

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL ESSALUD III - IQUITOS, AÑO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORES: Bach. Emily Loanna Del Aguila Montes
Bach. Mary Geraldine Baneo Garate

ASESOR: C.D. Jacobo Michel Diaz Yumbato, Mgr

Región Loreto, Perú

2023

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El Vicerrector de Investigación e Innovación
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

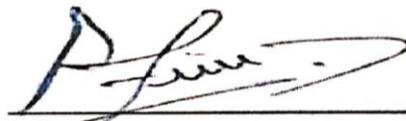
La Tesis titulada:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL ESSALUD III -
IQUITOS, AÑO 2022"**

De las alumnas: **EMILY LOANNA DEL ÁGUILA MONTES Y MARY GERALDINE BANE GARATE**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **13% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 03 de Julio del 2023.



Dr. Álvaro Tresierra Ayala
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_Estomatologia_2023_Tesis_EmilyDelAguila_MaryBaneo_V1.pdf (D171683746)
Submitted	7/3/2023 4:47:00 AM
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	13%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_23f6d6356a90ff87de0cf4ff2deec7c/Details Fetched: 7/3/2023 4:51:00 AM	 13
SA	2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx Document 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx (D124008543)	 1
W	URL: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145 Fetched: 7/3/2023 4:47:00 AM	 5
SA	Flores Rodriguez Lenin PT1 2.pdf Document Flores Rodriguez Lenin PT1 2.pdf (D106169132)	 1
W	URL: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003 Fetched: 7/3/2023 4:47:00 AM	 5
SA	TESIS PAVEL JONATHAN ZARAVIA QUISPE.pdf Document TESIS PAVEL JONATHAN ZARAVIA QUISPE.pdf (D60511280)	 1
SA	Trabajo Final_Proyecto de Tesis_ Vania Silva Tores_ Maribel Sanchez Moreno.docx Document Trabajo Final_Proyecto de Tesis_ Vania Silva Tores_ Maribel Sanchez Moreno.docx (D110411073)	 4
W	URL: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_3c4d7f8012749ffe7a5bb02d41c48c21/Details Fetched: 7/3/2023 4:47:00 AM	 1
W	URL: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7588/BC-1421%20COZ%20PACHECO.pdf Fetched: 7/3/2023 4:47:00 AM	 6
W	URL: https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3418 Fetched: 7/3/2023 4:47:00 AM	 1
SA	TESIS 2 DE JUNIO 2022.docx Document TESIS 2 DE JUNIO 2022.docx (D139048078)	 2
W	URL: https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1559?show=full Fetched: 7/3/2023 4:49:00 AM	 2

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre María Teresa Montes Rodríguez, pilar fundamental en mi vida; que, con su maravilloso amor, enorme paciencia, gran sacrificio, cuidados y apoyo hicieron posible que hoy sea una gran profesional. Esta tesis y logro es para ti, te amo con el alma.

En complemento a mi tía abuela Ninfa Rodríguez; mis tíos: Hugo Montes, Karen Cenepo, Olga Cenepo y Priscilla Cenepo, que fueron participes de mi formación académica y personal a lo largo de toda mi vida.

Emily Loanna Del Aguila Montes

Dedico esta tesis a mi madre Merlita; porque el esfuerzo, sabiduría y amor, para mí fue invaluable. El ejemplo que lograste forjar en mí, la valentía para superar las adversidades que se puedan presentar, y la confianza para creer en mis capacidades.

A mi mamá Marina y papá Idelso, que después de mi madre, son mis principales ejemplos de responsabilidad y coraje a los retos de la vida, que apoyaron siempre mis decisiones para mantenerme firme en el camino de ser una buena profesional.

Mary Geraldine Baneo Garate

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos salud y sabiduría para poder tomar decisiones que nos ayudaron a llegar hasta esta etapa de nuestra carrera.

A nuestros padres por darnos la vida.

A nuestras madres; Merlita & Teresa, por ser nuestro mayor ejemplo de superación, por nunca dejar de creer en nosotras y sobre todo por apoyarnos incondicionalmente, brindándonos las herramientas necesarias para desenvolvemos en el transcurso de nuestra formación.

A nuestros hermanos, Al Christopher; Carolina & Piero; y a nuestras familias, porque siempre estuvieron presentes, apoyándonos con una palabra de aliento, y ser nuestra alarma humana para no perder algún examen importante.

A nuestro Asesor, C.D. Jacobo Michel Díaz Yumbato Mgr., por aportar con sus conocimientos, valiosos consejos, y ser parte fundamental de este trabajo.

A todas las personas que contribuyeron en nuestro desarrollo profesional y que formaron parte de este estudio.

Emily Loanna Del Aguila Montes.

Mary Geraldine Baneo Garate.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 1461-2022-UCP-FCS, del 06 de diciembre del 2022, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos	Presidente
CD. Reneé Eulalia Márquez Bazán	Miembro
CD. Raúl Carranza del Águila, Mgr.	Miembro

Como Asesor: CD. Jacobo Michel Díaz Yumbato, Mgr.

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 a.m. horas, del día martes 01 de agosto del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de ESTOMATOLOGIA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL ESSALUD III, IQUITOS, AÑO 2022".

