



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE NUTRICIÓN Y SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL  
SERVICIO ODONTOLÓGICO EN USUARIOS EXTERNOS  
DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN**

**2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CIRUJANO DENTISTA**

**AUTORA:**

**BACHILLER: AVILA CÓRDOVA LINA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **ASESOR DE TESIS**



**Dr. Eugenio Cruz Telada**

**JURADO EXAMINADOR**

.....  
**DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**

**Presidente**

.....  
**DRA. NOEMI ZEGARRA OVALLE**

**Secretaria**

.....  
**MG. MANUEL ERNESTO ESQUIVEL ALDAVE**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Yesenia, mi hermana por su permanente apoyo incondicional.

A Julia y Máximo, mis padres, por acompañarme en el largo camino de alegrías, tristezas y logro de mis objetivos.

A Edwin, Joel y Vanessa, mis hermanos, por la motivación y compañía.

A Valeria Cielo, mi sobrina, por contagiarme su alegría.

## **AGRADECIMIENTO**

A:

- La Licenciada Olinda Tataje, por su invaluable apoyo en la realización de la presente tesis.
- Dr. Jean Carlo Corpancho Carhuaz, por su contribución y consejos académicos que permitieron culminar la presente tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, AVILA CÓRDOVA LINA, identificada con DNI 42955804, con domicilio actual en Jr. Tiahuanaco N° 354- Urbanización Zárate; San Juan de Lurigancho, cuya tesis lleva por título “nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas y en algunos casos precisados. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada TELESUP.

Lima, enero del 2018

.....  
AVILA CÓRDOVA LINA

DNI 42955804

Firma

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

Método: El enfoque fue cuantitativo, de finalidad aplicada, diseño no experimental de corte transversal, prospectivo y nivel descriptivo. Población diana: 190 pacientes por mes y de acuerdo a distribución diaria, muestra no probabilística por conveniencia: 84.

Resultados: En las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles el nivel de satisfacción del usuario externo fue regular (41.43%, 39.29%, 32.74%, 42.86%, 40.48% respectivamente).

Conclusión: el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en forma global fue regular (39.36%).

Palabras clave: Nivel de satisfacción, usuario externo, calidad de servicio

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of satisfaction with the quality of the dental service in external users of the Julio César Tello-Lurín Health Center 2017.

Method: The approach was quantitative, of applied purpose, non-experimental cross-sectional design, prospective and descriptive level. Target population: 190 patients per month and according to daily distribution, non-probabilistic sample for convenience: 84.

Results: In the dimensions of Reliability, Response Capacity, Security, Empathy and Tangible Elements, the satisfaction level of the external user was regular (41.43%, 39.29%, 32.74%, 42.86%, and 40.48% respectively).

Conclusion: the overall level of satisfaction with the quality of the dental service in users of the Julio César Tello- Lurín Health Center 2017 was regular (39.36%).

Keywords: Level of satisfaction, external user, quality of service



# ÍNDICE

## CARÁTULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi

### RESUMEN

vii

### ABSTRACT

viii

### ÍNDICE |

ix

Índice de contenidos	x
Índice de tablas	xii
Índice de gráficos	xiii
INTRODUCCIÓN	14

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problema específicos	18
1.3 Justificación y aportes del estudio	19
1.4 Objetivos de la Investigación	
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21

### II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	
2.1.1 Antecedentes nacionales	22
2.1.2 Antecedentes internacionales	28
2.2. Bases teóricas de las variables	31
2.3. Definición de términos básicos	35

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1	Hipótesis de la investigación	37
3.1.1	Hipótesis general	37
3.1.2	Hipótesis específicas	37
3.2	Variables de estudio.	
3.2.1	Definición conceptual	37
3.2.2	Definición operacional	38
3.2.2.1	Operacionalización de la variable	38
3.3	Nivel de investigación	
3.3.1	Nivel de investigación	38
3.4	Diseño de la investigación	39
3.5	Población y Muestra de estudio	
3.5.1	Población	39
3.5.2	Muestra	40
3.5.3	Muestreo	40
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	40
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	41
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento <sup>28</sup>	
3.8	Métodos de análisis de datos	41
3.9	Aspectos deontológicos	41
<b>IV. RESULTADOS</b>		
4.1.	Resultados	43
<b>V. DISCUSIÓN</b>		
5.1	Análisis de discusión de resultados	54
<b>VI. CONCLUSIÓN</b>		
6.1	Conclusiones	55
<b>VII. RECOMENDACIÓN</b>		
7.1	Recomendaciones	56
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		57
<b>ANEXOS</b>		
	Anexo 1: Matriz de consistencia	61
	Anexo 2: Matriz de operacionalización	63
	Anexo 3: Validación de instrumentos	64
	Anexo 4: Matriz de datos	80

Anexo 5: Consentimiento informado (escaneo de una muestra)	83
Anexo 6: Cuestionario de Recolección de Datos	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Sexo	43
Tabla 02: Nivel de estudio	43
Tabla 03: Tipo de seguro	44
Tabla 04: Tipo de usuario	44
Tabla 05: Consultorio en que se atendió	45
Tabla 06: Matriz de Mejora por Insatisfacción	51
Tabla 07: Valoración de niveles de satisfacción para discusión	53
Tabla 08: Escala de valoración de acuerdo con resultados (nivel de satisfacción por expectativas)	78
Tabla 09: Items de instrumento (S-E)	79
Tabla 10: Resumen del procesamiento de los casos (nivel de satisfacción-Expectativas).	79
Tabla 11: Estadísticos de resumen de los elementos	80
Tabla 12: Matriz de covarianza inter elementos	81
Tabla 13: Estadísticos de fiabilidad	82
Tabla 14: ANOVA con Prueba de Cronbach	82
Tabla 15: Escala de valoración de acuerdo con resultados	85
Tabla 16: Items del instrumento (nivel de satisfacción-Percepción)	86
Tabla 17: Resumen de procesamiento de casos	87
Tabla 18: Estadísticos de resumen de los elementos (S-P)	87
Tabla 19: Matriz de covarianzas inter elementos:	88
Tabla 20: Estadísticos de fiabilidad	89
Tabla 21: ANOVA con prueba de Cronbach	89

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Sexo	43
Gráfico 02: Nivel de estudio	43
Gráfico 03: Tipo de seguro por el cual se atiende	44
Gráfico 04: Tipo de paciente	44
Gráfico 05: Consultorio en el cual se atendió	45
Gráfico 06: Dimensión Fiabilidad del usuario externo con la calidad del Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.	46
Gráfico 07: Dimensión Capacidad de Respuesta del usuario externo con la calidad del Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.	47
Gráfico 08 Dimensión Seguridad del usuario externo con la calidad del Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.	48
Gráfico 09: Dimensión Empatía del usuario externo con la calidad del Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.	49
Gráfico 10: Dimensión Aspectos Tangibles del usuario externo con la calidad del Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.	

## INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en salud es una de las preocupaciones de todos los estados, de todos los gobiernos en el Perú y el mundo, sin embargo, es poco lo que se avanzó a pesar de la existencia de numerosos estudios anuales que se realizan en un puesto de salud, un centro de salud y hasta hospitales de distintos niveles. Las expectativas de los usuarios sobre la calidad de servicios siempre serán mayores que las atenciones recibidas en la práctica. El tiempo es una de las variables de gran influencia en los diferentes servicios y el servicio odontológico está incluido, en muchas ocasiones el tiempo de espera es mayor al tiempo de atención, que paradójicamente es corta, causando insatisfacción en los usuarios externos de los servicios de salud.

Esta problemática es estudiada por Parasuraman, Zeithaml y Berry desde el año 1985 incluyendo diversas dimensiones y las evaluaciones se han realizado utilizando distintos instrumentos, entre ellos Servperf y Serqual. Asimismo, existen muchas definiciones sobre la calidad de los servicios de salud siendo el aspecto central de todos ellos ubicar su evaluación en torno a la satisfacción del paciente o usuario, en el plano teórico Avedis Donabedian considerado padre de la calidad de la atención en salud, definió como: “El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención “ .

En estudios de Bleich Sara, Ozaltin Emre y Murray Christopher, publicados en el Boletín de la Organización Mundial de Salud referidos a los factores que determinan la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud por sobre la experiencia como pacientes, con datos procedentes de 21 países de la Unión Europea recogida en la Encuesta Mundial de Salud 2003, aun por su antigüedad es importante por la amplitud del Estudio. Los resultados mostraron que la experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción con el sistema de atención en Salud y explicaba el 10.4% de variación de la satisfacción. Las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización, también se revelaron como factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema

de salud; sin embargo, globalmente explicaban solo un 17.5% de la variación observada, lo que llevó a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud. Los autores concluyeron contrariamente a lo señalado en algunas publicaciones, la satisfacción de la población con el sistema sanitario depende más de los factores externos al sistema de salud que de la experiencia vivida por cada persona como paciente. Así pues, la medición de esta última tendría una utilidad limitada como base para mejorar la calidad de la atención y reformar el sistema sanitario. <sup>1</sup>

En razón a lo expresado, el objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

.  
.

## PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1. Planteamiento del problema:

En la prestación de servicios sanitarios, el grupo más importante lo constituyen los usuarios, en este contexto, el modo en que el usuario perciba (percepción) los servicios, reflejará un aspecto básico de la calidad sanitaria. El concepto de calidad puede estar basado en criterios como: nivel de información que recibe, la rapidez en la atención, la mejora de su dolencia, el interés y la cortesía. En este sentido la satisfacción de los usuarios puede ser definida como el grado de cumplimiento de los deseos o satisfacción de expectativas de los pacientes respecto a la atención sanitaria <sup>2</sup>

Existen estudios a nivel internacional y nacional sobre satisfacción de usuarios, así tenemos a SÁNCHEZ L. (2012) que en una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social, aplicando un instrumento adaptado donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta a los derechohabientes que acudieron a consulta externa en el periodo Noviembre 2011 a Enero de 2012, encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, trato en el área de admisión, el trato recibido por el médico y el trato recibido por el personal de salud, el tiempo de duración de la consulta están asociados a la satisfacción del paciente. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción.<sup>3</sup>

A nivel universitario, en el Perú, DÍAZ M. (2014) tuvo como objetivo determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en 368 usuarios externos que acudieron al Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca ubicados en Chota-Cajamarca. Utilizó la encuesta elaborada y validada por Parasuraman en 1988 y adecuados en el 2011 por el Ministerio de Salud para medir satisfacción de los usuarios externos en distintos servicios. Concluyó que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital, corresponde a las edades de 30 a 59 años mayor grado de insatisfacción.<sup>4</sup>



Según la Resolución Ministerial N°727-2009/ MINSA, aprobado el 29 de octubre de 2009, es política nacional de calidad en salud, garantizar el derecho a la calidad de atención en el ámbito nacional con la finalidad de contribuir en fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.<sup>5</sup>

Se conoce, por información periódica o por visitas a centros hospitalarios de niveles III-IV que la demanda por los servicios es de tal magnitud que puede observarse el hacinamiento desde los servicios en emergencia hasta los servicios de hospitalización, influyendo en la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios, llámese pacientes, familiares o acompañantes en general.

