Satisfacción		Elementos			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
Insatisfecho	F	2	0	4	6
	%	28,6%	0,0%	6,6%	7,7%
Poco satisfecho	F	2	2	9	13
	%	28,6%	20,0%	14,8%	16,7%
Satisfecho	F	3	8	48	59
	%	42,9%	80,0%	78,7%	75,6%
Total	F	7	10	61	78
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021



**Gráfico 8: Distribución porcentual de la variable satisfacción y la dimensión elementos tangibles.**

La tabla y gráfico 8, muestran que 48 personas para un 78,7% se consideran satisfechos con el servicio y también consideran muy bueno la calidad de la prestación en el componente elementos tangibles.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### 5.2.1 Presentación de resultados correlacionales y contrastación de la hipótesis

#### general

Para la contrastación de las hipótesis se consideró

Nivel de significancia. 0,05

#### De la Hipótesis general

Hipótesis nula.  $H_0$

No existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad en la atención odontológica.

Hipótesis alterna.

Si existe asociación entre satisfacción del usuario y calidad en la atención odontológica.

**Tabla 9. Correlación de Rho de Spearman de las variables Satisfacción del usuario y calidad de atención.**

		Satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1,000	,404**
		.	,000
	N	78	78
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Apreciando el resultado se tiene una correlación de Rho de Spearman = 0,405. Ello indica una correlación moderada entre las variables analizadas.

Criterio de decisión:

- Si P valor es menor de 0, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.
- Si P valor es mayor de 0,05 es aceptada la hipótesis nula y rechazada la hipótesis alterna

Identificando p valor: 0,000

Decisión estadística.

Ya que P valor = 0,000, siendo  $p < 0,05$  es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la nula.

**Conclusión estadística:**

De manera conclusiva se asevera que coexiste una asociación directa entre beneplácito del usuario y calidad en la prestación estomatológica.

**5.2.2 Presentación de resultados correlacionales y contrastación de la Hipótesis**

**específica 1:**

Hipótesis nula.  $H_0$ .

No existe asociación entre satisfacción del usuario y fiabilidad percibida en el servicio de odontología.

Hipótesis alterna.

Si existe asociación entre satisfacción del usuario y fiabilidad percibida en la atención odontológica.

**Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad.**

		Satisfacción del		
			usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	78	78
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	78	78

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021

Ubicando el resultado, se tiene que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,421. Ello indica un nivel de correlación moderada las variables medidas.

Criterio de decisión:

- Ya que P valor es menor de 0,05 es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.
- Ya que P valor es mayor de 0,05 es aceptada la hipótesis nula y rechazada la hipótesis alterna.

Identificando p valor: 0, 004

Decisión estadística.

Puesto que P valor = 0, 004 y siendo  $p < 0,05$  es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

**Conclusión estadística:**

De manera conclusiva se severa una asociación directa entre satisfacción del usuario y fiabilidad percibida.

### **5.2.3 Presentación de resultados correlacionales y contrastación de la hipótesis específica 2:**

Hipótesis nula.  $H_0$

No existe asociación entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida en el servicio odontológico.

Hipótesis alterna.

Si existe asociación entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida en la atención estomatológica.

**Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta.**

		Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1,000	,358*
		Sig. (bilateral)	,007
		N	78
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,358*	1,000
		Sig. (bilateral)	,007
		N	78

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021

Ubicando el resultado se tiene que el coeficiente de Rho de Spearman = 0,358.

Ello indica un nivel de correlación baja entre las variables medidas.

Criterio de decisión:

- Ya que P valor es menor de 0,05 es aceptada la hipótesis alterna y es rechazada la hipótesis nula.
- Ya que P valor es mayor de 0,05 es aceptada la hipótesis nula y es rechazada la hipótesis alterna.

Identificando p valor: 0,007

Decisión estadística.

Ya que P valor 0,007 y siendo  $p < 0,05$  es aceptada la hipótesis alterna y es rechazada la nula.

**Conclusión estadística:**

De manera conclusiva se asevera que coexiste una asociación directa baja entre beneplácito del paciente y capacidad de respuesta percibida.

**5.2.4 Presentación de resultados correlacionales y contrastación de la hipótesis específica 3:**

Hipótesis nula. Ho

No coexiste asociación entre satisfacción del usuario y seguridad percibida en el servicio de odontología.

Hipótesis alterna.

Si coexiste asociación entre satisfacción del usuario y seguridad percibida en la atención estomatológica.

**Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta.**

		Satisfacción del usuario Seguridad		
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,336*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	78	78
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,336*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	78	78

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021

Ubicando el resultado revela que Rho de Spearman = 0,336. Ello especifica un nivel de correlación baja entre las variables analizadas.

Criterio de decisión:

- Ya que p valor es menor que 0,05 es aceptada la Ha y es rechazada los Ho
  - Ya que p valor es mayor que 0,05 es aceptada los Ho y es rechazada la Ha
- Identificando p valor: 0, 038

Decisión estadística.

Ya que P valor 0,038 y siendo  $p < 0,05$  es aceptada la hipótesis alterna y es rechazada la hipótesis nula.

### Conclusión estadística:

De manera conclusiva se asevera que coexiste una asociación directa baja entre satisfacción del usuario y seguridad percibida.

#### 5.2.5 Presentación de resultados correlacionales y contrastación de la hipótesis específica 4:

Hipótesis nula  $H_0$

No coexiste asociación entre la satisfacción del usuario y empatía percibida en el servicio odontológico.

Hipótesis alterna  $H_a$

Si coexiste asociación entre satisfacción del usuario y empatía percibida en la prestación estomatológica.

**Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía.**

		Satisfacción del		
			usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,471**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
Empatía	Empatía	Coefficiente de correlación	,471**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021

Ubicando el resultado se tiene que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,471. Ello indica un nivel de correlación moderada entre las variables analizadas.

Criterio de decisión:

- Ya que p valor es menor que 0,05 es aceptada la  $H_a$  y es rechazada los  $H_0$
- Ya que p valor es mayor que 0,05 es aceptada los  $H_0$  y es rechazada la  $H_a$

Identificando p valor: 0, 000

Decisión estadística.

Ya que P valor = 0,000 y siendo  $p < 0,05$  es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la nula.

#### **Conclusión estadística:**

De forma conclusiva se afirma que coexiste una asociación directa moderada entre satisfacción del usuario y empatía percibida.

#### **5.2.6 Presentación de resultados correlacionales y contrastación de la hipótesis específica 5:**

Hipótesis nula  $H_0$

No coexiste asociación entre satisfacción del usuario y elementos tangibles percibida en la prestación odontológica.

Hipótesis alterna

No coexiste asociación entre satisfacción del usuario y elementos tangibles percibida en la prestación odontológica.

**Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles.**

		Satisfacción del usuario	Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,335*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	78	78
Elementos tangibles		Coeficiente de correlación	,335*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	78	78

**Fuente.** Producción propia de la ficha de recopilación de datos-2021

Ubicando el resultado se aprecia Rho de Spearman = 0,335. Ello expresa un nivel de correlación baja entre las variables medidas.

Criterio de decisión:

- Ya que p valor es menor que 0,05 es aceptada la  $H_a$  y es rechazada la  $H_0$
- Ya que p valor es mayor que 0,05 es aceptada la  $H_0$  y es rechazada la  $H_a$

Identificando p valor: 0, 038

Decisión estadística.

Ya que P valor = 0, 038 y siendo  $p < 0,05$  es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la nula.

**Conclusión estadística:**

De manera conclusiva se puede aseverar que coexiste una asociación directa baja entre satisfacción de usuarios y elementos tangibles.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Sobre el grado calidad de los pacientes obtuvimos el siguiente resultado, se muestra que 03 usuarios para el 3,8% son del criterio que es mala la calidad de servicio, 16 usuarios para el 20,5% la aprecian buena y 59 usuarios para un 75,6% la consideran muy buena. Del mismo modo obtuvimos los resultados de satisfacción del usuario se refleja que 06 usuarios para un 7,7% están insatisfechos, 13 usuarios para un 16,7% se consideran poco satisfecho, finalmente son 59 usuarios para un 75,6% que se consideran satisfechos con el servicio odontológico.

Sobre la hipótesis general del estudio, existe asociación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio estomatológico, institución salubrista Sapallanga 2021, de acuerdo al vínculo entre variables, al obtenerse 0,405, lo que devela una correlación positiva moderada, al compararlo con  $p = 0,000$  siendo  $p < 0,05$ . Dichos resultados conclusivos han sido contrastados con otros estudios sobre el tema, entre los que pueden mencionarse a Aures (10) quien realizó un estudio en el que obtuvo 0,494 Rho de Spearman, develando una correlación positiva moderada por ende una asociación significativa las variables medidas.

Por otro lado, se alude a Jesús (11) quien obtuvo el resultado de 0,406 por el Rho de Spearman obtenido, lo que indicó que existió una asociación moderada entre complacencia del usuario y calidad en la asistencia estomatológica, institución salubrista “Delicias de Villa”, con una correlación significativa de 0,01 (bilateral).

En cuanto a la hipótesis específica 1, se obtuvo una correlación entre las variables definida por el Rho de Spearman de 0,421, indicando la existencia de una relación positiva moderada, al compararlo con  $p = 0,004$  y siendo  $p < 0,05$ . Por otro lado, es posible

compararlos con Aures (10) quien concluyó que existió asociación significativa entre complacencia de clientes y veracidad en la prestación odontológica. Del mismo modo Jesús (11) develó una asociación débil entre beneplácito del usuario externo y fiabilidad.

En cuanto a la Hipótesis Específica 2, se apreció la correlación entre las variables con un porcentaje de 0,358 el cual devela una relación positiva baja entre las variables. Tales datos se confrontan con los develados por Aures (10) quien concluyó que existió asociación significativa entre complacencia del usuario y capacidad, al obtener un porcentaje de 0,278. Por otra parte, se alude a Jesús (11) quien devela que la capacidad para responder en la prestación, alcanzó un 49.1% de aprobación por los pacientes.

En relación a ello, se considera pertinente acudir a Vicuña (13) en tanto devela una correlación positiva con un Rho de Spearman de 0.592 con una significancia estadística de  $p = 0.000$  inferior al 0.05.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se determinó que el Rho de Spearman es 0,336 indicando una asociación positiva baja, al compararlo con  $p = 0,038$  y siendo  $p < 0,05$ . Dichos resultados se confrontan con los obtenidos por Aures (10) quien develó una asociación significativa entre satisfacción del usuario y seguridad en el servicio recibido, al obtener un Rho de Spearman de 0,384. Por otra parte, se realiza la confrontación de resultados con Jesús (11) al señalar de muy bueno con un 46,4% de aceptación, de los pacientes externos. Del mismo modo se comparan con los alcanzados por Vicuña (13) al obtener correlación positiva.