Presentado por las sustentantes: EMILY LOANNA DEL ÁGUILA MONTES
MARY GERALDINE BANEÓ GARATE

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: CIRUJANO DENTISTA

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

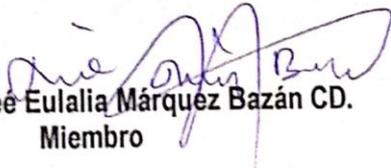
..... *respondidos correctamente*

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADO POR *Unanimidad.*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos
Presidente


CD. Reneé Eulalia Márquez Bazán CD.
Miembro

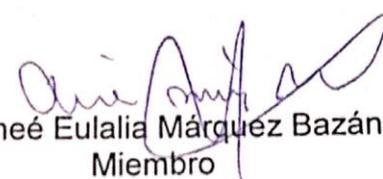

CD. Raúl Carranza del Águila, Mgr.
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL ESSALUD III, IQUITOS, AÑO 2022


Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos
Presidente


CD. Reneé Eulalia Márquez Bazán
Miembro


CD. Mgr. Raúl Carranza del Águila
Miembro


CD. Mgr. Jacobo Michel Díaz Yumbato
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	i
Constancia de originalidad	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Acta de sustentación.....	vi
Hoja de aprobación	vii
Índice de Contenidos	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	14
1.1. Antecedentes de Estudio	144
1.2. Bases teóricas.....	31
1.3. Definición de términos básicos.....	39
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	40
2.1. Descripción del problema	41
2.2. Formulación del problema	43
2.3. Objetivos.....	43
2.3.1. Objetivo General	43
2.3.2. Objetivos específicos	43
2.4. Hipótesis.....	44
2.5. Variables.....	45
2.5.1. Identificación de las variables	45
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	45

2.5.3. Operacionalización de las variables.....	45
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	47
3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación	47
3.2. Población y Muestra	47
3.3. Técnicas, Procedimiento de recolección de datos e Instrumentos de recolección de datos.....	49
3.4. Procesamiento de la información	50
3.5. Protección de los Derechos Humanos.....	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 01.	Distribución de la muestra según grupo etario	51
Tabla 02.	Distribución de la muestra según sexo	53
Tabla 03.	Calidad de atención de usuarios atendidos	5455
Tabla 04.	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos	55
Tabla 05.	Relación calidad de atención y satisfacción del usuario externo	56
Tabla 06.	Relación entre oportunidad y satisfacción del usuario externo	58
Tabla 07.	Relación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo	60
Tabla 08.	Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo	62
Tabla 09.	Relación entre cortesía y satisfacción del usuario externo	64
Tabla 10.	Relación infraestructura/equipos y satisfacción del usuario externo	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico 01.	Distribución de la muestra según grupo etario	52
Gráfico 02.	Distribución de la muestra según sexo	53
Gráfico 03.	Calidad de atención de usuarios atendidos	54
Gráfico 04.	Nivel de satisfacción de usuarios atendidos	55
Gráfico 05.	Relación calidad de atención y satisfacción del usuario externo	57
Gráfico 06.	Relación entre oportunidad y satisfacción del usuario externo	59
Gráfico 07.	Relación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo	61
Gráfico 08.	Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo	63
Gráfico 09.	Relación entre cortesía y satisfacción del usuario externo	65
Gráfico 10.	Relación infraestructura/equipos y satisfacción del usuario externo	67

RESUMEN

La tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital III EsSalud Iquitos”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología en el Hospital III EsSalud Iquitos.

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Metodología: El estudio es de tipo cuantitativo y el diseño es de tipo descriptivo, correlacional, transversal.

Resultados: De regular a mala calidad del servicio.

Conclusiones: Se encontró regular a mala calidad atención en el servicio de odontología en los pacientes que acudieron que al área de odontología del Hospital EsSalud III Iquitos Provincia de Loreto, distrito de Punchana en el año 2022.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, Calidad de atención, Hospital EsSalud III Iquitos.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user in the dentistry service of HOSPITAL ESSALUD III in the city of Iquitos, year 2022.

Methodology: the study is quantitative and the design is descriptive.

Results: it was found regular to poor quality care in the dental service

Conclusions: from the study carried out, it was found regular to poor quality care in the dental service in the patients who attended the dental area of the Hospital EsSalud III Iquitos Province of Loreto, district of Punchana in the year 2022.

KEY WORDS: Dental Care, Dental Service.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Guzmán A. (2022 - Arequipa), realizó una investigación referente a la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021. El tipo de investigación es básica, diseño no experimental, transversal, prospectivo y de nivel descriptivo. La técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia, conformada de 100 pacientes, a quien se les aplicó la encuesta de tipo SERVQHOS modificada de 18 preguntas. El resultado señala que el 32 % de pacientes encuestados, manifiestan satisfacción, y el 10 % una tendencia de muy satisfechos. La conclusión indica que la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021, manifiestan una proyección indistinta, la cual está representada con el 58 %, asimismo otros resultados manifiestan una satisfacción, el cual está representado por el 32 %, y una tendencia de muy satisfechos, representados mínimamente por el 10 % de la totalidad de los encuestados. **(1)**