En cuanto a la atención en el Centro de Salud Julio C. Tello, ubicado en el distrito de Lurín- Lima, durante las prácticas pre profesionales se observó que en el área de admisión se entregan los cupos por turnos para la atención en las diferentes especialidades que brinda el centro, por lo general las historias clínicas están mal archivadas, desgastadas (rotas), en el contenido no hay continuidad por fechas. En la coordinación de cupos por especialidades no hay una información real, por ejemplo, para medicina general entregan 20 cupos y después de dichas entregas comunican que solo atenderán a 15 por diferentes motivos. Muchas veces no se puede verificar si los pacientes cuentan con el Sistema Integral de Salud (SIS) porque no hay sistema. En triaje, muchas veces por la falta de personal no se realiza una adecuada toma de signos vitales. Por lo general se asume los signos vitales normales o dentro de lo normal. En Farmacia, el Estado no envía las medicinas necesarias, siempre hay carencias, los pacientes a pesar de estar afiliados al SIS tienen que conseguir las medicinas por sus propios medios. En los servicios de Obstetricia, solo se limitan a la planificación familiar si la paciente va con cualquier otro problema o malestar es derivada a medicina, aumentando la carga para dicha especialidad. El Área más solicitada por los pacientes que acuden al centro de salud es Medicina, ello explicaría que las consultas sean muy rápidas de 5 a 10 minutos por paciente. El Área de mayor producción es

el Laboratorio, generando ingresos al centro de salud en campañas y pacientes externos.

En cuanto a los servicios de Odontología, objeto de la presente investigación se pudo observar varias debilidades, por ejemplo, existen solo dos unidades dentales, pero solo es posible trabajar en una de ellas, al hacer falta presupuesto para repararla, Se cuenta con un equipo de Rayos X pero tampoco se usa porque no se cuenta con autorización, se carece de materiales dentales indispensables para tratamientos (resinas básicas), solo se realizan exodoncias simples. Al existir asimetría entre internos y unidades dentales, en un Centro de Salud tan pequeño, muchas veces los internos de odontología son enviados a otras áreas para llenar fichas, ir al campo cargando materiales de las enfermeras cuando visitan a los pacientes o solo estar ahí sin hacer nada hasta cumplir las horas programadas. De continuar esta situación puede generar reclamos de la población que podrían solicitar el cierre de algunos servicios. En razón al contexto expresado se formulan los siguientes problemas de investigación.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?

### 1.2.2 Problema específicos

1.2.2.1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?

1.2.2.2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?

1.2.2.3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?

1.2.2.4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?

1.2.2.5 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?

### 1.3 Justificación y aportes del estudio

#### **Justificación teórica:**

La presente investigación pretendió conocer la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos, por tal motivo, de las múltiples teorías existentes, se eligió utilizar específicamente la escala multidimensional elaborada por Parasuraman, diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados y aplicarlos en el contexto público como es el Centro de Salud, aplicando la metodología SERVQUAL Modificado por su validez y alta confiabilidad.

#### **Justificación práctica y social:**

De acuerdo a la bibliográfica revisada, todos los que siguen la línea de investigación de la calidad de atención en salud, en investigaciones o tesis, concuerdan que desde los años ochenta conocer las inquietudes, opiniones del usuario externo sobre la calidad de servicio que se le presta es de suma importancia para fidelizar a los usuarios. El Ministerio de salud a duras penas puede proyectar presupuestos para mejorar la infraestructura y el equipamiento, descuidando el control más estricto sobre el personal de salud en la aplicación de las políticas señaladas. Asimismo, es verdad que existen Direcciones del mismo ministerio que trabajan en mejorar la calidad de atención, midiendo la satisfacción de los usuarios anualmente. Los resultados son poco difundidos y no llegan al conocimiento de los usuarios. Por

consiguiente, conocer el nivel de satisfacción del usuario en un centro de salud más pequeño resulta importante porque permitirá, de acuerdo a los resultados crear mecanismos de solución o mejora, concientizar a la población que debe participar subsidiariamente en la medida de sus posibilidades en lograr la empatía necesaria entre el personal de salud y usuarios. Es importante conocer la satisfacción del usuario en consulta externa porque aún en algunos casos reciba atención gratuita, no es menos verdad que está dispuesto a pagar mínimamente la prestación de servicios que se le brinda. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

La investigación se justifica en el aspecto social porque las mejoras de acuerdo a la matriz de insatisfacción contribuirán a mejorar la calidad de vida de los usuarios de un distrito compuesto por habitantes de bajos recursos económicos.

**Justificación metodológica:**

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, para la presente investigación se opta por los métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos, después de la atención en consultorio, por su objetividad, que a diferencia de los métodos cualitativos son más factibles de realizar al ser más simples, requieren menos tiempo al evitar las entrevistas a profundidad, y no necesitan experiencia en su manejo.

De acuerdo a los resultados, en cartillas diseñadas para este efecto, se distribuirán las conclusiones y recomendaciones no solo a los que asistan a los servicios de consulta externa odontológica sino también al Centro de Salud Julio César Tello. Obviamente una de las beneficiadas con el estudio será la comunidad más próxima al centro de salud.

Finalmente se presentará el informe final a los funcionarios del Centro de Salud a fin que de ser necesario tome conocimiento y delinee, planifique y organice las medidas correctivas necesarias, por el bien de la institución y del sector de salud.

#### **1.4 Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín, 2017

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

1.4.2.1 Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín, 2017

1.4.2.2 Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

1.4.2.3 Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

1.4.2.4 Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

1.4.2.5 Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudio

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales

Jesús F. (2017) en la Tesis titulada "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud" presentada en la Universidad César Vallejo, Perú, para optar el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud. Para ello, la población estuvo conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud "Delicias de Villa" chorrillos, 2017 con un  $p=0,000$  Menor a 0.05 con un nivel de asociación débil a moderado de  $r: 0.406$ . Por tanto, es necesario que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.<sup>6</sup>

Mamani A. (2017) En la tesis titulada "Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno-2017", presentada en la Universidad Nacional del Altiplano, Perú, para optar el título profesional de: cirujano dentista. El objetivo del estudio fue determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental, de corte transversal; la

población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, MINSA -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a 60 pacientes; la encuesta constó de 40 preguntas que abarca: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Los resultados muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. Conclusión: La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minas, Puno – 2017. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.<sup>7</sup>

Trejo C. (2016) en la tesis “Nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016, presentada en la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de cirujano dentista, tuvo como objetivo de investigación evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (Puente Piedra, Lima – Perú) durante los meses de abril a junio del 2016. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes, con edades comprendidas entre 18 y 59 años. La satisfacción del paciente fue evaluada mediante la encuesta SERVQUAL. Se realizó el análisis descriptivo mediante tablas de distribución de frecuencias. La investigación encontró un alto nivel de satisfacción en los pacientes (95,00%). Al analizar los resultados por dimensiones, el mayor nivel de insatisfacción se observó en “confiabilidad” y “empatía” (33,3%, y 30,8% respectivamente). El estudio concluyó que la mayor parte de pacientes reportó estar satisfecha con la atención brindada por el servicio.<sup>8</sup>

Bustamante W. (2015). En la tesis titulada “Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo, 2014.”, presentada a la Escuela de Odontología de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo, para optar el Título de Cirujano Dentista. El propósito de la investigación fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de expertos, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta. <sup>9</sup>

Ministerio de Salud (2013), Perú. La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud, desarrolló el estudio con el objetivo de medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2013. El estudio se llevó a cabo siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. La población de estudio estuvo conformada para el servicio de consulta externa y emergencia por los usuarios atendidos el año 2012, asimismo para el servicio de hospitalización se consideró el total de egresos Hospitalarios en un periodo de dos meses (febrero y marzo 2013), estimándose que para los meses de aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada la población sería la misma. De acuerdo al circular N° 0006-2013-DG/DESP/DAIS N°005 –DISA IV LE. Tareas de Calidad para el 2013, donde se da la recomendación de encuestar a 300 usuarios por cada servicio para lo cual a la muestra obtenida con la fórmula se aplicó la regla de tres simple obteniendo de esta manera 300 encuestas por servicio. La distribución de la muestra servicio consulta externa en Odontología fue el 3.35% (10) de la



muestra total. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud(ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Se evidenció en el consolidado de la evaluación por dimensiones de consulta externa, que la Dimensión Capacidad de Respuesta es la que presenta mayor insatisfacción el cual está relacionado a la atención del módulo de admisión en pacientes asegurados, seguido de la Dimensión de Aspectos Tangibles relacionado a la falta de personal de informes que brinde orientación al paciente y familiares en el proceso de atención de la consulta externa. <sup>10</sup>

Larrea J. (2016) estudió la “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – noviembre 2015” presentado en la Universidad Ricardo Palma, utilizó el diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 100 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción para establecer la calidad de la consulta externa. En los resultados se observó que el 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, es decir adecuada calidad de atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de usuarios satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%). Se concluyó que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % <sup>11</sup>

Leónidas MA. (2016) tuvo como objetivo conocer la “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional

P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre, 2015”. Dicho estudio fue descriptivo, de corte transversal. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Utilizó la encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. Los resultados obtenidos fueron según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%, cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Se concluyó que el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.<sup>12</sup>

Ramos LA. (2015) tuvo como objetivo de investigación determinar los “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de PICSÍ”. El instrumento empleado en la recolección de datos, fue la encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria. Consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre la percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acudieron a los diferentes servicios del Centro de Salud. Los resultados mostraron un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la

Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81%. Se concluyó que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio. <sup>13</sup>

Camba L. (2014) tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de Odontología del Centro Médico “El Progreso” en el distrito de Chimbote-Perú. Con diseño descriptivo, aplicada de corte transversal, cuantitativo y no experimental. De 142 usuarios, el 52.5% tuvieron una percepción de satisfacción y en la dimensión de fiabilidad 51.5% de satisfechos, en la capacidad de respuesta 54.3 % de satisfechos, en la dimensión de seguridad, 64.6%, en la dimensión de empatía 48.7% y en la de elementos tangibles 39.2 % de satisfechos. <sup>14</sup>

Yupanqui J y Chico J. (2014) Trujillo- Perú. Tuvieron como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad. La metodología del estudio fue observacional de tipo descriptivo, entrevistaron a 370 pacientes a quienes se encuestó mediante el cuestionario SERVQUAL, de los cuales en la dimensión Seguridad, el 59.7% de los pacientes asegurados se encuentran Satisfechos. <sup>15</sup>

Redhead R. (2015) En Perú. El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Se

demonstró que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chacabuco, 2013. En cuanto a las dimensiones: El 66% de encuestados indicaron que la Fiabilidad era regular, el 63% de encuestados indicaron que la capacidad de respuesta era regular, el 62% consideraron que la seguridad era de nivel regular, el 56% que la empatía era de nivel regular y el 55% que los elementos tangibles son de nivel regular.<sup>16</sup>

Bardales Y. (2016) Perú. Tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio percibida por los usuarios frente a los servicios que reciben en el centro de Salud Mórrope, Distrito de Mórrope, departamento de Lambayeque, en el periodo de noviembre a diciembre del 2013. Se abordó con un enfoque cuantitativo con una muestra de 333 personas, usuarios externos y pacientes, a quienes se les realizó una encuesta aplicada bajo el modelo SERVQUAL. Los resultados de la investigación permitieron concluir que el servicio brindado en el Centro de Salud no es la causa de las bajas coberturas. En la dimensión elementos tangibles mostró que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud fue bajo (29%).<sup>17</sup>