Sobre la hipótesis específica 4, se obtuvo un porcentaje de 0,471 lo que asevera que coexiste una relación positiva moderada al compararla con  $p = 0,000$  y siendo  $p < 0,05$ . Dichos resultados se contrastan con los expuestos por Aures (10) quien develó una asociación significativa entre complacencia del cliente y la empatía, con un 0,356.

La información obtenida, se corrobora con los datos alcanzados por Jesús (11) al develar una vinculación débil entre beneplácito del paciente y empatía, reflejando que la interrelación entre el nivel muy eficiente de esa dimensión y el nivel muy bueno obtuvo la prevalencia más alta con un 34.5%, que corresponde a 38 encuestados. Del mismo modo, se comparan los resultados con Vicuña (13) al indicar un vínculo positivo positiva entre las variables con un porcentaje de 0.613 y una significancia estadística de  $p = 0.000$  inferior a 0.05.

En cuanto a la hipótesis específica 5, se obtuvo una asociación positiva baja entre estas variables con un Rho de Spearman de 0,335, en comparación con el nivel de significación estadística  $p = 0,038$  y siendo  $p < 0,05$ . Igualmente, estos resultados se comparan con los develados por Aures (10) quien declaró un vínculo significativo entre las variables analizadas, con un porcentaje de 0,359.

Los resultados del estudio se confrontan con los alcanzados por Jesús (11) quien devela una asociación moderada entre beneplácito del usuario externo y componentes tangibles. Del mismo modo, se realiza la comparación con Vicuña (13) al indicar una relación positiva media de 0.416 entre componentes tangibles y satisfacción de pacientes que reciben atención obstétrica en la institución salubrista Señor de Luren.

## CONCLUSIONES

1. Se aprecia una correlación positiva moderada significativa (**p valor =0.000**) con correlación directa y moderada ( $rs = 0.405$ ) entre la satisfacción del usuario y calidad en la prestación odontológica, lo que significa que, a un adecuado índice de satisfacción del paciente, se le atribuye un adecuado índice de calidad en la asistencia brindada.
2. Se aprecia una correlación positiva moderada significativa (**p valor =0.000**) con correlación directa y moderada ( $rs = 0.421$ ) entre complacencia de usuarios y fiabilidad de la prestación odontológica la institución salubrista Sapallanga- 2021.
3. Se aprecia correlación positiva baja significativa (**p valor =0.000**) con correlación directa y moderada ( $rs = 0.358$ ) entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta de la prestación odontológica ofrecida en la institución salubrista Sapallanga- 2021.
4. Se aprecia una correlación positiva baja significativa (**p valor =0.000**) con correlación directa y moderada ( $rs = 0.336$ ) entre la satisfacción del usuario y la seguridad de la prestación odontológica brindada en la institución salubrista Sapallanga- 2021.
5. Se aprecia una correlación positiva moderada significativa (**p valor =0.000**) con correlación directa y moderada ( $rs = 0.471$ ) entre satisfacción del usuario y empatía de la prestación odontológica proveída en la institución salubrista Sapallanga- 2021.
6. Se aprecia una correlación positiva baja significativa (**p valor =0.000**) con correlación directa y moderada ( $rs = 0.335$ ) entre complacencia de usuarios y elementos tangibles en la prestación estomatológica ofrecida en la institución salubrista Sapallanga- 2021.

## RECOMENDACIONES

1. Poner a disposición los resultados obtenidos al director de la Institución de Salud y al jefe del área odontológica sobre la apreciación de los pacientes acerca de la satisfacción asociada a calidad de las prestaciones odontológicas, para que posibilite el desarrollo de capacitaciones y talleres sustentados en los enfoques y tendencias actuales sobre calidad, que coadyuven al beneplácito de los pacientes.
2. Poner a disposición al jefe de área odontológica. Sobre los resultados en relación a la fiabilidad del servicio, asegurar la atención al paciente sin que se establezcan diferencias con otros usuarios, así como poner en práctica procedimientos que permitan recoger las reclamaciones que puedan realizar sobre la asistencia recibida.
3. Poner a disposición al jefe de área odontológica. Sobre los resultados en relación a la capacidad de respuesta, el especialista debe mostrar habilidades para la atención al paciente mediante el uso de diversas técnicas y/o maquetas, logrando percibir los inconvenientes para asegurar una pertinente solución, sugiriéndoles que deben acudir a sus citas programadas para culminar los tratamientos de sus dientes y así prevenir enfermedades dentales.
4. Poner a disposición al jefe de área odontológica. Sobre los resultados en relación a la seguridad al momento de la prestación, el especialista debe de explicar la terapéutica elegida y comprobar que el usuario lo comprendió. Del mismo modo seguir de manera rígida los procedimientos de lavado de mano y asepsia sobre los materiales a utilizar.