Villanueva L. (2021 - Huaraz), realizó una investigación referente a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019. Para ello se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 156 usuarios que acudieron a consulta al servicio de odontología. Para lograr los objetivos del estudio, se recurrió al empleo de técnicas de investigación como la encuesta y al diseño del instrumento y el cuestionario, los cuales fueron validados a efectos de recabar

información de las variables en estudio. En esta investigación se evidencia que la mayor proporción de usuarios externos del servicio de odontología reciben una mala calidad de atención 54,5%, así mismo, se observa que la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de mala calidad de atención corresponde a la dimensión proceso 56,4%. En cuanto al nivel de satisfacción se da a conocer que la mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de odontología se encuentran insatisfechos con la atención recibida 57,7%. El estudio concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huaraz con un $p=0,000 < 0,05$, Así mismo, se evidencia que el 41% de usuarios insatisfechos recibieron a la vez una mala calidad de atención. **(2)**

Neme N. (2021 - Lima), realizó un estudio referente a la relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident, 2021. Se diseñó un estudio no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional. La muestra fue 90 pacientes atendidos en la Clínica Odontológica Arcident, donde se utilizó una encuesta como instrumento de recolección de datos. En los resultados observamos en referencia a las dimensiones los elementos tangibles presentaron un mayor porcentaje de 26,7% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de fiabilidad presentó un mayor porcentaje de 26,7% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de calidad de respuesta presentó un mayor porcentaje de 21,1% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de seguridad presentó un mayor porcentaje de 25,6% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de empatía presentó un mayor porcentaje de 33,3% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente y en referencia a la calidad de

atención presentó un mayor porcentaje de 30,0% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente. Analizando estos resultados encontramos según la prueba de correlación de Spearman que el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención presentó un coeficiente de correlación de Spearman (0,110) del cual existe una relación muy baja positiva entre las variables de estudio. Concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident–2021. **(3)**

Vidalón G. (2020 - Lima), realizó una investigación referente a la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho. Respecto a los materiales y metodología de la investigación son de tipo descriptivo, prospectivo y transversal. Para ello se obtuvo una muestra de 226 pacientes en la cual se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado aplicado en investigaciones anteriores. Los resultados obtenidos para medir el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica indican que los pacientes estuvieron Satisfechos en un 66,7%, seguido por Indistinto 22,2% e Insatisfecho en 11,1%. Estos indicadores de Satisfacción fueron acerca de la tecnología de los equipos odontológicos (50,4%), la apariencia en uniforme y limpieza del personal (52,7%), el interés del personal por cumplir lo ofrecido (45,6%), la información que los doctores proporcionan sobre el tratamiento (58,8%), la confianza que el personal le transmite (54,9%), la amabilidad del personal (49,6%), la preparación del personal (60,6%), la preparación del doctor (50,4%), el trato personalizado (47,3%), la capacidad del personal para comprender sus necesidades (42,5%), la duración de la atención que le han dado (50,0%) y el trato y servicio que se le ha dado (63,7%). En conclusión, se encontró un nivel favorable de satisfacción en la calidad de atención en los

servicios de odontología y los diferentes establecimientos de la Microred tuvieron niveles de satisfacción similares. **(4)**

Wong W. (2020 - Chiclayo), realizó una investigación referente al nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya. El estudio fue descriptivo con un diseño no experimental. La población muestral estuvo constituida por 214 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico, Se aplicó como Técnica la encuesta y como instrumentos de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el cual consta de dos secciones, el primero recoge la información relacionada a las expectativas de los pacientes y el segundo, recoge la información relacionada a las percepciones. A la vez cada uno contiene 22 ítems, con una valoración del 1 al 7. Después del procesamiento de la información y haciendo uso de la estadística descriptiva se obtuvo un nivel de satisfacción regular de 55 %, con la atención que se brinda en dicho servicio, este porcentaje nos indica que se está en una fase de aceptación por parte del usuario externo, Se encontró un 88% de satisfacción baja en la dimensión fiabilidad, la dimensión capacidad de respuesta con un 73% de satisfacción regular; al igual que en la dimensión seguridad con un 66%, la dimensión empatía con un 58% de satisfacción alta y la dimensión aspectos tangibles con un 56% presentó regular satisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya durante los meses de octubre y noviembre del 2019 fue regular **(5)**.

Lara V. et al (2020 - Lima), realizó una investigación con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. En ese sentido, se aplicó

una metodología que fue observacional, transversal y descriptivo con una muestra en base a una población de 1887 pacientes atendidos en un trimestre en las áreas operatoria, periodoncia, diagnóstico, utilizándose la fórmula para tamaño de muestra para proporciones con población finita, siendo el valor alfa de 0,05, precisión de 3%, proporción de 67%, obteniéndose un tamaño de muestra de 629, ajustado a pérdidas al 10% resultó en 699, sin embargo, se consideró estudiar 702. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área odontológica. Resultados: La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, siendo 622 de 702 ($p=0,000$). La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5% y en pacientes que acudían a diagnóstico con un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo. Se llegó a la principal conclusión de que la mayoría de pacientes atendidos en el área odontológica del hospital en Lima, están insatisfechos con la atención, en vista que el porcentaje de insatisfacción fue mayor al 60% en las dimensiones Capacidad de respuesta (CR), Empatía (E), Aspectos tangibles (T); además se encontró una diferencia de la variable edad y especialidad con respecto a satisfacción en la atención. No se encontró diferencia con sexo ni con nivel educativo.