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Gelponi S. y González F. (2016) en el Trabajo de Investigación “determinación de la calidad de servicio en la clínica odontológica UNAB Viña Del Mar, Chile. Presentado en la Universidad Andrés Bello, para optar al Título de Cirujano Dentista tuvieron como objetivo determinar la percepción de los pacientes, acerca de la calidad de atención de los estudiantes de pregrado, en la Clínica de la Facultad de Odontología UNAB Viña del Mar, mediante la encuesta SERVPERF. Es una investigación observacional, transversal y descriptiva, realizada a personas atendidas en la Facultad de Odontología de la Universidad Andrés Bello, Sede Viña del Mar, durante el año 2016. El universo de este estudio son los pacientes que ingresaron a la Clínica Odontológica durante el año 2016. Según los

registros de la institución, la cantidad de pacientes ingresados el año 2015, corresponde a 4427 personas, dato con el que se estimó el tamaño muestral de 204 pacientes. Concluyeron que la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención otorgada por los estudiantes de pregrado en la clínica de la Facultad de Odontología de la UNAB, Viña del Mar, es superior a otros estudios realizados en Chile, alcanzando sobre un 94% de satisfacción usuaria. En cuanto a los elementos intangibles, no se encontraron diferencias. Esto refleja una homogeneidad en el trato al paciente por parte de los estudiantes de pregrado, sin importar el curso al cual pertenecen. El tiempo de espera entre la hora de cita y la atención es uno de los factores más influyentes en la percepción de calidad. El 92% de los pacientes encuestados consideró que esperó un tiempo adecuado, o incluso menor. La media del tiempo de espera en este estudio fue de 13 minutos [10,38; 15,87]. No se apreció diferencia en la percepción de los pacientes en cuanto a la cantidad de sesiones previas con el estudiante tratante.<sup>18</sup>

Chungara C. (2014) en Bolivia. En la tesis “Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010”, presentada en la Universidad Mayor de San Andrés, para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud. La investigación tuvo como propósito conocer la percepción del usuario sobre la satisfacción en la atención odontológica, en el Centro de Salud Pacasa, Red 4 Este perteneciente al Sistema Público de salud durante la gestión 2010. Estudio de corte transversal y descriptivo tuvo como instrumento la Encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada para Consulta Externa, elaborado con escala tipo Likert con niveles de opinión malo, bueno y muy bueno. 22 preguntas para medir 4 dimensiones de satisfacción de los usuarios; tangibles (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (trato). Con la media aritmética de todos los ítems se elaboró una escala para calificar la satisfacción, incertidumbre e insatisfacción. También se investigó sobre el tiempo de espera, atención odontológica y accesibilidad al centro. La muestra fue de 327, seleccionados por conveniencia bajo criterios de inclusión. El análisis fue

realizado a través de frecuencias, porcentajes y media aritmética con el Programa SSPS 18. Los resultados en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta alcanzaron los máximos puntajes en contraposición con la dimensión tangibles. En conclusión, los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, a mayor espera menos satisfacción.<sup>19</sup>

Morales M. (2012) en la tesis “Calidad de la atención de los servicios de salud del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) Palín, Escuintla presentada en la Universidad de San Carlos de Guatemala para obtener el grado de Maestra en Ciencias en Salud Pública con énfasis en Salud Ambiental. Guatemala, tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención que se brinda en el Consultorio del IGSS Palín Escuintla, desde la percepción de usuarios de servicios de salud. La investigación fue de tipo descriptiva, con una muestra de 318, se realizó una encuesta para conocer características sociodemográficas, identificar la calidad, relacionada con la estructura, proceso y resultado de la atención, desde la percepción de los usuarios. Se realizó análisis descriptivo univariado de los resultados utilizando el modelo de Avedis Donabedian sobre la calidad de la atención. Las principales conclusiones fueron: La mayoría de los usuarios están comprendidos entre las edades de 18 y 30 años, son de sexo femenino, están casados, residen en el casco urbano, tienen nivel de escolaridad primaria, tanto completa como incompleta, tienen ocupaciones laborales variadas y son afiliados al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Para la mayoría de los usuarios, los aspectos de infraestructura, relacionados con la comodidad de las instalaciones, la limpieza general y la limpieza de los servicios sanitarios, fueron considerados como buenos y refirieron estar satisfechos por la atención recibida en el consultorio, percibiendo el servicio prestado por el personal del consultorio, como bueno.<sup>20</sup>

Araya C y Cols. (2012) En Chile. Tuvieron como objetivo determinar la calidad de atención Odontológica Pública, basada en consideraciones

intangibles de los usuarios registrados en Centros de Salud Familiar de Atención Primaria Urbana, Chile. Utilizaron la escala SERVPERF, validada en empresas privadas de servicio, tomaron una muestra de 405 personas. El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ( $p < 0,004$ ). Concluyeron que es necesario explicar a las autoridades, que, si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario.<sup>21</sup>

Como se aprecia tanto los antecedentes nacionales e internacionales, muestran la importancia del estudio de la atención de calidad tomando como indicador el nivel de satisfacción de los usuarios en su mayoría externos, que será de utilidad cuando se discuta los resultados de la presente investigación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### 2.2.1 Calidad:

“La definición de calidad está centrada en el cliente. Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores. Si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades, estará proporcionando calidad. La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa al mismo tiempo la medida en que se logra dicha calidad”<sup>22</sup>

### 2.2.2 La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente:

Entre los que propugnan a la satisfacción del cliente como una valoración global o como conjunto del servicio se tiene a Parasuraman, Zeithaml y Berry 1994, Boulding, Kalra, Staeilin y Zeithaml, 1993, Cronin y Taylor 1992. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas

con la satisfacción del cliente y otras muy diferentes están relacionados con la insatisfacción del cliente. Así Bitner, Booms y Tretreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) solo estudian servicios, analizan directamente la relación de esos aspectos de los servicios con la satisfacción e insatisfacción del cliente, sin clasificarlos previamente en dimensiones instrumentales o simbólicas.<sup>23</sup>

### 2.2.3. Instrumentos de medida de la calidad de servicios: Modelo SERVQUAL:

A partir de 1985 los profesores Parasumaran, Zeithaml y Berry desarrollan varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la Escala SERVQUAL. Esta Escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad de servicio, desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, mientras que, si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas, se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad. Propusieron como

Dimensiones subyacentes integrantes del constructo “calidad de servicio” a elementos tangibles (apariciencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación), la fiabilidad (habilidad de prestar el servicio de forma precisa), la capacidad de respuesta (deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida), la seguridad (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente) y la empatía ( la organización se pone en el lugar del cliente, prestando una atención individualizada a cada uno). Los cinco subconstructos no son directamente observables y para evaluarlos es necesario medir en cada uno de ellos una serie de ítems, así, a cada ítem se responde mostrando el grado de acuerdo en una escala tipo Likert de 7 puntos que varía de un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte acuerdo (7 puntos). La Escala SERVQUAL consta de dos partes o subescalas de 22 ítems cada una. La primera mide las expectativas de los clientes sobre el servicio prestado por una



organización de un sector específico y la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular.<sup>24</sup>

#### 2.2.4 Modelos de excelencia de calidad:

Catalán Carolina <sup>25</sup> resume diferentes modelos existentes en la calidad de gestión, se presenta a continuación:

2.2.4.1 Modelo EFQM: Es un modelo que mide la calidad de la gestión o sea la excelencia empresarial que tiene por concepto central la evaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando nueve criterios. Modelo no aplicable en la presente investigación.

#### 2.2.4.2 Modelo Deming:

El modelo Deming se desarrolla en Japón en el año 1951, este modelo recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del Control de la calidad y forma parte de las bases de la Calidad Total. El fin último es la satisfacción del cliente y el bienestar público. Este modelo recoge diez criterios de evaluación de la gestión de calidad de la organización. Vale decir, políticas y objetivos, organización y operativa, flujo de información y su utilización, calidad de productos y procesos, entre otros.

#### 2.2.4.3 Modelo Malcom Baldrige:

Modelo estadounidense, el objetivo de su implementación es promocionar el uso de la gestión de calidad total. Usa criterios de liderazgo, planificación estratégica. No orienta la investigación.

#### 2.2.5 Calidad en salud:

Los primeros informes de calidad en Medicina, se originaron a finales del siglo XIX, el escenario fue la guerra de Crimea y el registro más importante fue la mortalidad en los hospitales de campaña elaborado por Florence Nightingale, existen también los aportes de Lee y Jones quienes definían la calidad en salud en 8 artículos de fe. En estos artículos dice que los criterios de calidad no son nada más que juicios de valor que se aplicarán a distintos aspectos, componentes o alcances de

un proceso denominado atención médica. En este sentido, la definición de calidad puede ser casi cualquier cosa que se quiere que sea. Según autores de la fuente de este acápite, la calidad en salud es difícil de definir. Donabedian (1996) decía “la calidad de la atención médica es una idea extraordinariamente difícil de definir”. Galán y colaboradores también presentan un estudio en el siglo veinte sobre “Prospectiva de la calidad de atención en Salud hacia el año 2000” y dentro de las principales cualidades o atributos de la calidad de la atención en salud refiere a la satisfacción del usuario.<sup>26</sup>

#### 2.2.6 Satisfacción del usuario:

Según García Genaro <sup>27</sup> Applegate (1993) establece tres modelos de satisfacción del usuario: La primera, el modelo de satisfacción material, analiza la eficacia del sistema de recuperación cuyo rendimiento se basa en cuatro variables (relevancia, pertinencia, precisión y obtención. El segundo, el modelo de satisfacción emocional de vía simple, en el cual, si los usuarios obtienen respuesta a sus preguntas están satisfechos emocionalmente, aquí, si el usuario está satisfecho puede intentar a volver a utilizar el sistema y si está insatisfecho puede presentar una queja o reclamación. El tercer modelo es el modelo de satisfacción emocional de vía múltiple, aquí se toma en cuenta la satisfacción material y emocional, pero considerando otros elementos como las expectativas.

#### 2.2.7 Condiciones espacio temporales de la consulta médica: Las dificultades del tiempo en la consulta médica:

Según Hamui Liz y colaboradores <sup>28</sup> en la literatura académica ha sido ampliamente documentado el hecho de que el médico atiende a un número superior de pacientes de los que debería atender. La eficiencia está determinada por acatar el parámetro institucional, así, el médico debe cumplir con cuatro consultas en una hora, el médico especialista tres consultas por hora y en psicología, geriatría, rehabilitación y odontología especializada tienen que otorgar dos (2) consultas por hora. Sin embargo, optimizar los tiempos para la consulta médica u odontológica nunca resulta una tarea fácil, suele ser compleja con la

demanda e incremento de la atención. Las restricciones institucionales sobre la duración del tiempo en la consulta disminuyen la calidad de la atención y afectan la satisfacción tanto del paciente como la del médico u odontólogo. El dilema está situado en darle mayor valor a la eficiencia institucional versus la relevancia del encuentro clínico.

## 2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Satisfacción: Es una sensación de placer o de una decepción que resulta de comparar la experiencia del producto, con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados superan a las expectativas el cliente queda satisfecho. <sup>29</sup>

2.3.2 Percepción y expectativa:

La percepción, es el proceso mental por el que se selecciona, organiza e interpreta la información a fin de darle significado. Es la visión de la realidad que una persona tiene y que variará en función de las circunstancias.

Expectativa, es aquello que una persona cree que puede o debe ocurrir y está condicionada por las referencias externas o experiencias anteriores. <sup>30</sup>

2.3.3 Carrasco Soledad <sup>31</sup> en “La calidad en el servicio de atención comercial” define a:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo preciso y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y habilidad para generar credibilidad y confianza.

Empatía: Capacidad para comprender los deseos de los clientes mediante un proceso de atención individualizada.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal y medios de comunicación.