5. Poner a disposición al jefe de área odontológica. Sobre los resultados en relación a la empatía, desarrollar capacitaciones orientadas a la calidad de las prestaciones y el liderazgo del personal de salud, para elevar a planos superiores el desempeño laboral.
6. Poner a disposición al jefe de área odontológica. Sobre los resultados en relación  
Sobre los aspectos tangibles, garantizar la higiene en los recursos humanos y el aseguramiento de los recursos necesarios para la provisión de asistencia, así como lograr precisión en las señalizaciones para que el paciente se oriente y desplace al interior de la institución sin dificultad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Betin, A. Guardela A. Infante K. Diaz A. González F.(2009) Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Duazary, (6) 2: 35-48. (fecha de acceso 06/08/2019) Obtenido: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/674>
2. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública (fecha de acceso 12/08/2021) Obtenido: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es)
3. Organización Mundial de la Salud (OMS,2009) Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la *experiencia personal de los pacientes*. Perú. Recuperado de <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
4. Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson, México, 2006 ISBN: 978-607-32-1245-8. (fecha de acceso 07/08/2019), N.º Paginas. 144-808 ,fecha de publicación 2006.Obtenido de: <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2006/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
5. Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (2015). Gestión de Calidad y su influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo - 2015. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. (fecha de acceso 08/07/2019), fecha de publicación 2015. Obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Arcelay, A.(2014) Adaptación de un modelo de gestión de Calidad Total al sector sanitario. *Calidad Asistencial*. (fecha de acceso 12/08/2021) Obtenido: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831793>
7. Domínguez H. (2014). *El servicio invisible Capítulo 3*. Colombia, fecha de publicación 2014, página 156, (fecha de acceso 08/07/2021), Obtenido de: <https://enlace-corporativo.webnode.es/el-servicio-invisible-humberto-dominguez-collins/el-servicio-invisible-capitulo-3/>
8. Prieto J. (2010). *Gerencia del servicio la clave para ganar todos*, Colombia. ECO Ediciones. (fecha de acceso 08/07/2021) , 3º edición .fecha de publicación 2010 Obtenido de : <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Gerencia-de-servicio.pdf>.
9. Redhead R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Tesis Grado Académico de Magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. (fecha de acceso 08/07/2021). fecha de publicación 2015. Obtenido de:[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Aures M, (2018) *Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo*. Junio 2108. Ica, Tesis Para Obtener El Grado Académico De Maestra, (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29804/aures\\_sm.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29804/aures_sm.pdf?sequence=1)
11. Jesús H (2017), *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica del Centro de Salud “Delicias”- Chorrillos, Lima*. Tesis para optar el

- grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo 2017. (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
12. Ybarra L. (2017) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017. Tesis Para Obtener El Grado Académico Magister en Gestión De Los Servicios, (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/browse>
13. Vicuña L (2018). Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, Junio 2018. Ica. Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Magister en Gestión De Los Servicios De La Salud, (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29946/lovera\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29946/lovera_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Soria J. (2019) Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019 El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud, Mención: Gestión en Servicios de Salud. (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: [file:///G:/INFORMACION/2023%20pos%20grado/antecedentes/antecedentes%20nacionales/T037\\_20076286\\_M.pdf](file:///G:/INFORMACION/2023%20pos%20grado/antecedentes/antecedentes%20nacionales/T037_20076286_M.pdf)
15. Espino R. (2019) Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Salud Pública mención Gerencia de Salud. La Paz Bolivia. (fecha de acceso 10/06/2022) Obtenido de: [chrome-](#)

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27200/TE-1850.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27200/TE-1850.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Maggi W. (2018) Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro; Tesis para optar el grado de magister en Gerencia en servicios de la salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.2018. (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
17. Montoya E. (2018). Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile. Tesis para obtener Magister en Gerencia en Servicios de la Salud (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11921/1/T-UCSG-POS-MGSS-165.pdf>
18. Palacios T.(2018) Satisfacción y Calidad de los Servicios Percibidos por los Usuarios Externos del Centro de Salud Venus de Valdivia-Ecuador ,tesis para obtener Magister en Gerencia en Servicios de la Salud (fecha de acceso 10/07/2021 ), Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10841/1/T-UCSG-POS-MGSS-133.pdf>
19. Mendoza M. (2022) Calidad de servicio y satisfacción usuaria de los pacientes en la atención odontológica del Dispensario Pasadero del Seguro Social Campesino Manabí-Ecuador, tesis para obtener Magister en Gerencia en Servicios de la Salud (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19490/1/T-UCSG-PRE-MGSS-386.pdf>

20. Pezoa M. (2017) Propuesta metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. (fecha de acceso 10/07/2021), Obtenido de [https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317\\_recurso\\_1.pdf](https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf)
21. Millones P (2009). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. 2009. Universidad de Piura. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de:  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Núñez J. (2007). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la Facultad UNMSM 2007. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2228>
23. . Rioboo, R. Odontología preventiva y odontología comunitaria. 3ra ed. Tomo I y II. Madrid: Ediciones Avances Médico-Dentales. 2012. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de: <http://www.libreriaserviciomedico.com/product/203755/odontologia-preventiva-y-odontologia-comunitaria-2-vol---r-rioboo>
24. Corcuera, G. Elementos del marketing en la Clínica Odontológica de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2002. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2379/Corcuera\\_lg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2379/Corcuera_lg.pdf?sequence=1)
25. Alfaro, M. Encuesta de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria. Madrid. 2016. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de:  
<https://docplayer.es/48935108-Encuesta-de-satisfaccion-de-los-usuarios-con-los-servicios-de-atencion-primaria.html>

26. Arcelay, A. Adaptación de un modelo de gestión de Calidad Total al sector sanitario. *Calidad Asistencial*. 2014. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831793>
27. Atalaya M. (1998). *La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas*. Lima, Perú. (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de: <https://scholar.google.com/citations?user=jvyEdsAAAAAJ&hl=es&oi=sra>
28. Pinheiro C (2014). Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF). Brasil ,2014 (fecha de acceso 10/07/2021). Obtenido de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/298>
29. Donabedian, A. (1998). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. México: La Prensa Médica Mexicana. (fecha de acceso 08/07/2021). Fecha de publicación 1998 .Obtenido de: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
30. MINSA. Norma Técnica de Salud de la unidad productora de servicios de salud centro obstétrico. In: MINSA/DGSP-V.01, editor, (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3366.pdf>.
31. Betin, A. Guardela A. Infante K. Diaz A. González F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Duazary*, (6) 2: 35-48. fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de <file:///C:/Users/Patricia/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLosPacientesRespectoACalidadDeLaAten-4788180.pdf>