(6)

Fabian A. et al (2020 – Lima), realizó una investigación con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020. Empleó la metodología del enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Se aplicaron dos encuestas: SERVPERF (conformada por 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción elaborada por Ramírez (3 dimensiones). Los dos instrumentos fueron debidamente adaptados a

la población de estudio, y después se corroboró su validez y confiabilidad con una prueba piloto. El cuestionario de SERVPEF fue utilizado para medir la calidad de servicio y está basado en las percepciones de los pacientes; este cuestionario cuenta con 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), tiene 22 ítems que son medidos en la escala de Likert con puntaje del 1 al 7. Se estimó una buena confiabilidad (alfa de Cronbach = 0,7) y una validez de constructo mediante el análisis factorial (KMO = 0,606 y la prueba de Bartlett = 0,0). Las encuestas fueron dirigidas a los pacientes atendidos durante el periodo 2019-2020. Resultados: De los 150 encuestados se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo) y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30 % (5) estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho. Se llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. En la dimensión fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, la percepción de calidad también fue alta. Igualmente, en la dimensión humana, técnico-científica y entorno, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. **(7)**

Carranza C. (2020 - Lima), realizó una investigación referente a determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud San Martín de Porres 2020. El método que se utilizó es un estudio cuantitativo, el diseño de estudio es descriptivo correlacional. La muestra fue de 232 usuarios externos del Puesto de Salud San Martín de Porres 2020. Se utilizó el

instrumento mediante dos encuestas debidamente validados para el recojo de datos. Los resultados obtenidos se identifican según las dimensiones de la calidad de atención; el porcentaje en el nivel medio es más alto; la dimensión de elementos tangibles 50%; la dimensión de fiabilidad 44.4%; la dimensión capacidad de respuesta 72.4%; la dimensión seguridad 48.7%; la dimensión empatía 52.2%. Se concluyó que hay relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo. **(8)**

Cáceres M. (2020 - Chimbote), realizó una investigación referente al nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. Para ello se empleó el cuestionario de SERVQUAL, mismo que presenta 5 dimensiones de medición: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este cuestionario presenta 44 ítems, 22 de percepción y 22 de expectativa, se proclama satisfactorio cuando el ítem de percepción presenta mayor o igual "puntaje que la expectativa y se proclama insatisfacción cuando la expectativa presenta mayor puntaje que la percepción. El tamaño de la muestra se realizó por calculo muestral siendo necesario para la investigación 459 usuarios como mínimo. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción de los usuarios según fiabilidad fue en un 8.5% satisfactorio y un 91.5% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según seguridad fue en un 14.6% satisfactorio y un 85.4% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según empatía fue en un 8.1% satisfactorio y un 91.9% insatisfactorio y el nivel de satisfacción de los usuarios según elementos tangibles fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios fue insatisfactorio **(9)**.

Salazar J. (2019 - Huancayo), realizó una investigación referente a la relación entre la satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad del servicio odontológico de la clínica dental Spa San Antonio. La investigación tuvo como objetivo, observar que, en los consultorios dentales, clínicas odontológicas y en la mayoría de establecimientos de salud que brindan similares servicios, no se conocen con certeza dos aspectos comúnmente ligados que son la satisfacción de los usuarios externos o pacientes y por otro lado la calidad de servicio odontológico que en ella se brinda. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de servicio odontológico de la clínica dental “Spa San Antonio” en el año 2018. En cuanto al método corresponde a un estudio de investigación básico, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 176 pacientes y la muestra obtenida de manera probabilística fue de 123 pacientes. La técnica utilizada fue la encuesta, realizada a través de dos cuestionarios, uno para recolectar la información respecto a la variable calidad de atención, adaptado de Ramírez y Álvarez (2015) y el segundo el cuestionario de percepciones y expectativas Servqual. En los resultados, se encontró que el 63,4% están “muy satisfechos” y que la calidad es considerada como “muy buena” por el 76,4%. Y respecto a las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de la variable calidad de atención. Todas fueron consideradas como “muy buena”. Se llegó a la conclusión de que existe una relación moderada directa, estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en la clínica dental Spa San Antonio en el año 2018. Con un Rho-Spearman = 0,443; y un P- valor= 0,000 < 0,05. **(10)**