2.3.4 Concepto de calidad y su aplicación en el análisis de los servicios de salud:

El concepto de calidad se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor. La calidad tiene distintos significados que involucran cuestiones relativas a la durabilidad de un bien o servicio, así como con su precio, pertinencia, oportunidad, disponibilidad y aceptación, todo lo cual se puede valorar a partir del cumplimiento o no de cierto tipo de estándares, satisfacción de necesidades y logro de metas. En los servicios de salud se evalúa los atributos para emitir un juicio de valor. Esta puede estar referida a la satisfacción del usuario.<sup>32</sup>

#### 2.3.5 Centro de Salud:

Son instalaciones de nivel primario y básico de atención de la salud y sus roles de acuerdo a las nuevas tendencias de la política del sector salud es la de programación (educación y prevención de salud), rehabilitación y recuperación de la salud (consulta ambulatoria). Es la puerta de entrada de la población al sistema de salud donde se desarrollan actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos, control de daños de la salud, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno

33

### **III. METODOS Y MATERIALES**

#### 3.1 Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1 Hipótesis general (de trabajo)

El nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas (de trabajo)

3.1.2.1 El nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.

3.1.2.2 El nivel de satisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.

3.1.2.3 El nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.

3.1.2.4 El nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía en usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.

3.1.2.5 El nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.

#### 3.2 Variables de estudio.

V<sub>1</sub>: Variable descriptiva: satisfacción del usuario

V<sub>2</sub>: Variable de interés: calidad del servicio

##### 3.2.1 Definición conceptual:

La satisfacción del usuario externo, es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

### 3.2.2 Definición operacional:

La calidad de atención, es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

#### 3.2.2.1 Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	VALOR	INSTRUMENTO
Satisfacción con la calidad de atención	Fiabilidad	<b>EXPECTATIVAS</b> Item 01-05	Diseñadas al tipo de escala de Likert	Percepciones  Menos (-)  Expectativas  <b>0 a +6</b> <b>Satisfacción</b>  <b>-1 a -6</b> <b>insatisfacción</b>	ESCALA DE SERVQUAL Modificado Cuestionario
	Capacidad de respuesta	Item 06-09	Calificación del 1 al 7,		
	Seguridad	Item 10-13	Considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta		
	Empatía	Item 14-18			
	Aspectos tangibles	Item 19-22			
	Fiabilidad	<b>PERCEPCIONES</b> Item 01-05	Diseñadas al tipo de escala de Likert		
	Capacidad de respuesta	Item 06-09	Calificación del 1 al 7,		
	Seguridad	Item 10-13	Considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta		
	Empatía	Item 14-18			
	Aspectos tangibles	Item 19-22			

### 3.3 Nivel de investigación

#### 3.3.1 Nivel de investigación

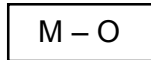
El nivel de la investigación es descriptivo

#### 3.4 Tipo de la investigación

Por su finalidad es aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y prospectivo.

Diseño: Descriptivo Simple.

Esquema:



### 3.5 Población y Muestra de estudio

#### 3.5.1 Población

Según datos estimados del Establecimiento de Salud (Julio César Tello-Lurín) en el año 2001 la población efectiva por servicios ascendía a 9,131 habitantes, de las cuales, en el año mencionado, la población ratio atendidos efectivos en los servicios de Odontología fue 1190. La misma fuente indica que en año 2016 se atendieron alrededor de 2280 pacientes. Se deduce que al mes se atendieron alrededor de 190 pacientes.

#### 3.5.2 Muestra:

Criterios de inclusión:

- Usuarios o acompañantes de consultorios externos de ambos sexos.
- Usuarios o acompañantes  $\geq$  de 18 años.
- Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

### Muestra y muestreo:

La Guía de satisfacción de Usuarios de Consulta externa del MINSA recomienda que, para el período de aplicación de encuestas para consulta externa y emergencia, debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros, se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana.

Razón por la cual se utiliza para la presente investigación el muestreo no probabilístico por conveniencia fundamentada en lo siguiente:

N= Población anual atendida en el año 2016 Centro de Salud Julio César Tello, Servicio de Odontología: 2280

N: Población de atención por mes:  $2280 / 12 = 190$

D: Días efectivas de atención en consulta externa al mes (lunes-viernes) = 20 días

Nu: Número de atención en consulta externa de odontología:  $190/20 = 09$  pacientes por día.

R: Recomendación de aplicación de encuestas en Guía Técnica MINSA (en un período no menor de 7 ni mayor de 14 días). En la investigación se proyectó por 8 días.

$$n = \text{muestra} = 9 \times 8 = 72 \text{ usuarios}$$

En la ejecución se incrementó el 18% (12) de la muestra para evitar sesgos, teniendo finalmente la muestra real de trabajo.

$$n_{\text{final de trabajo}} = 84 \text{ usuarios}$$

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta

#### 3.6.2 Instrumentos de recolección de datos



Se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificada para establecimientos de salud. El SERVQUAL mide la calidad de servicio a través de la encuesta que consta de cuatro áreas:

- a) Datos generales del encuestado.
- b) Preguntas de las expectativas del usuario, sobre el servicio que esperaría por recibir, en el servicio de odontología del CLAS Julio C. Tello. Agosto 2017.
- c) Preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio recibido.
- d) Cuáles son las priorizaciones de la dimensión de la calidad.

Incluyeron en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones (diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta) distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

### 3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento SERVQUAL modificado para los establecimientos de salud esta validado por ser de uso oficial como el Ministerio de Salud, sin embargo, fue sometido a 04 juicios de expertos para darle sostenibilidad principalmente a la muestra utilizada.

### 3.8 Métodos de análisis de datos

Para la digitalización de las encuestas se utilizó la herramienta informática (aplicativo en Excel).

El análisis de datos está expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación considerando el siguiente orden: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Para el análisis de los resultados se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos que se obtienen por la diferencia entre las Percepciones (P) y las Expectativas (E) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos de la diferencia P-E

Para la validación y confiabilidad de los instrumentos de medición se utilizó el programa estadístico SPSS (con ANOVA con la prueba de Cronbach).

### 3.9 Aspectos deontológicos

Se requirió el consentimiento informado para la realización de la encuesta, se permitió a los usuarios responder libremente, sin ninguna influencia, agradeciendo al encuestado al concluir la encuesta.

Se garantizó la confidencialidad de la información, así como el anonimato de su participación.

## IV. RESULTADOS

### RESULTADOS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

**Gráfico N° 01**

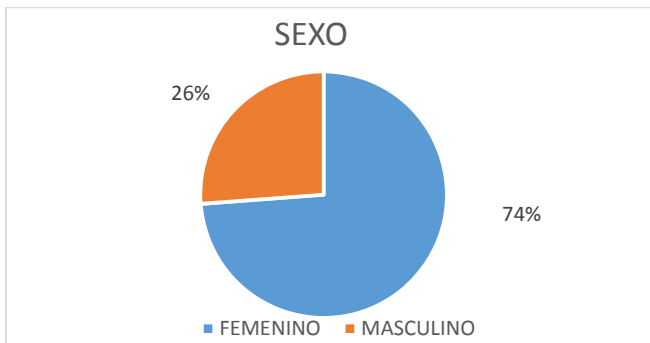


Tabla N° 01 SEXO	
FEMENINO	62
MASCULINO	22

**Gráfico N° 02**

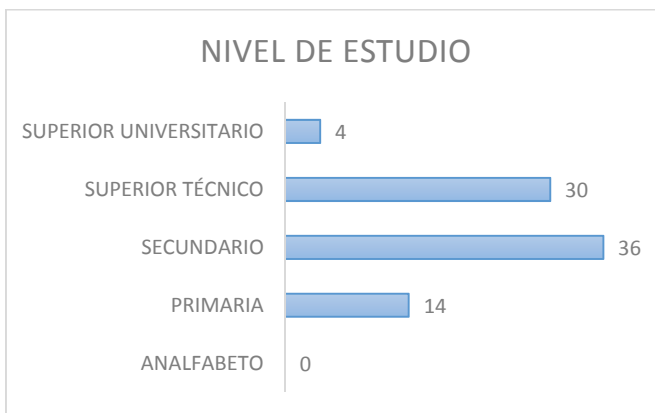


Tabla N° 02 NIVEL DE ESTUDIO	
ANALFABETO	0
PRIMARIA	14
SECUNDARIO	36
SUPERIOR TÉCNICO	30
SUPERIOR UNIVERSITARIO	4

#### Análisis e interpretación de datos:

En los gráficos 01 y 02 se observa que el sexo femenino representa la mayor proporción de la muestra (74%) y el nivel de estudio predominante es el secundario con un 42.85 %

**Gráfico N° 03**  
**TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE**

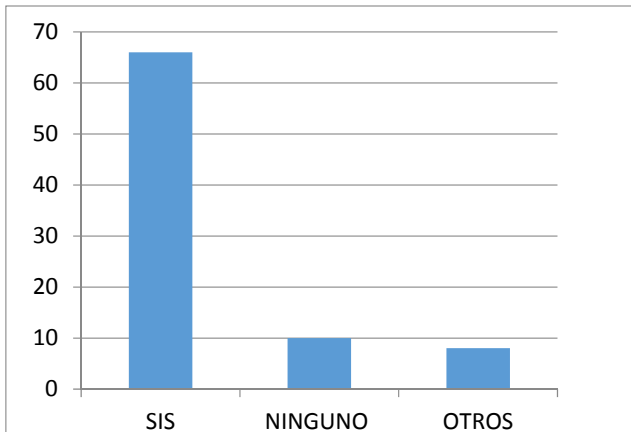


Tabla N°03 TIPO DE SEGURO	
SIS	66
NINGUNO	10
OTROS	8

**Gráfico N°04**



Tabla N° 04 TIPO DE USUARIO	
NUEVO	26
CONTINUADOR	58

Análisis e interpretación de datos:

En los gráficos 03 y 04 se observa que el tipo de seguro del usuario externo en el del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto en su mayoría pertenece al Seguro Integral de Salud (SIS) ascendente al 78.57% y el tipo de usuario es el continuador (69.04%) es decir es atendida de dos a más veces.

**Gráfico N° 05**

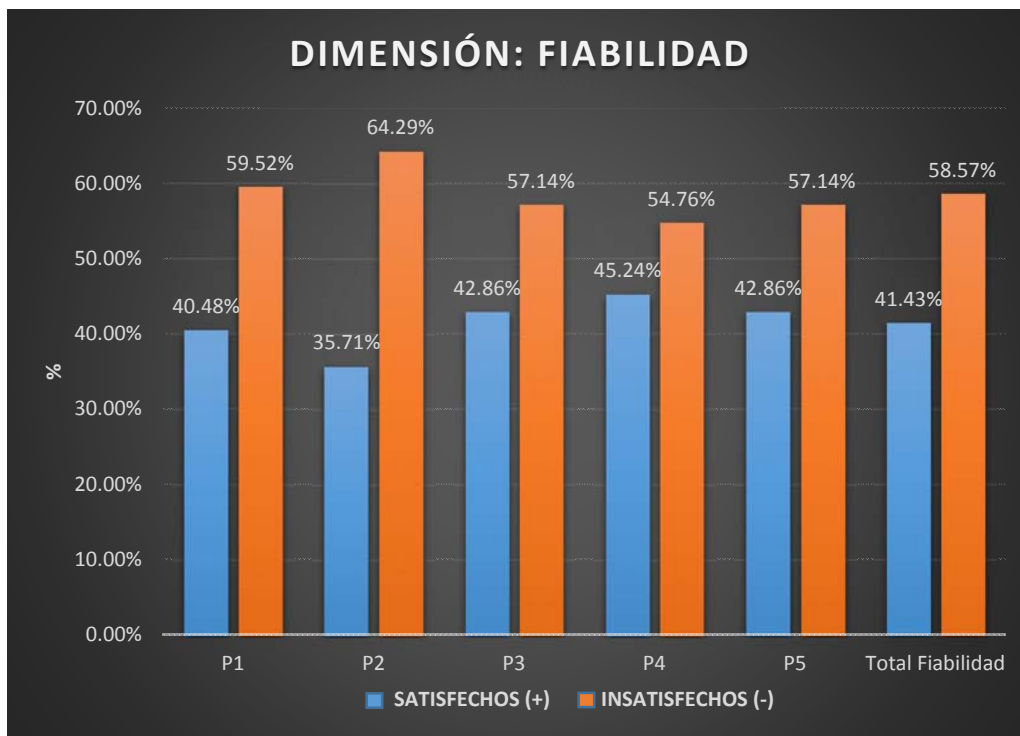


<b>Tabla N° 05 CONSULTORIO EN QUE SE ATENDIO</b>	
MEDICINA	0
ODONTOLOGIA	84
OBSTETRICIA	0
LABORATORIO	0
FARMACIA	0
TÓPICO	0
PCT	0

En el gráfico N°05, se observa que la muestra corresponde a los usuarios que señalan haber sido atendidos en el Servicio de Odontología, además de otros servicios del Centro de Salud.