32. Parasuraman, Z. (1988). Investigación Calidad de Atención Percibida (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de:[https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)
33. Fernandez, I, López-Pérez, B.; Marquez, M. (2008) Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Rev. Anales de Psicología 24 (2): 284-298.Universidad Autónoma de Madrid. Percibida (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de:[https://www.researchgate.net/publication/40220059\\_Empatia\\_Medidas\\_teorias\\_y\\_aplicaciones\\_en\\_revision](https://www.researchgate.net/publication/40220059_Empatia_Medidas_teorias_y_aplicaciones_en_revision)
34. Nallar, R. Nivel de Satisfacción Usuaría en Atención Odontológica en el CESFAM Rosita Renard. Universidad Andrés Bello. 2014. (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de:[https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1890/Paper\\_Nallar\\_Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20usuaría%20de%20atenci%C3%B3n%20odontol%C3%B3gica\\_2014%20.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1890/Paper_Nallar_Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20usuaría%20de%20atenci%C3%B3n%20odontol%C3%B3gica_2014%20.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
35. Higuera Londoño, M. Evaluación de la Satisfacción y diseño de estrategias de servicio para los pacientes de odontología del régimen contributivo de la IPS Universidad La Sabana- Chía. 2008. (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de:<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/6638?locale-attribute=en>
36. Matsumoto, R., Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS , (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

37. Hincapié, R. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente. 2016. fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/277752065\\_Satisfaccion\\_de\\_los\\_usuarios\\_frente\\_a\\_la\\_calidad\\_de\\_la\\_atencion\\_en\\_el\\_programa\\_de\\_Odontologia\\_Integral\\_d\\_el\\_Adolescente\\_y\\_Ortodoncia\\_de\\_la\\_Facultad\\_de\\_Odontologia\\_de\\_la\\_Universidad\\_de\\_Antioquia](https://www.researchgate.net/publication/277752065_Satisfaccion_de_los_usuarios_frente_a_la_calidad_de_la_atencion_en_el_programa_de_Odontologia_Integral_d_el_Adolescente_y_Ortodoncia_de_la_Facultad_de_Odontologia_de_la_Universidad_de_Antioquia)
38. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-diciembre 2011: (tesis presentada para optar por el Título Profesional de Cirujano Dentista). Tacna; 2012 fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2928>
39. Espejo D. (2017) Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la Provincia de Lima - San Martín De Porres en el año. [Tesis para optar el título de cirujano dentista]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Fernández O. (2008) Gestión de calidad en servicios odontológicos. Pág. 65. fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de <https://www.intramed.net/contenido.asp?contenido=53333>

41. Carrasco S. Metodología de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009., (fecha de acceso 08/07/2021).Obtenido de: <https://isbn.cloud/9789972383441/metodologia-de-la-investigacion-cientifica/>
42. Pérez V. (2006) CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. España , (fecha de acceso 08/09/2019).Obtenido de: [https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_ATENCI%C3%93N\\_AL\\_CLIENTE\\_Pautas\\_para\\_Garantizar\\_la\\_Excelencia\\_en\\_el\\_Servicio](https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio)
43. Carrasco S. Metodología de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009.. (fecha de acceso 08/07/2021). Obtenido de: [https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=65302&shelfbrowse\\_itemnumber=88311#holding](https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=65302&shelfbrowse_itemnumber=88311#holding)
44. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación.6ª ed. México (DF): Mc Graw- Hill; 2014. (fecha de acceso 08/07/2021).Obtenido de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
45. Unknown (2016). Niveles de Investigación. (fecha de acceso 08/07/2021).Obtenido de: <http://tallerdeinvestigaci1.blogspot.com/2016/09/niveles-de-investigacion.html>
46. López F. El ABC de la Revolución Metodológica Caracas: Editorial Express; 2013. (fecha de acceso 08/07/2021).Obtenido de: <https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-558664003-el-abc-de-la-revolucion-metodologica-prof-felix-m-lopez- JM>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

**Satisfacción del Usuario asociado a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Sapallanga 2021**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO CONCEPTUAL	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Sapallanga-2021?</p> <p><b>Problema Específico:</b> 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p> <p>5. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p> <p>6. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p> <p>7. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la asociación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Sapallanga-2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>2. Determinar la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>3. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>4. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>5. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>6. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>7. Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> <b>Hipótesis General:</b> H<sub>1</sub>: Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad en la atención odontológica de Centro de Salud Sapallanga-2021.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad en la atención odontológica de Centro de Salud Sapallanga-2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1.Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>2. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>3. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>4. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p> <p>5. Existe asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>Se considera la satisfacción del paciente una condición mental, en el que se construye un criterio sobre un servicio, producto o bien recibido a partir de la comprensión de calidad.</p> <p>Este concepto en los marcos de la salud se enfoca a la satisfacción de necesidades, peticiones y demandas del usuario.</p>	<p>1.Confiabilidad 2.Validez 3.Lealtad</p>	<p><b>Diseño</b> No experimental- Transversal- Correlacional</p> <p><b>Población:</b>100 pacientes</p> <p><b>Muestra :</b>78 pacientes</p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación</b> Análisis descriptivo, a través de tablas de contingencia y gráficos de barras para facilitar la interpretación de los resultados. Análisis correlacional y contraste de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman La información fue procesada datos con el SPSS Vs. 25.</p>
			<p><b>Variable 2:</b> Calidad de atención</p>		<p>1.Fiabilidad 2.Capacidad de respuesta 3.Seguridad 4.Empatía 5.Aspectos tangibles</p>	