Condor L. (2019 - Abancay), realizó una investigación referente a los pacientes atendidos en el centro de Salud de Pacombamba, Abancay 2018. El objetivo fue analizar la prestación de los servicios de salud

en los distritos más alejados del Departamento de Apurímac en la Provincia de Abancay; viene siendo la gran preocupación en la gestión del sector salud, es motivo de investigación el estudio para identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018, la Investigación pretende convertirse en un aporte significativo desde el punto de vista estadístico de la atención en los servicios de salud, ya que conociendo el grado de satisfacción de las atenciones en los servicios de salud que se presta, se podrán establecer tratamientos de atención exitosos, lo cual se traducirá en personas sanas y seguras de sí mismas, lo que propenderá en el mejoramiento de su calidad de vida, es menester de este trabajo evidenciar el “GRADO DE SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD PACOBAMBA, APURÍMAC- ABANCAY 2018”, el estudio se enmarco dentro de la investigación de tipo descriptiva - retrospectiva, se empleó el método científico, con el diseño no experimental descriptivo de corte transversal. Para el estudio se tomó una muestra no probabilística, con criterios de inclusión y exclusión, se contó con 285 pacientes mayores de 18 años. Posteriormente se procedió a la recolección de datos en las fichas de registro. Por ser un trabajo descriptivo se trabajó con un nivel de confianza del 95%. Se llegaron a las principales conclusiones: El grupo etáreo preponderante en el estudio es de 18 - 35 años, con 40.35% (115). En el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 52.63% (150). El grado de insatisfacción es de 35.44% (101). Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 13.68% (39) corresponde al grupo entre 18 y 35 años. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 14.39% (41) corresponde a los que tienen secundaria como grado de educación. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 20.70% (59) fue atendido en el servicio de medicina. El grado de satisfacción varía de acuerdo al grado de educación. $\chi^2_c=$

12.72. El grado de satisfacción varía de acuerdo al servicio de atención. $X^2_C = 13.12$. (11)

Bazán S. (2019 - Cusco), realizó una investigación referente a la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018. Para ello, empleó una metodología con enfoque cuantitativo, paradigma positivista y neopositivista. Además, fue un estudio básico o sustantivo, porque se recogieron datos de la realidad, con un diseño no experimental porque las variables no fueron manipuladas por el investigador y es transeccional dado que la información recibida por la Unidad de Análisis fue en un solo momento y con un nivel exploratorio-descriptivo, en virtud que se enmarca sobre un tema poco estudiado, donde los resultados contribuyen a obtener una visión aproximada del objeto de estudio. Se tomó en cuenta los usuarios que acudieron durante el mes de junio de 2018, la muestra fue de 95 usuarios externos. Los instrumentos para la recolección de datos fueron listas de cotejo basadas en la norma de infraestructura y equipamiento de los establecimientos del primer nivel de atención y la norma técnica de bioseguridad en odontología, ambos del Ministerio de Salud del Perú. Se utilizó la encuesta de SERVQHOS y se procedió con la creación de una hoja de cálculo en el programa estadístico SPSS 23 versión en español y el programa del Microsoft Excel. Se obtuvieron los siguientes resultados: Según la percepción de calidad de la clínica dental, se observó que 62,5% fue regular. Del mismo modo, el 25% lo percibe como bueno y un porcentaje pequeño de 12,5% como mala. La clínica dental sí cumple con los requerimientos normativos básicos sobre infraestructura y equipamiento para un establecimiento de salud de nivel I-3. Respecto a las normas técnicas de bioseguridad y barreras de protección, la clínica sí cumple con los requerimientos aplicables a un centro odontológico. Se llegó a la principal conclusión de que la calidad de atención en la clínica dental de la Universidad

Tecnológica de los Andes, según la encuesta de Servqhos, es regular.
(12)

Rodríguez D. (2018 - Lambayeque), realizó una investigación referente al nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017. El tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental, con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 204 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el cual consta de dos apartados, el primero recolecta la información referida a las expectativas de los pacientes y el segundo, recolecta la información referida a las percepciones. Cada uno a su vez contiene 22 ítems, con una valoración del 1 al 7. Después del procesamiento de la información haciendo uso de la estadística descriptiva se obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable de 46.6%, en todas las dimensiones teniendo un 40.7% en el aspecto fiabilidad, un 45.6% en el aspecto capacidad de respuesta, un 47.1% en el aspecto seguridad, un 46.1% en el aspecto empatía y un 45.6% en aspectos tangibles. Concluyó que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 fue desfavorable **(13)**.

Coz I. (2018 – Lambayeque) realizó una investigación referente a la reincidencia de la atención odontológica en el consultorio externo en relación con la calidad de servicio recibida de los pacientes en el Policlínico “Agustín Gavidia Salcedo”. Empleó una metodología de naturaleza cuantitativa, descriptiva y prospectiva de corte transversal. La población muestral del estudio fueron 2400 pacientes que acudieron al consultorio externo de odontología en los meses de Julio

a Diciembre del año 2016. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en el Policlínico “Agustín Gavidia Salcedo”, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En el estudio realizado con una muestra de 92 pacientes se pudo comprobar que en Policlínico "Agustín Gavidia Salcedo", la reincidencia en la atención odontológica medida por intermedio de encuesta y tomándose en cuenta las tres dimensiones básicas: humana, técnico-científica y de entorno se llegó a la conclusión que la mayoría de los usuarios externos recurrentes se encuentran satisfechos con la calidad de atención del profesional de salud en la consulta externa del consultorio odontológico en el Policlínico Agustín Gavidia Salcedo Esta satisfacción estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la atención recibida, la limpieza y orden del consultorio, y negativamente como podemos observar en los ítems con relación a la obtención de cita y el tiempo de espera en esta misma originando una insatisfacción que ocasiona que el usuario no busque usar con frecuencia los servicios o los utilice mostrando su insatisfacción. **(14)**