**Gráfica N° 06:**

**Dimensión Fiabilidad** con la calidad del servicio odontológico del usuario externo del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017



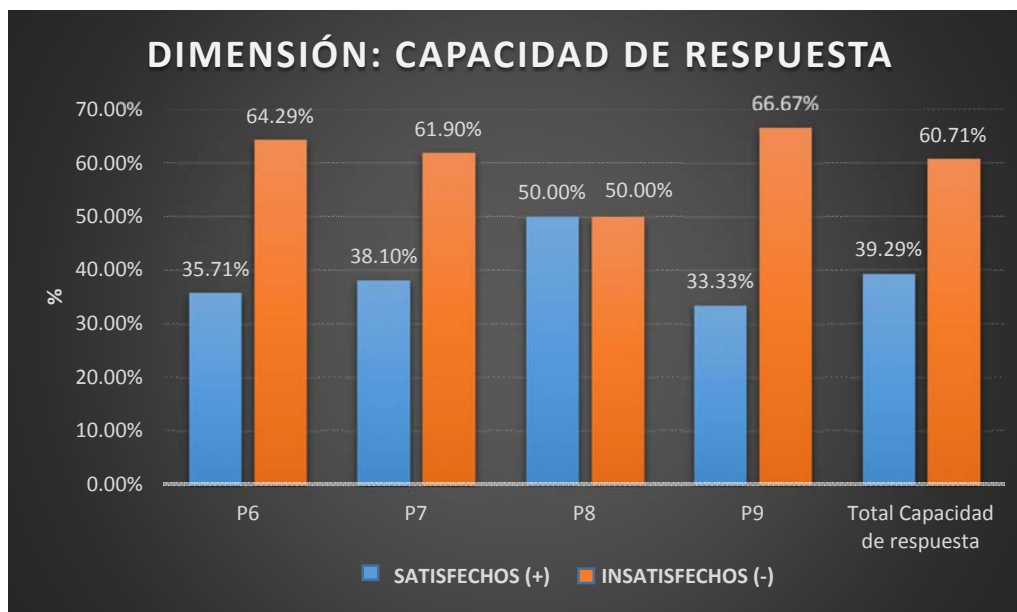
Análisis e interpretación de datos:

En el gráfico 06 lo relevante es observar que en la Dimensión Fiabilidad en general, hay insatisfacción con la calidad del Servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto (58.57%).

La mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 2 referida al horario programado de atención (64.29%). Es incumplida por el profesional respectivo. Existe cierto grado de satisfacción, por debajo de lo aceptable en el ítem 4 referida a la disponibilidad de la historia clínica en el consultorio al momento de la atención (45.24%).

**Gráfico N° 07**

**Dimensión Capacidad de Respuesta** con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017



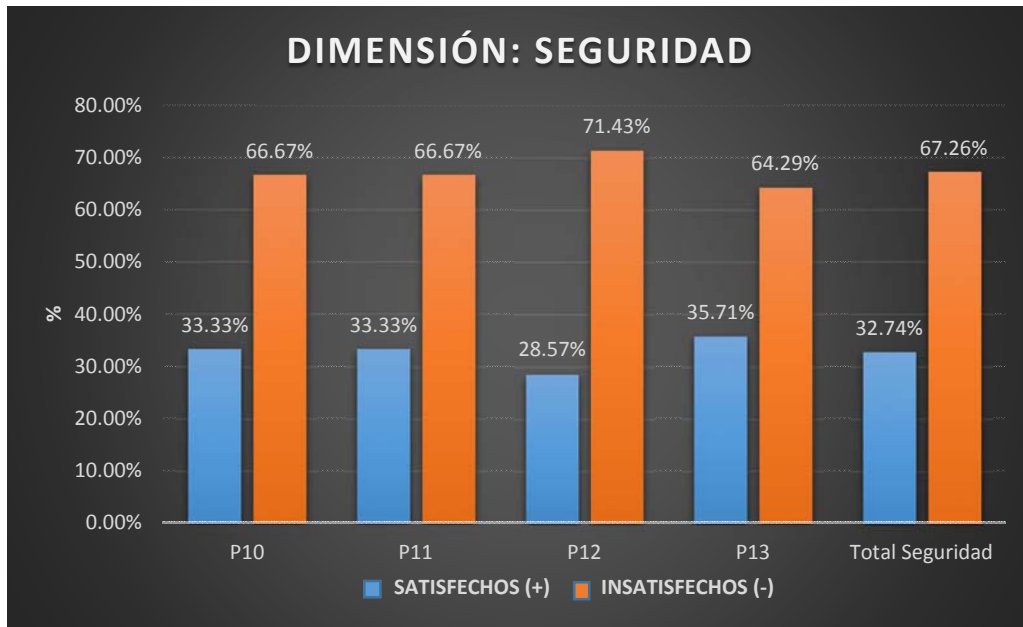
Análisis e interpretación de datos:

En el gráfico 07 lo relevante es observar que en la Dimensión Capacidad de Respuesta en general, hay insatisfacción con la calidad del Servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto. (60.71%)

La mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 9 referida a la rapidez de atención en farmacia (66.67%). La atención es muy lenta. Existe cierto grado de satisfacción, en el ítem 8, referida a la rapidez de atención para tomarse radiografías (50.00%).

**Gráfico N°08**

**Dimensión Seguridad** con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017



Análisis e interpretación de datos:

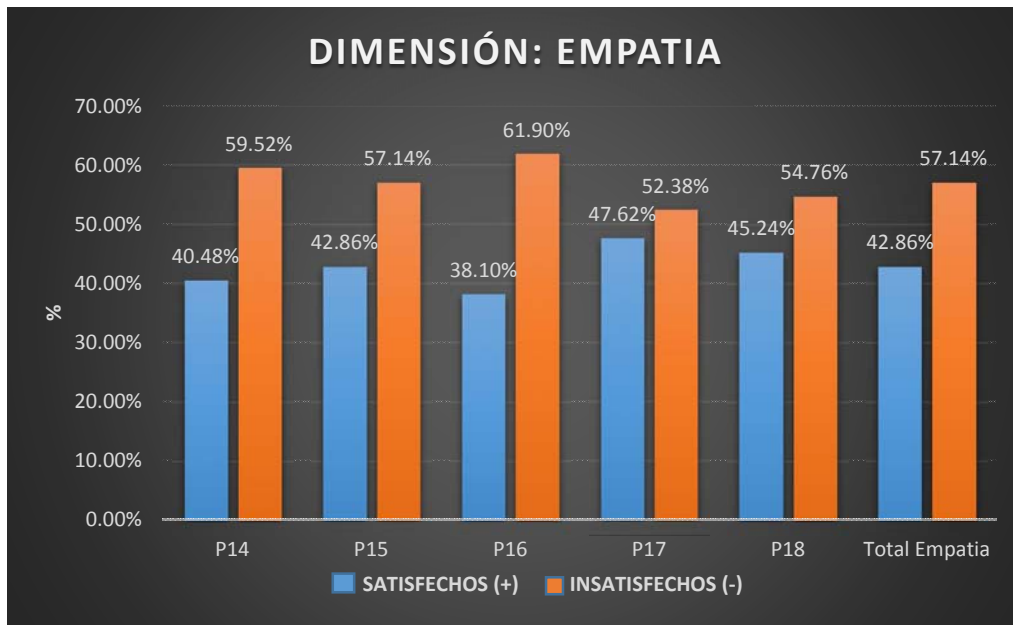
En el gráfico 08 lo relevante es observar que en la Dimensión Seguridad en general, hay insatisfacción con la calidad del Servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto. (67.26%).

La mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 12 referida al tiempo necesario que brinda el odontólogo para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud o consulta (71.43%). El tiempo que brinda al paciente es muy corto. Existe cierto grado de satisfacción, por debajo de lo aceptable en el ítem 13 referida a la confianza que inspira el profesional que lo atendió (35.71%).

**Gráfico N° 09**



**Dimensión Empatía** con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017



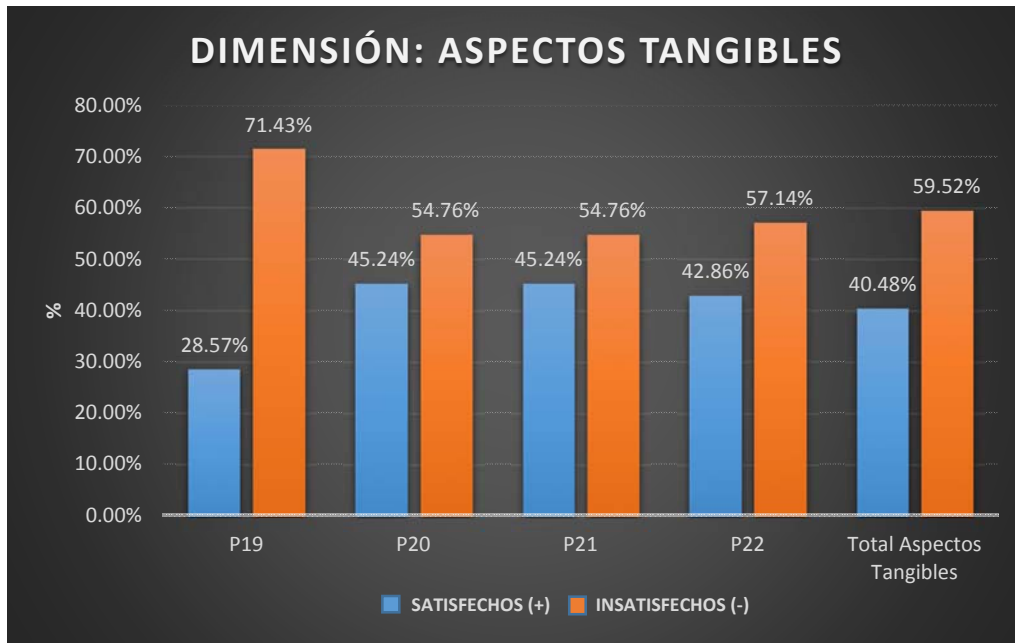
Análisis e interpretación de datos:

En el gráfico 09 lo relevante es observar que en la Dimensión Empatía en general, hay insatisfacción con la calidad del Servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto. (57.14%)

La mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 16 referida a comprender la explicación que brinda el odontólogo sobre su problema de salud (61.90%). El usuario no comprende la explicación del odontólogo. Existe cierto grado de satisfacción, por debajo de lo aceptable en el ítem 17 referida a la comprensión del tratamiento que recibirá (47.62%).