## ANEXO 2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	REACTIVO	TIPO DE VARIABLE - ESCALA
Satisfacción del usuario	Se considera una condición mental, en el que se construye un criterio sobre un servicio, producto o bien recibido a partir de la comprensión de calidad. (28)	-Confiabilidad	-Ejecución de la prestación prometida -Seguridad -Veracidad del diagnóstico -Contexto confiable	Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho	POLITOMICO Ordinal
		Validez	-Prestación adecuada -Eficiencia -Calidez -Satisfacción	Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho	POLITOMICO Ordinal
		Lealtad	-Compromiso del usuario -Participación activa -Respeto -Limitaciones -Motivación	Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho	POLITOMICO Ordinal
Calidad de atención	Este concepto en los marcos de la salud se enfoca a la satisfacción de necesidades, peticiones y demandas del usuario (28).	Fiabilidad	-Cumplimiento de servicios programados -Oportunidad de la atención de urgencias -Resolución de problemas -Cuidado en el registro de atención	Muy bueno Bueno Malo	POLITOMICO Ordinal
		Capacidad de respuesta	-Sencillez de los trámites para la atención -Disposición para atender preguntas. -Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	Muy bueno Bueno Malo	POLITOMICO Ordinal
		Seguridad	-Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. -Idoneidad del personal -Confianza -Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria	Muy bueno Bueno Malo	POLITOMICO Ordinal
		- Empatía	-Amabilidad en el trato -Comprensión de las necesidades de los usuarios -Horarios adecuados -Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Muy bueno Bueno Malo	POLITOMICA Ordinal
		Aspectos tangibles	-Estados físicos de instalaciones -Limpieza de las instalaciones - Presentación personal de empleados - Materiales de comunicación - Señalización y área exclusiva	Muy bueno Bueno Malo	POLITOMICO Ordinal

### ANEXO 3. Operacionalización del instrumento

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ÍNDICE		
-Determinar la asociación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Sapallanga-2021.	- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021. - Identificar la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro de Salud de Sapallanga- 2021. -Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021 -Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021 -Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021 -Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y la empatía percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021 -Determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles percibida en el servicio de odontología del Centro de Salud de Sapallanga-2021	Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido -Seguridad -Precisión del diagnóstico -Ambiente confiable	1 al 8	Satisfecho (73-100) Poco Satisfecho (47-72) Insatisfecho(20-46)		
			Validez	Atención correcta -Eficiencia -Calidez -Satisfacción	9 al 15	Satisfecho (73-100) Poco Satisfecho (47-72) Insatisfecho(20-46)		
			Lealtad	-Compromiso del usuario -Participación activa -Respeto -Limitaciones -Motivación	16 al 20	Satisfecho (73-100) Poco Satisfecho (47-72) Insatisfecho(20-46)		
		Calidad de atención	Fiabilidad	-Cumplimiento de servicios programados -Oportunidad de la atención de urgencias -Resolución de problemas -Cuidado en el registro de atención	1 al 6	Muy Bueno (110-150) Bueno (71-110) Malo (30-70)		
			Capacidad de respuesta	-Sencillez de los trámites para la atención -Disposición para atender preguntas. -Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	7 al 11	Muy Bueno (110-150) Bueno (71-110) Malo (30-70)		
			Seguridad	-Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. -Idoneidad del personal -Confianza -Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad Necesaria	12 al 16	Muy Bueno (110-150) Bueno (71-110) Malo (30-70)		
			Empatía	Amabilidad en el trato -Comprensión de las necesidades de los usuarios -Horarios adecuados -Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	17 al 23	Muy Bueno (110-150) Bueno (71-110) Malo (30-70)		
					Aspectos tangibles	-Estados físicos de instalaciones -Limpieza de las instalaciones -Presentación personal de empleados -Materiales de comunicación -Señalización y área exclusiva	24 al 30	Muy Bueno (110-150) Bueno (71-110) Malo (30-70)

## ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N° de cuestionario: .....

Queridos usuarios de la institución sanitaria Sapallanga, se les saluda y agradece por la colaboración al rellenar la presente encuesta, cuya finalidad es conocer el grado de complacencia generada por el servicio odontológico. Las respuestas poseen un carácter anónimo y confidencial.

1. Edad: .....(años)                      Sexo: 1. Masculino ( )    2. Femenino ( )

**Instrucciones: Marque con una (x) una sola alternativa por cada pregunta, en correspondencia con su criterio. Atendiendo a la escala:**

Satisfecho	1
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA		
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3
1	Cree usted que el odontólogo muestra responsabilidad en su desempeño y se ajusta al horario.			
2	El odontólogo le ofreció confianza durante la atención.			
3	El odontólogo fue preciso en el diagnóstico.			
4	El área de consulta es ventilada e iluminada y le transmite confianza el entorno.			
5	Usted siente comodidad durante la atención por el odontólogo.			
6	El odontólogo manifiesta prudencia en el examen al usuario.			
7	El odontólogo muestra simpatía y usted se siente favorecido con la asistencia.			
8	El odontólogo dedica tiempo para orientarlo sobre la terapéutica a realizar.			
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
9	Usted considera que el odontólogo desempeña una acertada asistencia.			
10	Usted considera que el consultorio posee los recursos indispensables para garantizar un óptimo tratamiento.			
11	Los usuarios están sometidos a las largas esperas para las prestaciones.			
12	Usted experimentó satisfacción con la prestación brindada por el odontólogo.			
13	El odontólogo explica acerca de la terapéutica antes de comenzar.			
14	Apreció usted que la asistencia recibida fue de calidad.			
15	El odontólogo es eficaz en su labor.			
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
16	Usted, cumple con acudir a sus citas			

17	Usted mantiene una activa participación en las acciones de salud oral convocadas por la institución sanitaria.			
18	En su trato con el odontólogo prima el respeto.			
19	Posee comprensión de los límites que se ofrecen en la asistencia bucal.			
20	Se siente estimulado con la asistencia ofrecida.			