Díaz R. (2018 - Paracas), realizó una investigación que tuvo como objetivo fundamental determinar la calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica - Perú 2018. Empleó una metodología con enfoque de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo, observacional. Se realizaron encuestas de tipo SERVQUAL a 50 usuarios que fueron a atenderse en el consultorio odontológico. Resultados: El nivel de insatisfacción sobre la atención recibida según la dimensión fiabilidad fue de un 78.8%, según dimensión capacidad de respuesta fue de 80.5%, en cuanto a la dimensión seguridad 79.0%, con respecto a la dimensión empatía 82.4% y por último según la dimensión aspectos tangibles el resultado fue de 81.5%. Se llegó a la conclusión que el nivel de insatisfacción

de los usuarios externos del consultorio odontológico en el Puesto de Salud Santa Cruz, fue del 80.45% y solamente el 19.55% de satisfacción. Por lo tanto, es indispensable hacer un seguimiento con estudios posteriores para determinar la calidad de las atenciones que se está percibiendo en la población que acude al establecimiento de salud y fortalecer aquellos puntos en los que se está fallando teniendo como primer objetivo cubrir las necesidades de salud de los pacientes.

(15)

Espejo D. (2018 - Lima), realizó una investigación referente a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Empleo la metodología de diseño descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de noviembre del año 2017. Se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Resultados: El estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo, la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del

Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Se concluyó que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017. **(16)**

Cama D. (2018 - Ica), realizó una investigación referente a la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos, junio 2018. Aplicó una metodología de estudio no experimental, descriptivo correlacional, con muestra poblacional de 82 personas. Se aplicó como Técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología. Resultados, Se encontró que el 26% de los usuarios perciben un bajo nivel de satisfacción y 74% perciben un alto nivel de satisfacción. Respecto a la calidad de atención el 24% de los usuarios se encuentran insatisfechos y el 76% se encuentran satisfechos. Existe relación directa entre las variables de estudio: Satisfacción del usuario y la calidad de atención de $r = 0,648$; que demuestra a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le corresponde un nivel insatisfecho de calidad de atención. Llegó a la conclusión de que existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018. **(17)**

Walde A. (2018 - Arequipa), realizó una investigación referente a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec y tuvo como objetivo determinar la relación entre la

calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud Semirural Pachacutec; para lo cual el muestreo fue no probabilístico de tipo por cuotas, en un universo de 153 usuarios, extrayéndose una muestra de 110 pacientes, que acudieron a este servicio entre los meses de noviembre y diciembre del 2018. Dicha investigación es de tipo relacional, cuya técnica fue el cuestionario y se aplicaron 2 formularios de preguntas con puntajes predeterminados las cuales hicieron un total de 50 preguntas divididas de la siguiente forma: 30 preguntas para la variable de calidad (divididas en temas de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), y 20 preguntas para la variable de satisfacción del usuario (divididas en temas de confiabilidad, validez y lealtad), las cuales concluyen en calificaciones de bueno/alto, regular/medio y malo/bajo; la prueba estadística utilizada fue la de Chi-cuadrado, cuyo resultado dio que sí existe relación de dependencia entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. ($p < 0.05$ ($X^2 = 0.00$)). Los resultados obtenidos fueron que los usuarios que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud de Semirural Pachacutec, consideran al servicio de buena calidad (55%), por consiguiente, la satisfacción fue alta (69%). Se concluyó que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios siendo estas buena y alta, respectivamente, ya que los pacientes se sienten a gusto con la atención del odontólogo, este les genera confianza y lo consideran una persona capaz. **(18)**

Atachao K. (2017- Ayacucho), desarrolló una tesis referente a la Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro Arica, Ayacucho 2017, para ello empleo una metodología de diseño descriptivo correlacional, contando con una población de 320 usuarias del puesto de salud y obteniendo una muestra de 175 usuarios que acudieron en los meses

de noviembre y diciembre de 2017, al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica. El muestreo fue probabilístico mediante criterios de inclusión y exclusión. Las técnicas fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados demuestran que 70.86% de los usuarios afirman recibir regular calidad de atención; en cuanto a la satisfacción, 56.57% se sienten indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida. Se llegó a la principal conclusión de que existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo ($T_b=0,777$), existe una relación directa fuerte ($T_b=0,915$) entre oportunidad y satisfacción de los usuarios; hay relación directa entre accesibilidad y satisfacción ($T_b=0,840$), entre la seguridad y satisfacción en los usuarios ($T_b=0,772$); existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios ($R=0,628$). Existe relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción en los usuarios ($R=0,641$). Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios ($T_b=0,875$). **(19)**

Ybarra L. (2017 - Huaraz), realizó una investigación referente a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017, para este trabajo de investigación se consideraron hipótesis alterna y nula. Se trató de una investigación de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal se consideró una población de 98 y una muestra de 78 usuarios externos los cuales fueron atendidos en el servicio de Odontología. Se utilizó como instrumento una guía técnica, basada en la metodología SERVQUAL, la cual está aprobada por el MINSA para realizar este tipo de estudios, la información se procesó a través del programa Excel y SPSS 20. Los resultados obtenidos fueron que los usuarios externos del Puesto de Salud de Olleros, en su mayoría los usuarios perciben una calidad de atención media, representando el 61,5%, en

relación a la satisfacción también una parte mayoritaria de los usuarios se sintieron muy satisfechos con la atención recibida representando un 69.2% del total de usuarios; la prueba de hipótesis se realizó contrastando las variables con la prueba Chi cuadrada y el coeficiente de correlación de Spearman. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externo que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros. **(20)**