**Gráfico N° 10**

**Dimensión Aspectos tangibles** con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017



Análisis e interpretación de datos:

En el gráfico 10 lo relevante es observar que en la Dimensión Aspectos tangibles en general, hay insatisfacción con la calidad del Servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto. (59.52%).

La mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 19 referida a los carteles, letreros y flechas que orienten a los usuarios (71.43%). No son adecuados para orientar a los usuarios. Existe cierto grado de satisfacción, por debajo de lo aceptable en el ítem 21 referida a la disponibilidad de los equipos y materiales necesarios para su atención (45.24%).

**Tabla N° 06**  
**Matriz de Mejora por insatisfacción**

> 60%	<b>Por Mejorar</b>
40% - 60%	<b>En Proceso</b>
< 40%	<b>Aceptable</b>

N°	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
12	P12	24	28.57	60	71.43
19	P19	24	28.57	60	71.43
09	P09	28	33.33	56	66.67
10	P10	28	33.33	56	66.67
11	P11	28	33.33	56	66.67
02	P02	30	35.71	54	64.29
06	P06	30	35.71	54	64.29
13	P13	30	35.71	54	64.29
16	P16	32	38.10	52	61.90
07	P07	32	38.10	52	61.90
01	P01	34	40.48	50	59.52
14	P14	34	40.48	50	59.52
05	P05	36	42.86	48	57.14
03	P03	36	42.86	48	57.14
13	P13	36	42.86	48	57.14
15	P15	36	42.86	48	57.14
22	P22	36	42.86	48	57.14
04	P04	38	45.24	46	54.76
20	P20	38	45.24	46	54.76
21	P21	38	45.24	46	54.76
17	P17	40	47.62	44	52.38
08	P08	42	50.00	42	50.00
<b>Porcentaje Total</b>		<b>39.50</b>		<b>60.50</b>	

**Análisis e interpretación de datos:**

En la Tabla 06 se observa que el porcentaje de insatisfacción del usuario externo con la calidad del servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 que requiere la mejora prioritaria en el Servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 asciende al 45.44% siendo el tiempo que brinda

el odontólogo para contestar las preguntas del usuario/paciente la mayor insatisfacción (71.43%). El 54.56%, considera que las mejoras están en proceso. No se encontró la satisfacción aceptable en ninguno muestra de estudio.

## V.DISCUSIÓN:

### 5.1 Discusión de análisis de resultados

Al tomar en cuenta que los antecedentes de estudio refieren en el resumen los niveles o grados de satisfacción, por orden didáctico de construye la siguiente tabla de referencia.

Tabla N° 07:  
Valoración de niveles de satisfacción para discusión

66%- 99%	Nivel de satisfacción alto
33% -66%	Nivel de satisfacción regular
0-33 %	Nivel de satisfacción bajo

En cuanto a la Fiabilidad, primera dimensión evaluada en la presente investigación se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción con la calidad del Servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto fue regular (41.43%). Este dato concuerda con los resultados obtenidos con muestras similares en el mes de julio por Jesús Herrera Fidel en el cual, el nivel de satisfacción del usuario externo en odontológica del centro de salud “Delicias de Villa”, Chorrillos, 2017 en la dimensión Fiabilidad fue del 41.82%. Asimismo, se encontró que la mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 2 del Instrumento SERQUAL, referida al horario programado de atención (64.29%).

En cuanto a la Dimensión Capacidad de Respuesta se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción con la calidad del Servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto fue regular (39.29%). Este resultado difiere de los resultados obtenidos por Camba L. (2014) que en la misma dimensión obtuvo que el 54.3% se encontró satisfecho con la calidad de servicio de Odontología del Centro Médico “El Progreso” en el distrito de Chimbote, en el 2014. En el presente estudio, también se encontró que la mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 9 referida por la lentitud de atención en farmacia (66.67%), seguida lentitud de la atención en caja o en el módulo de atención del Seguro Integral de Salud (64.29%).

En la Dimensión Seguridad se encontró que el nivel de satisfacción con la calidad del Servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto fue baja (32.74%). Estos resultados difieren a los obtenidos por Yupanqui J y Chico J. quienes, en el año 2014 en un estudio observacional de tipo descriptivo, mediante el cuestionario SERVQUAL a asegurados en la Clínica particular Peruana Americana de Trujillo, Perú determinaron que el 59.7% de los pacientes asegurados se encuentran satisfechos en la dimensión antes mencionada <sup>15</sup>

En el aspecto de la insatisfacción el presente estudio arrojó que la mayor insatisfacción del usuario externo corresponde al ítem 12 referida al tiempo necesario que brinda el odontólogo para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud o consulta (71.43%). El tiempo que brinda al paciente es muy corto.

En la Dimensión Empatía se determinó que el nivel de satisfacción con la calidad del Servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto fue regular (42.86%). El resultado respecto al nivel de satisfacción se contrapone a los resultados obtenidos por Ramos LA que en la dimensión Empatía encontró que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, tenían un alto nivel de satisfacción (91.3%).

En la Dimensión Aspectos tangibles en general, el nivel de satisfacción con la calidad del Servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en el mes de agosto fue regular (40.48%). La mayor insatisfacción del usuario externo corresponde a los carteles, letreros y flechas que desorientan a los usuarios (71.43%), seguido por la incomodidad en la sala de espera y el consultorio debido a que no se encuentran limpios (57.14%). Estos resultados muestran un nivel de satisfacción mayor a los obtenidos por Bardales Y. en el Centro de Salud Mórrope, Distrito de Mórrope, departamento de Lambayeque, en el periodo de noviembre a diciembre del 2013. Aplicando el modelo SERVQUAL en la dimensión elementos tangibles mostró que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud fue bajo (29%).

## **VI.- CONCLUSIONES**

- 6.1 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 en forma global es regular (39.36%).
- 6.2 El nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es regular (41.43%).
- 6.3 El nivel de satisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017, es regular (39.29%).
- 6.4 El nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017, es bajo (32.74%).
- 6.5 El nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017, es regular (42.86%).
- 6.6 El nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017, es regular (40.48%).

## VII.- RECOMENDACIONES

7.1 Al no encontrarse un solo indicador de satisfacción aceptable en la MATRIZ DE MEJORA POR INSATISFACCIÓN se eleva la recomendación al Servicio odontológico y a la Dirección del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín implemente la MEJORA PRIORITARIA en satisfacer la expectativa de los usuarios externos en:

- El tiempo necesario para contestar las dudas que tengan sobre su estado bucal.
- Orientar mejor a sus pacientes mediante carteles o letreros.
- La rapidez de atención en farmacia.
- El respeto de la privacidad durante la atención en el consultorio.
- Promover o incentivar a los profesionales de Odontología para que sean más minuciosos en el diagnóstico de sus pacientes.
- Respetar los horarios programados.
- Ordenar que la atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida.
- Sugerir que el odontólogo inspire más confianza en sus pacientes.
- Pedir que los odontólogos expliquen a los pacientes con sencillez el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento.
- Implementar los exámenes auxiliares propios de la profesión.

7.2 Se recomienda realizar estudios descriptivos comparativos con Centros de Salud cercanos al distrito para complementar información que sirva a la RED para mejorar los procesos de Calidad de Servicios y obtener mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

7.3 Se recomienda realizar estudios con una muestra probabilística aleatoria simple incrementando la muestra e involucrar otros servicios del Centro de Salud Julio César Tello- Lurín.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Bleich S. y Ozaltin E y Murray CH. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Recopilación de artículos. Vol.87 abril 2009.245-324.  
<http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- 2.- Servicio de Salud de Castilla y León. Enfermero/a. Elaboramos tu futuro. Edición marzo 2016. Editorial CEP-SL- Temario Vol. I. 675-766
- 3.- Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta eterna en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Tesis para obtener el grado de Maestría en Ciencias en Salud Pública. México.2012.70 (1)
- 4.- Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Perú.65 (5)
- 5.- Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Satisfacción del Usuario Externo.1-29 (revisado en línea 10/2010)  
[www.minsa.gob.pe/dgsp/.../Satisfacción%20del%20Usuario%20Externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/.../Satisfacción%20del%20Usuario%20Externo.pdf)
- 6.- Jesús Herrera, Fidel. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Perú – 2017.126 (11)
- 7.- Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno-2017”. Universidad Nacional del Altiplano. Tesis para optar el título profesional de: cirujano dentista. Perú. 70(10)
- 8.- Trejo C. “Nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Universidad Norbert Wiener. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. 80 (9)
- 9.- Bustamante W. “Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo, 2014.”, Escuela de Odontología de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Tesis optar el Título de Cirujano Dentista. 2015. 74 (10)
- 10.- Ministerio de Salud. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013. Hospital San Juan de Lurigancho. Unidad de Gestión de la Calidad. Perú. 2013. 34

- 11.- Larrea J. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. 2016.
  
- 12.- Leónidas M. “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre, 2015”. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. 2016.
  
- 13.- Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de PICSI. Facultad de Medicina Humana - Sección de posgrado. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. 2015.
  
- 14.- Camba Luis. Calidad de servicio de odontología en el Centro Médico “El Progreso” de Chimbote, 2014. Artículo original. IC.Vol.5N°2. pp. 173-180. Perú. 2014.
  
- 15.- Yupanqui J. y Chico J. Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. SCIENDO 18(1): 71-84, 2015  
[www.hma.gob.pe/calidad/.../SERVQUAL.../SERVQUAL-CONSULTORIOS-2014.pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/.../SERVQUAL.../SERVQUAL-CONSULTORIOS-2014.pdf)
  
- 16.- Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013 TESIS Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. 2015. 139 (97-107)
  
- 17.- Bardales Y. evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013. Tesis para optar el Título de: Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo 2016. (107)
  
- 18.- Gelponi S. Determinación de la calidad de servicio en la Clínica Odontológica UNAB Viña del Mar. Trabajo de Investigación para optar al Título de Cirujano Dentista. Universidad Andrés Bello. Chile (2016) .89
  
- 19.- Chungara C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. Universidad Mayor de San Andrés. Tesis para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud. La Paz - Bolivia 2014. 95 (4)
  
- 20.- Morales M. “Calidad de la atención de los servicios de salud del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) Palin, Escuintla. Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis para obtener el grado de

Maestra en Ciencias en Salud Pública con énfasis en Salud Ambiental.  
Guatemala. 2012.97 (8)

- 21.- Araya C y Cols. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano. Chile.  
*Int. J. Odontostomat. vol.6 no.3 Temuco 2012.*  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300018>
- 22.- Publicaciones Vértice. La calidad en el servicio al cliente. Editorial Vértice. España. 2008. 103(1).  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8492533714>.
- 23.- Carmona A. y Leal A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Volumen 4. N°1. 1998.980 (50).
- 24.- Mirando F. Chamorro A y Rubio S. Introducción a la Gestión de la calidad. 1° Edición Publicaciones DELTA. España. (250).  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8496477649>
- 25.- Catalán C. Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional. Chile. 35-37
- 26.- Magalón- Londoño; Galán Morera; Pontón Laverde. Garantía de Calidad en Salud. 2° Edición. Editorial Médica Panamericana. Colombia. 2006. 671(78-81)  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9589181953>
- 27.- García G. Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliográfica. Evaluación y tendencias en la era de internet. 1° Edición. Ediciones Universidad de Salamanca. España. 2007. 265 (85).  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8478004025>
- 28.- Hamui L, Paulo A. y Hernández I. La comunicación dialógica como competencia médica esencial. Editorial Médica Moderna. México. 2017  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=6074486786>
- 29.- Kotler P. y Keller K. Dirección de Marketing. 12° Edición. Editorial Pearson Educación. México 2006. (144)
- 30.- Paz R. Atención al cliente. Guía práctica de técnicas y estrategias. 1° Edición. Editorial Ideas Propias. España 2007. 161(1)
- 31.- Carrasco S. Servicios de atención comercial. 1° Edición. Editorial Paraninfo. España 2017. 204(7)  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8428339473>

- 32.- Sánchez H. Flores J. y Martín M. Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud. 1° Edición. Universidad Autónoma de Barcelona. España. 2011. 160(71)
- 33.- Instituto Suramericano de Gobierno en Salud. Sistemas de Salud en Suramérica. Desafíos para la universalidad, la integridad y equidad. UNASUR. Rio de Janeiro. Mayo. 2012. 608  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8587743201>

## ANEXOS:

### ANEXO N°1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUTORA: ÁVILA CÓRDOVA LINA

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	DISEÑO METODOLÓGICO		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Satisfacción con la calidad de atención			PERCEPCIONES Menos (-)  EXPECTATIVAS  <b>0 a +6 Satisfacción</b>  <b>-1 a -6 insatisfacción</b>	1.- Nivel de investigación: descriptiva		
¿Cómo es el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?	Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017	El nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo					Fiabilidad	Item 01-05	2.- Tipo de la investigación: aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y prospectivo.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					Capacidad de respuesta	Item 06-09	3.- Población: 2001 la población efectiva por servicios: 9,131 habitantes, la población ratio atendidos efectivos en los servicios de Odontología fue 1190. - Año 2016 se atendieron alrededor de 2280 pacientes. Se deduce que al mes se atendieron alrededor de 190 pacientes.

¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?	Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017	El nivel de satisfacción en la dimensión de Seguridad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.		Seguridad	Item 10-13		4.-Muestra: Muestreo no probabilístico por conveniencia: 72+18%= 84 usuarios externos.
¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?	Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017	El nivel de satisfacción en la dimensión de Empatía del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.		Empatía	Item 14- 18		5.-Técnica: Encuesta  6.- Instrumento: SERVQUAL modificado para Servicios odontológicos
¿Cómo es el nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017?	Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017	El nivel de satisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017 es bajo.		Aspectos tangibles	Item 19-22		7.- Para el análisis de datos:  Se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos que se obtienen por la diferencia entre las Percepciones (P) y las Expectativas (E) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos de la diferencia P-E

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	VALOR	INSTRUMENTO
Satisfacción con la calidad de atención	Fiabilidad	EXPECTATIVAS Item 01-05	Diseñadas al tipo de escala de Likert	Percepciones  Menos (-)  Expectativas  <b>0 a +6 Satisfacción</b>  <b>-1 a -6 Insatisfacción</b>	ESCALA DE SERVQUAL Modificado  Cuestionario
	Capacidad de respuesta	Item 06-09	Calificación del 1 al 7,		
	Seguridad	Item 10-13	Considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta		
	Empatía	Item 14-18			
	Aspectos tangibles	Item 19-22			
	Fiabilidad	PERCEPCIONES Item 01-05	Diseñadas al tipo de escala de Likert		
	Capacidad de respuesta	Item 06-09	Calificación del 1 al 7,		
	Seguridad	Item 10-13	Considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta		
	Empatía	Item 14-18			
	Aspectos tangibles	Item 19-22			

### Anexo 3: Validación de instrumentos

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUCIO DE EXPERTOS N° 01

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el “nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017:”

AUTORA: AVILA CÓRDOVA LINA

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Consulta Externa de odontología.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en el Servicio de Consulta Externa de Odontología.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	si	No	Si	No	Si	No	
1	Si		si		si		Ninguna
2	Si		si		si		Ninguna
3	Si		si		si		Ninguna
4	Si		si		si		Ninguna
5	Si		si		si		Ninguna
6	Si		si		si		Ninguna
7	Si		si		si		Ninguna
8	Si		si		si		Ninguna
9	Si		si		si		Ninguna
10	Si		si		si		Ninguna
11	Si		si		si		Ninguna
12	Si		si		si		Ninguna
13	Si		si		si		Ninguna
14	Si		si		si		Ninguna
15	Si		si		si		Ninguna



16	Si	si	si	Ninguna
17	Si	si	si	Ninguna
18	Si	si	si	Ninguna
19	Si	si	si	Ninguna
20	Si	si	si	Ninguna
21	Si	si	si	Ninguna
22	Si	si	si	Ninguna

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS**

N°	Apellidos y nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
1	TRUJILLO CANCHANYA, Juan José	Magister	Cirugía Bucal Maxilo Facial	Cirujano Dentista	COP	964086163

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%).

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: **(SI)**

(NO)

.....  
Firma:  
TRUJILLO CANCHANYA, Juan José  
C.O.P 11323

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
01	Trujillo Cauchans Juan José	Magister	Ortodoncia Bucal y Maxilofacial	Grupo Dentista	COA	96408663

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% - 60% - 70% - 80% - 90% - 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%).

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: (SI) (NO)

.....  
  
 .....  
 Mg. Juan José Trujillo Cauchans  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C.O.P. 11323

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUCIO DE EXPERTOS N° 02

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el “nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017:”

AUTORA: AVILA CÓRDOVA LINA

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Consulta Externa de odontología.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en el Servicio de Consulta Externa de Odontología.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones		
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable	si	No	El ítem contribuye a medir el indicador planteado	Si	No		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas	Si
1	Si			si			si		Ninguna
2	Si			si			si		Ninguna
3	Si			si			si		Ninguna
4	Si			si			si		Ninguna
5	Si			si			si		Ninguna
6	Si			si			si		Ninguna
7	Si			si			si		Ninguna
8	Si			si			si		Ninguna
9	Si			si			si		Ninguna
10	Si			si			si		Ninguna
11	Si			si			si		Ninguna
12	Si			si			si		Ninguna
13	Si			si			si		Ninguna
14	Si			si			si		Ninguna
15	Si			si			si		Ninguna
16	Si			si			si		Ninguna
17	Si			si			si		Ninguna
18	Si			si			si		Ninguna
19	Si			si			si		Ninguna

20	Si	si	si	Ninguna
21	Si	si	si	Ninguna
22	Si	si	si	Ninguna

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS**

N°	Apellidos y nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
2	BRINGAS VALDERRAMA, Carlos	Magister	Endodoncia	Docente	Universidad TELESUP	992841948

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (100%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%)

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: **(SI)**

(NO)

.....  
Firma:  
BRINGAS VALDERRAMA, Carlos  
C.O.P 7613 R.N.E 943

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
01	Barreras Valderrama Carlos	magister	medicina	docente	Universidad Telosup	992341418

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (100%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%)

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: (SI) (NO)

Firma:

  
C.O. Carlos Barreras Valderrama  
C.O.P. No. 1001 de 2013

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUCIO DE EXPERTOS N° 03

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el “nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017:”

AUTORA: AVILA CÓRDOVA LINA

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Consulta Externa de odontología.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en el Servicio de Consulta Externa de Odontología.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones		
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable	si	No	El ítem contribuye a medir el indicador planteado	Si	No		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas	Si
1	Si			si			si		Ninguna
2	Si			si			si		Ninguna
3	Si			si			si		Ninguna
4	Si			si			si		Ninguna
5	Si			si			si		Ninguna
6	Si			si			si		Ninguna
7	Si			si			si		Ninguna
8	Si			si			si		Ninguna
9	Si			si			si		Ninguna
10	Si			si			si		Ninguna
11	Si			si			si		Ninguna
12	Si			si			si		Ninguna
13	Si			si			si		Ninguna
14	Si			si			si		Ninguna
15	Si			si			si		Ninguna
16	Si			si			si		Ninguna
17	Si			si			si		Ninguna
18	Si			si			si		Ninguna
19	Si			si			si		Ninguna

20	Si	si	si	Ninguna
21	Si	si	si	Ninguna
22	Si	si	si	Ninguna

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS**

N°	Apellidos y nombres	Título	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
03	CORPANCHO CARHUAZ, Jean Carlo	Cirujano Dentista	Odontología General	Servicios	C.S. CLAS Julio C. Tello DRS VES LPP MICRO RED LURIN	--

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (90%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%)

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: **(SI)**

(NO)

.....  
Firma:  
CORPANCHO CARHUAZ, Jean Carlo  
COP 23458

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS**

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
03	CORRANCHO CARRERA Juan Carlo	Cirujano Dentista	odontología Ortomaxilofacial	sonrisas odontología	C.S. CLAS Julia C. Tello D.S. VES MIRAD 1000 LURIN	

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (90%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%)

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: (SI) (NO)

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 DRS VES LUP MERO RED LURIN  
 .....  
 JEAN CARLO CARRERA CARRERA  
 CIRUJANO DENTISTA COP. 23456  
 .....  
 Firma:



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUCIO DE EXPERTOS N° 04

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el “nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017:”

AUTORA: AVILA CÓRDOVA LINA

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Consulta Externa de odontología.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en el Servicio de Consulta Externa de Odontología.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones		
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable	si	No	El ítem contribuye a medir el indicador planteado	Si	No		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas	Si
1	Si			si			si		Ninguna
2	Si			si			si		Ninguna
3	Si			si			si		Ninguna
4	Si			si			si		Ninguna
5	Si			si			si		Ninguna
6	Si			si			si		Ninguna
7	Si			si			si		Ninguna
8	Si			si			si		Ninguna
9	Si			si			si		Ninguna
10	Si			si			si		Ninguna
11	Si			si			si		Ninguna
12	Si			si			si		Ninguna
13	Si			si			si		Ninguna
14	Si			si			si		Ninguna
15	Si			si			si		Ninguna
16	Si			si			si		Ninguna
17	Si			si			si		Ninguna
18	Si			si			si		Ninguna
19	Si			si			si		Ninguna

20	Si	si	si	Ninguna
21	Si	si	si	Ninguna
22	Si	si	si	Ninguna

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS**

N°	Apellidos y nombres	Título	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
04	MONTEZANA OLASCOAGA, Andrea Aurora	Cirujano Dentista	Odontología General	Servicios	C.S. CLAS Julio C. Tello DRS VES LPP MICRO RED LURIN	--

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (90%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%)

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: **(SI)**

(NO)

.....  
Firma:

MONTEZANA OLASCOAGA, Andrea Aurora  
COP 39414

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUCIO DE EXPERTOS**

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
04	MONTESANA CLAS CO. S.A. Andrea Herrera	Carryano Dentista	odontología General	Servicio odontología	C.S. CLAS JUBO C. TELLO DPS VES L.P. MICO RES LINDA	

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% - 60% - 70% - 80% - 90% - 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (90%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al 100% de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al 100%.

Fecha: 10 / 07 / 2017

VALIDADO: (SI) (NO)

MINISTERIO DE SALUD  
DPS VES LINDA DIRECTOR  
*Andrea Herrera*  
DPS VES LINDA  
CRUJANO DEPT. STA. C.R. 39414  
C.S. CLAS JULIO C. TELLO

Firma:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO  
ODONTOLÓGICO EN USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD  
JULIO CÉSAR TELLO-LURIN 2017**

**CUESTIONARIO  
“EXPECTATIVAS”**

**Estimado colaborador (a):**

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describen varios aspectos sobre (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS), las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo con las instrucciones respectivas, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque con una (X) la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Desacuerdo
4. Indiferente.
5. De acuerdo
6. Mayormente de acuerdo.
7. Totalmente de acuerdo

¿Qué apreciación tienen los USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURIN 2017?