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Queridos usuarios de la institución sanitaria Sapallanga, se les saluda y agradece por la colaboración al rellenar la presente encuesta, cuya finalidad es conocer el grado de complacencia generada por el servicio odontológico. Las respuestas poseen un carácter anónimo y confidencial.

**Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda:**

Muy Bueno	1
Bueno	2
Malo	3

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA		
N°	FIABILIDAD	1	2	3
1	La prestación ofrecida por la institución sanitaria es del mismo modo para todos los usuarios.			
2	La prestación es realizada con organización y respeto al orden de arribo a la consulta.			
3	Es idónea la información ofrecida acerca de la salud oral.			
4	La institución sanitaria posee el libro de reclamaciones para el registro de las inconformidades de los usuarios.			
5	El área farmacéutica posee los fármacos prescritos por el odontólogo.			
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
6	El odontólogo registra en la historia clínica el diagnóstico y posteriormente realiza su explicación.			
7	El odontólogo ilustra mediante imágenes o representaciones dentales acerca de la conservación de las piezas dentales.			
8	El odontólogo orienta sobre la necesidad de asistir a las consultas previstas para la prevención de afecciones bucales.			
9	El odontólogo muestra atención a tus interrogantes y les da respuesta.			
10	Usted entiende acerca de la importancia de iniciar y culminar la terapéutica para evitar afecciones bucales.			
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11	Cree que el odontólogo brinda respuestas adecuadas a las demandas de los pacientes.			
12	El odontólogo que lo asiste posee las competencias para la labor que realiza y le otorga amparo.			
13	Aprecia usted confianza durante la asistencia por el odontólogo.			
14	Cree que el odontólogo mantiene el cumplimiento de las normativas de seguridad durante la prestación (higiene de manos y uso de los medios de protección personal)			

15	Cree que el odontólogo posee las destrezas y competencias indispensables para la solución de las problemáticas salud oral de los usuarios.			
	<b>EMPATIA</b>	1	2	3
16	El odontólogo mostró amabilidad en el primer encuentro.			
17	El odontólogo lo asiste con agrado y de forma empática.			
18	El odontólogo muestra motivación para la asistencia a los pacientes.			
19	Cree que el odontólogo mantuvo la calma en el transcurso de la terapéutica.			
20	Cree que el odontólogo en el transcurso de la terapéutica, mantuvo respeto por tu intimidad.			
21	Cree que el cronograma de atención a pacientes está en correspondencia con sus demandas.			
22	Cree que el entendimiento mostrado por el odontólogo sobre las demandas y emociones de los pacientes son adecuadas.			
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3
23	El área de consulta es acogedora.			
24	El área de consulta muestra de forma permanente limpieza y ventilación.			
25	Los trabajadores de la institución sanitaria poseen un adecuado aspecto personal (uniformados con limpieza y adecuado porte)			
26	El área de consulta posee medios informativos (póster, pancartas, plegables) que informen y atraigan a los usuarios.			
27	La institución sanitaria posee servicios higiénicos para personas con discapacidad.			
28	La institución sanitaria posee las señaléticas para la orientación a los usuarios ante situaciones de urgencias (temblores, incendios)			
30	La institución sanitaria cuenta con un espacio exclusivo para las prestaciones odontológicas.			

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**ANEXO 5. SOLICITUD PARA APLICACIÓN  
DEL INSTRUMENTO**

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

**SOLICITUD:** Autorización para realizar trabajo  
de Investigación en el C.S. Sapallanga

Señor:

Jefe del Centro de Salud Sapallanga

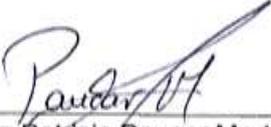
Yo, **LUZ PATRICIA PAUCAR MARTINEZ**, Cirujano Dentista de profesión, identificado con D.N.I. 47231129 y con domicilio legal en Calle Real N° 760 – La Punta, Distrito Sapallanga, Provincia Huancayo, Departamento de Junin. Ante Usted con el debido respeto me presenté y expongo:

Que en mi condición de estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Peruana Los Andes , y habiendo considerado al establecimiento que Usted tan dignamente dirige para realizar el trabajo de investigación titulado: "SATISFACCION DEL USUARIO ASOCIADO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN EL CENTRO DE SALUD SAPALLANGA - 2021" y para tal efecto se ha diseñado instrumentos de recolección de datos que serán aplicados a los pacientes que se atienden en el área de Odontología del establecimiento de salud . Es que acudo a su persona para que se sirva **AUTORIZAR** la aplicación de dichas encuestas, las cuales serán ejecutadas en horarios que el paciente este esperando su turno para su atención odontológica.

Por lo expuesto:

A Usted. Sr. Jefe del Centro de Salud. ruego acceda a mi pedido por ser de justicia.

Huancayo, 23 de Noviembre del 2021

  
Luz Patricia Paucar Martinez  
DNI. N° 47231129



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Proveído:

Visto la solicitud de la  
interesada, se autoriza  
para que realice su trabajo  
de investigación en la IPRES  
Sapallanga.