1.1.2. Antecedentes Regionales

Leveau C. et al (2019 - Iquitos), realizó una investigación que tuvo como propósito comparar y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos Establecimientos de salud, Iquitos – 2019, se utilizó una población de 698 pacientes y de ella se utilizó 248 pacientes como muestra distribuidos en CAP III IQUITOS-Essalud (139) y el C.S. Moronacocho (109). Se diseñó un trabajo cuantitativo no experimental, de tipo comparativo, de corte transversal. Llegando a la hipótesis donde el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la IPRESS I-4 Moronacocho es mayor que el de usuarios atendidos en el CAP III Iquitos-Essalud; los resultados mostraron que la dimensión seguridad tuvo un mayor porcentaje de satisfacción tanto en el CAP III Iquitos-Essalud con 63,0% como en el C.S. Moronacocho con 83, 5%; la dimensión Fiabilidad tuvo un porcentaje de satisfacción de 54.1% en CAP III Iquitos-Essalud y 71.9% en C.S. Moronacocho; la dimensión Empatía tuvo un porcentaje de satisfacción de 67.5% en CAP III Iquitos-Essalud y 83.3 % en C.S. Moronacocho; la dimensión Aspectos Tangibles tuvo un porcentaje de satisfacción de 59.4% en CAP III Iquitos-Essalud y 66.5% en C.S. Moronacocho; y la dimensión capacidad de respuesta tuvo un menor porcentaje de satisfacción tanto en el CAP III Iquitos-Essalud con 43.5% como en el C.S. Moronacocho con 60.8%. Se llegó a la principal conclusión de que el

nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la IPRESS I-4 Moronacocha es mayor que el de usuarios atendidos en el CAP III Iquitos-Essalud. **(21)**

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Calidad

De acuerdo a la Organización Mundial de la salud (OMS) citado en Romero (2008), la calidad es definido como el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”.

Asimismo, es considerada la calidad como ser eficiente, ser capaz, manteniendo siempre el respeto al paciente y familia; calidad es también “Hacer bien las cosas”, en su debido momento **(22)**.

Ofrecer calidad o en este caso ofrecer calidad en salud se resume al hecho de brindar al paciente o usuario los mejores medios, tratos, alcances, equipamiento, materiales, infraestructura, etc, con tal de brindar un servicio o atención con la máxima calidad posible.

Calidad de servicios

La calidad está en función de la percepción del usuario, por lo tanto, puede estar definida tanto por el cliente como por el productor. Muchas veces estamos acostumbrados a cometer errores para después corregirlos; pero cuando nos referimos a calidad es dar mejores servicios a precios más competitivos. Entonces, podemos entender por calidad el lograr mayores beneficios durante la atención con menores riesgos para los usuarios. La calidad se enseña y se la produce en cada área con la participación de todo el equipo, con la

posibilidad de que estas personas desarrollen sus potenciales para lograr un trabajo cada vez mejor; buscando el bienestar de la sociedad y el desarrollo de los recursos humanos de la institución a la que pertenecen. **(23)**

Etapas de la calidad en salud

Las etapas de la calidad en salud son: la preparación para la calidad de atención, el mejoramiento continuo de la calidad, el desarrollo de un programa de personal, el desarrollo de un sistema de garantía de calidad y el control de procesos estadísticos. **(24)**

Calidad en la atención odontológica

Según Sosa M. (2002), en la calidad de atención en odontología deben participar cinco elementos, la experiencia profesional, el alto grado de satisfacción, el uso eficiente de los recursos, el riesgo mínimo para el paciente y el impacto final que tiene en la salud, menciona además que la integración de estos elementos tiene como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria. Debido a la falta de investigaciones sobre la calidad de la atención odontológica, se ve necesario realizar estudios acerca del tema, ya que la odontología tiene sus propias características y particularidades. **(25)**

Según Donabedian (2001), el concepto de calidad de atención médica se puede distinguir en tres dimensiones: el concepto técnico de la atención (aplicación de la ciencia y tecnología a beneficio de la salud del paciente con menor riesgo), el ambiente físico o entorno donde se desarrolla una gestión (satisfacción del paciente con el entorno, las comodidades y facilidades que tiene durante el desarrollo de la atención) y el desarrollo de la interacción personal durante la atención (características cualitativas de las relaciones humanas entre todo el

equipo de trabajo y los modos de actuar del odontólogo definidos por la ética médica y de la sociedad **(26)**.

Dimensiones de la Calidad de atención

- **Eficacia:** realizar una acción alcanzado el efecto deseado.
- **Integralidad:** conjunto de acciones durante el proceso de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- **Oportunidad:** se refiere al grado de posibilidad en obtener un servicio de salud que el usuario requiera.
- **Seguridad:** se refiere cuando algo inspira confianza, certeza y credibilidad.
- **Respeto al usuario:** considera a la persona como un sujeto de derecho, valorando sus condiciones individuales y cultura.
- **Información completa:** información que permite tomar decisiones sobre salud.
- **Trabajo en equipo:** conjunto de personas que asumen compromisos y responsabilidades para lograr resultados.