N°	INDICADORES	VALORACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio odontológico.							
2	Que la consulta se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
6	Que la atención en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención en caja sea rápida.							

9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.								
10	Que durante su atención en consultorio odontológico se respete su privacidad.								
11	Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.								
12	Que el personal de salud en los servicios odontológicos le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.								
13	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza								
14	Que el personal del centro de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
15	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.								
16	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre el problema de salud por el que acude.								
17	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								
18	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.								
19	Que los carteles, letreros y flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	Que el Servicio de Odontología del centro de salud cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.								
21	Que los consultorios odontológicos cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.								

**Aplicación de la prueba de normalidad – Método – Cronbach.**

**Justificación:**

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de 20 individuos, una batería de 22 ítems, las mismas que representan la variable (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS), aplicado a usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis., en donde se valorarán los ítems como se presentan a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Desacuerdo
4. Indiferente.
5. De acuerdo
6. Mayormente de acuerdo.
7. Totalmente de acuerdo

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

*Tabla 08*

*Escala de valoración de acuerdo con resultados (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS)*

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS) de la investigación.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores, en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes Ítems.

**Tabla 09:**

**Ítems del instrumento - (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS)**

N°	INDICADORES
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio odontológico.
2	Que la consulta se realice en el horario programado
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
6	Que la atención en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida
8	Que la atención en caja sea rápida.
9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.
10	Que durante su atención en consultorio odontológico se respete su privacidad.
11	Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.
12	Que el personal de salud en los servicios odontológicos le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
13	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza
14	Que el personal del centro de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia
15	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.
16	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre el problema de salud por el que acude.
17	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
18	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.
19	Que los carteles, letreros y flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a los pacientes.
20	Que el Servicio de Odontología del centro de salud cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
21	Que los consultorios odontológicos cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.

**Tabla 10:**

**Resumen del procesamiento de los casos - (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS)**

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** data1. sav

*Tabla 11:  
Estadísticos de resumen de los elementos (NIVEL DE SATISFACCIÓN –  
EXPECTATIVAS)*

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	,774	,598	,887	,289	1,483	,009	22
Varianzas de los elementos	,657	,574	,784	,210	1,365	,000	22

**Fuente:** data1. sav



Tabla 12

Matriz de covarianzas inter-elementos (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS)

PRUEBA PILOTO																						
Para hallar validez y confiabilidad de instrumento SERVQUAL Modificado Aplicado a servicios odontológicos en el Centro de Salud J. C. Tello Lurín																						
En primer lugar, califique las <b>EXPECTATIVAS</b> , que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que <b>ESPERA RECIBIR</b> en la Consulta Externa de Odontología del Centro de Salud Julio C. Tello. Agosto 2017. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.																						
EXPECTATIVAS																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	6	5	7	6	5	7	5	6	6	5	7	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6
2	5	6	7	6	5	6	4	7	6	5	6	5	6	7	5	7	6	6	6	5	7	7
3	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	5	6	5	6
4	4	5	7	7	7	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	6	5	7	7
5	6	6	6	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	7	7	6	6	6
6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11	6	6	5	6	6	7	7	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	5	5	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	7	7	7	7
13	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
15	6	7	6	7	7	6	7	5	6	6	5	5	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	6	6	6	5	6	5	6	5	6	7	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6
19	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	7	6	7	6	5	6	6
20	6	6	6	5	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7

Fuente: datax. sav

Tabla 13

Estadísticos de fiabilidad (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS)

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
1,483	,009	0,132	22

Fuente: datax. sav

Tabla 14:

ANOVA con la prueba de Cronbach - (NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cronbach	Sig.
Inter-personas		,874	11	,0024		
Intra-personas	Inter-elementos	,844	22	,0124	,847	,133
	Residual	,542	341	,0241		
	Total	,511	214	,0014		
Total		,911	449	,047		
<b>Media global Cronbach = 0.84</b>						

Fuente: datax.sav

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice del 97.0%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 pts. Y 1.0 pts. Respectivamente.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta las dimensiones, en la cual se presenta los valores siguientes:

Como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto con 20 individuos se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 22 ítems de la variable interviniente (0.840) pts., con el promedio de valores de los ítems de la variable de NIVEL DE SATISFACCIÓN – EXPECTATIVAS, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, con ninguna variabilidad de ítems.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURIN 2017**

**CUESTIONARIO  
“PERCEPCIONES”  
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”**

**Estimado colaborador (a):**

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describen varios aspectos sobre (NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES), las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo con las instrucciones respectivas, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque con una (X) la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Desacuerdo
4. Indiferente.
5. De acuerdo
6. Mayormente de acuerdo.
7. Totalmente de acuerdo

¿Qué apreciación tienen los USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURIN 2017?

N°	INDICADORES	VALORACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el Servicio Odontológico del Centro de salud Julio C. Tello?							
2	¿El personal del Servicio Odontológico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							

4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?								
5	¿Usted encontró citas se encuentren disponibles y se obtuvo con facilidad?								
6	¿La atención en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?								
7	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?								
8	¿La atención en caja fue rápida?								
9	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio odontológico?								
11	¿En consulta se le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que acudió al Servicio Odontológico del Centro de salud?								
12	¿En consulta se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?								
14	¿El personal del Centro de Salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de salud que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó en la consulta odontológica sobre el problema de salud?								
17	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adverso?								
18	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas del Centro de Salud le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El Servicio Odontológico del Centro de Salud contó con personal para informarle y orientarle?								
21	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

**Aplicación de la prueba de normalidad – Método – Cronbach.**

**Justificación:**

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de 20 individuos, una batería de 22 ítems, las mismas que representan la variable SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, aplicado a usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurin 2017, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis., en donde se valoraran los ítems como se presentan a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Desacuerdo
4. Indiferente.
5. De acuerdo
6. Mayormente de acuerdo.
7. Totalmente de acuerdo

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

*Tabla 15*

*Escala de valoración de acuerdo con resultados (NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES)*

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable (Cuestionario de Satisfacción del cliente) de la investigación.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores, en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes Ítems.

Tabla 16:

Ítems del instrumento - (NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES)

N°	INDICADORES
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el Servicio Odontológico del Centro de salud Julio C. Tello?
2	¿El personal del Servicio Odontológico le atendió en el horario programado?
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?
5	¿Usted encontró citas se encuentren disponibles y se obtuvo con facilidad?
6	¿La atención en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?
7	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?
8	¿La atención en caja fue rápida?
9	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio odontológico?
11	¿En consulta se le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que acudió al Servicio Odontológico del Centro de salud?
12	¿En consulta se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
13	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?
14	¿El personal del Centro de Salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	¿El personal de salud que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?
16	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó en la consulta odontológica sobre el problema de salud?
17	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adverso?
18	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?
19	¿Los carteles, letreros y flechas del Centro de Salud le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	¿El Servicio Odontológico del Centro de Salud contó con personal para informarle y orientarle?
21	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

*Tabla 17*  
*Resumen del procesamiento de los casos - (NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES)*

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** datax. sav

*Tabla 18*  
*Estadísticos de resumen de los elementos (NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES)*

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	,674	,745	,874	,129	1,165	,002	22
Varianzas de los elementos	,647	,771	,844	,073	1,214	,007	22

**Fuente:** datax. sav

Tabla 19:

Matriz de covarianzas inter-elementos (NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES)

PRUEBA PILOTO																						
Para hallar validez y confiabilidad de instrumento SERVQUAL Modificado Aplicado a servicios odontológicos en el Centro de Salud J. C. Tello Lurín																						
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio C. Tello. Agosto 2017. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.																						
PERCEPCIONES																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
5	2	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	5	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	6	6	6

Fuente: datax. sav



Tabla 20:

Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de Satisfacción del cliente)

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
,674	,674	0,741	22

**Fuente:** datax. sav

Tabla 21:

ANOVA con la prueba de Cronbach - (Cuestionario de Satisfacción del cliente)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cronbach	Sig.
Inter-personas		,914	014	,0411		
Intra-personas	Inter-elementos	,904	22	,0141	,906	,014
	Residual	,051	506	,0054		
	Total	,041	439	,014		
Total		,911	412	,0012		
<b>Media global Cronbach = 0.906</b>						

**Fuente:** datax.sav

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice del 90.6%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 puntos y 1.0 puntos. Respectivamente.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta las dimensiones, como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto con 20 individuos se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 22 ítems de la variable interviniente (0.906) pto., con el promedio de valores de los ítems de la variable de NIVEL DE SATISFACCIÓN – PERCEPCIONES, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, con ninguna variabilidad de ítems.

## **ANEXO 4: MATRIZ DE DATOS**





## **Anexo 5: Consentimiento informado (escaneo de una muestra)**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer al participante en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por LINA ÁVILA CÓRDOVA, estudiante de Odontología de la Universidad Privada TELESUP. El objetivo del estudio es: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad del servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de una encuesta, que tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Se agradece su participación.

---

Yo, Martha Cristina Marín Adarma, de 22 años de edad, identificada con DNI N° 61191893, Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por LINA ÁVILA CÓRDOVA He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad del servicio odontológico del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Lurín 26 de julio de 2017



.....

Martha Cristina Marín Adarma  
DNI N° 61191893

## Anexo 06.- Cuestionario de Recolección de Datos

N° ENCUESTA: \_\_\_\_\_

### NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN 2017

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre LO QUE ESPERA RECIBIR Y HA RECIBIDO en la calidad de servicio que ha recibido en el Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio C. Tello - Lurín. Sus respuestas son totalmente confidenciales. .

! ¡Agradecemos de antemano su participación!

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Fecha:		
Nombres y Apellidos		
DNI		
Edad en años:		
Sexo:	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
Nivel de estudios:	Primario	
	Secundaria	
	Superior Técnico	
	Superior Universitario	
Tipo de seguro por el que se atiende:	SIS	
	Ninguno	
	Otros	
	_____	
Tipo de Usuario:	Nuevo	
	Continuador	
Consultorio en el cual se atendió:	Medicina	
	Odontología	
	Obstetricia	
	CRED	
	Laboratorio	
	Farmacia	
	Tópico	
	PCT	

Marque usted. con un aspa para responder a cada pregunta,

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que ESPERA RECIBIR en la Consulta Externa de Odontología del Centro de Salud Julio C. Tello. Agosto 2017. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio odontológico.							
2	Que la consulta se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
6	Que la atención en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención en caja sea rápida.							
9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.							
10	Que durante su atención en consultorio odontológico se respete su privacidad.							
11	Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	Que el personal de salud en los servicios odontológicos le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal del centro de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre el problema de salud por el que acude.							
17	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	Que los carteles, letreros y flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	Que el Servicio de Odontología del centro de salud cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	Que los consultorios odontológicos cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

Marque usted, con un aspa para responder a cada pregunta,

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las <b>PERCEPCIONES</b>, que se refieren a como Ud. <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el Servicio Odontológico del Centro de Salud Julio C. Tello. Agosto 2017. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.</p>								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el Servicio Odontológico del Centro de salud Julio C. Tello?							
2	¿El personal del Servicio Odontológico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
5	¿Usted encontró citas se encuentren disponibles y se obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?							
7	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención en caja fue rápida?							
9	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio odontológico?							
11	¿En consulta se le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que acudió al Servicio Odontológico del Centro de salud?							
12	¿En consulta se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal del Centro de Salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de salud que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó en la consulta odontológica sobre el problema de salud?							
17	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adverso?							
18	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del Centro de Salud le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El Servicio Odontológico del Centro de Salud contó con personal para informarle y orientarle?							
21	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							