Sap. 23/11/21



GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
RSVM - C.S. SAPALLANGA

*[Signature]*  
D<sup>ña</sup> Belinda Ojeda García Inga  
CEP N° 18245

## ANEXO 6. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### Confiabilidad de la variable Satisfacción del usuario

En el trabajo científico que se argumenta, se determinó el grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, para la evaluación de la ficha de verificación del cuestionario de satisfacción de usuarios. Se realizó el pilotaje a 15 usuarios.

#### Estadísticos de fiabilidad

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

Para fines de la investigación  $\geq 0,7$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En tal situación el valor del alfa de Cronbach es 0.876

Al ser los resultados mayores a 0,70 en efecto el instrumento posee confiabilidad alta.

## Confiabilidad de la variable Calidad de atención

En el trabajo científico que se argumenta, se determinó el grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, para la evaluación de la ficha de verificación de los porcentajes alcanzados del cuestionario de calidad de atención. Se realizó el pilotaje a 15 usuarios.

### Estadísticos de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	30

Para fines de la investigación  $\geq 0,7$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90).

En este caso el valor del alfa de Cronbach es 0.834

Al ser los resultados mayores a 0,70 en efecto el instrumento posee confiabilidad alta.

## VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

### CARTA DE SOLICITUD PARA VALIDEZ DE INSTRUMENTOS



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## ESCUELA DE POSGRADO

Av. Giráldez N° 230 – Huancayo

=====

Huancayo, noviembre del 2021

### CARTA N° 001-2019-ERES/HUANCAYO

Señor(a):

.....

PRESENTE. -

**ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

A través del presente me dirijo a Ud. para extenderle mis saludos de forma cordial y solicitar su aportación en la validez del instrumento de investigación mediante “Juicio de Expertos” del proyecto investigativo que me encuentro desarrollando, en opción el Grado Académico de **Maestro en Ciencias de la salud, mención en Gestión en servicios de salud**, con la tesis titulada **“SATISFACCION DEL USUARIO ASOCIADO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN EL CENTRO DE SALUD SAPALLANGA -2021”**, para lo cual adjunto:

- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recopilación de datos.

En espera de su atención le reitero a Ud. las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

---

**C.D. Luz Patricia Paucar  
Martinez**

DNI N° 47231129  
Tesisista

## EVALUACIÓN DEL EXPERTO N° 1

<b>INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b>
---

Título de la Investigación: **SATISFACCION DEL USUARIO ASOCIADO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN EL CENTRO DE SALUD SAPALLANGA -2021**

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	SI LOGRA (2) puntos	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
<b>Puntaje parcial</b>	<b>14</b>		

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto.



**DR. PABLO BONILLA CAIRO**

Puntaje total:
----------------

<b>14</b>
-----------

## EVALUACIÓN DEL EXPERTO N° 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASOCIADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD SAPALLANGA -2021**

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	SI LOGRA (2) puntos	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
<b>Puntaje parcial</b>	<b>14</b>		

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto.



**MG. LUIS ALBERTO CUEVA BUENDÍA**

Puntaje total:

**14**





## ANEXO N° 7.2 DATA DE PROCESAMIENTO ARCHIVO SAV. SPSS V.25

Resultado2PILOTO.sav [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de proc  
 Tabla cruzada sat  
 Registro  
 GGraph  
 Título  
 Notas  
 Gráfico  
 Registro

```

CROSSTABS
  /TABLES=satisfaccion1 BY Elementos1
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT COLUMN
  /COUNT ROUND CELL.
  
```

**Tablas cruzadas**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
satisfaccion1 * Elementos1	78	100,0%	0	0,0%	78	100,0%

**Tabla cruzada satisfaccion1 \*Elementos1**

		Elementos1			Total
		Malo	Bueno	Muy bueno	
satisfaccion1	insatisfecho	Recuento	2	0	4
		% dentro de Elementos1	28,6%	0,0%	5,6%
Poco satisfecho	Recuento	2	2	9	
		% dentro de Elementos1	28,6%	20,0%	14,8%
Satisfecho	Recuento	3	8	48	
		% dentro de Elementos1	42,9%	80,0%	78,7%
Total		Recuento	7	10	61
		% dentro de Elementos1	100,0%	100,0%	100,0%

\* Generador de gráficos.  
GGRAPH

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode ON

## ANEXO 8. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "satisfacción del usuario asociado a la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Sapallanga -2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Luz Patricia Paucar Martínez

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ... 25 ..... de Noviembre 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Luz Patricia Paucar

1. Responsable de investigación:  
Apellidos y nombres: Luz Patricia Paucar Martínez  
D.N.I. N° 47231129  
N° de teléfono/celular: 943833340  
Email: luzpatriciapm@gmail.com  
Firma:

## ANEXO 9. COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo LUZ PATRICIA PAUCAR MARTINEZ, identificado con DNI N° 47231129. Domiciliado en Calle real #360-La Punta, estudiante de Posgrado de CIENCIAS DE LA SALUD de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASOCIADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD SAPALLANGA se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 15 de FEBRERO 2023



---

LUZ PATRICIA PAUCAR MARTINEZ

Apellidos y Nombres

**DNI N°47231129**

**ANEXO 10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**  
**CENTRO DE SALUD SAPALLANGA**



## Área de Odontología



**Paciente desarrollando la ficha de recolección de datos**



**Paciente desarrollando la ficha de recolección de datos**



**Paciente desarrollando la ficha de recolección de datos**



**Paciente desarrollando la ficha de recolección de datos**



**Paciente desarrollando la ficha de recolección de datos**



**Paciente desarrollando la ficha de recolección de datos**