Eficiencia y eficacia

Sosa (2002) refiere que la eficiencia es el realizar una actividad al menor costo y en el menor tiempo, el trabajo realizado debe ser de calidad y sin desaprovechar recursos humanos, materiales y económicos. En conclusión, la eficiencia sugiere la relación entre esfuerzos y resultados. **(25)**

La eficacia se refiere a alcanzar objetivos o metas que le manda la institución a la que pertenecen; para ello se debe priorizar aquellas acciones que contribuyan a cumplir con los objetivos planteados.

Evaluación de la calidad en la atención odontológica

La evaluación de la calidad de los servicios de puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y percepciones y calidad profesional.

Donabedian A. (2001), propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud. Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. **(26).**

La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública. Por tal motivo, el concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales:

Excelencia profesional: Consiste en la buena preparación científica y técnica del profesional.

Uso eficiente de los recursos: Tener en cuenta el buen uso de los recursos en cuanto a cantidad y calidad de los mismos.

Mínimo riesgo para el paciente: Evaluar riesgo, beneficio y tomar decisiones adecuadas según el caso de cada paciente.

Alto grado de satisfacción: El paciente siempre debe quedar satisfecho con el trabajo realizado.

Impacto final que tiene en la salud: Recuperación de la salud. Además, para la entrega de una buena calidad se debe analizar dos aspectos de este proceso.

Según, Sosa (2002), la valoración de la calidad en la atención debe realizarse a través de los conocimientos de la relación que existe entre las tres dimensiones mencionadas. Al evaluar la calidad en la atención, se debe tener en cuenta la satisfacción y expectativa de los pacientes y del personal que presta la atención. **(25)**

Características del servicio de calidad

Al respecto, Allccahuaman (2015), da a conocer algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes: **(27)**

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

Podemos deducir que servicio de calidad se dirige a la mejora de servicio o un conjunto de estrategias y acciones que nos permite mejorar el servicio al cliente o al usuario, donde la clave está en brindar una atención de calidad junto con un ambiente agradable y positivo, personal servicial y una infraestructura equipada con materiales de calidad, donde garantice al usuario salir con una buena impresión y satisfacción. De esta forma, el usuario quedará conforme con el servicio de calidad brindado y retornará con más frecuencia, además hará referencia a familiares y/o amigos de sobre la experiencia de un buen servicio de calidad.

1.2.2. Satisfacción

Según Arévalo, R (2021) dice que la satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido. **(28)**

Asimismo, se menciona que la satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone. **(28)**

Satisfacción del usuario externo

Según, López (2012), la satisfacción del usuario externo es la diferencia entre las expectativas que tiene el paciente antes de la atención y la percepción que obtiene del servicio prestado después de la atención. La percepción del paciente está determinada por la satisfacción que este haya tenido durante la atención y esto a su vez va a estar dado al complacer sus expectativas de una atención de calidad. **(29)**

Por tanto, el usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. **(29)**

Sosa (2002) afirma que la satisfacción del paciente tiene limitaciones al evaluar la calidad de una atención, esto se debe a que el usuario desconoce sobre los procedimientos realizados durante la atención

odontológica y ellos esperan algo que el profesional muchas veces no les puede proporcionar; pero estas limitaciones no reducen la validez de la percepción de la satisfacción del paciente. El criterio que tiene el paciente al evaluar la calidad de atención está relacionado directamente con el nivel de satisfacción que obtiene de la relación interpersonal que establece con el odontólogo. **(26)**

La satisfacción de un paciente en tres momentos: primera (se refiere al producto efectivo y eficaz que se le da y recibe por primera vez el usuario), segunda (se refiere cuando durante la prestación de servicios se ha cometido un error el cual ha sido identificado, confrontado y corregido en su momento generando así que el cliente quede satisfecho a pesar de lo acontecido) y tercera (se refiere a la capacidad que tenemos de cambiar una mala experiencia que ha podido ser producida en las dos instancias anteriores y el cliente haya realizado una queja formal). **(29)**

Los suministradores del servicio odontológico cada vez se ven más involucrados de dar satisfacción a sus pacientes debido, a las certezas que se encuentra asociado la satisfacción, la conformidad del paciente y los hechos durante el tratamiento odontológico; ya que estos van a determinar la calidad en la salud bucal.

Sosa (2002), destaca que la experiencia que tiene un usuario frente a un servicio, ayuda a valorar el grado de satisfacción que obtiene este antes su necesidad de atención, y esta experiencia evalúa la calidad de relación que establece el odontólogo con el usuario o con un familiar del paciente. Esta relación generada cumple varias funciones: **(25)**

- **Función social:** las experiencias que el ciudadano obtenga en instituciones influyen en la opinión sobre este sistema, ya

que para el usuario una institución de salud es responsable del mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud.

- **Función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de la salud:** el usuario se ve motivado para su transformación de vida y como consecuencia incrementar su salud mediante las experiencias positivas y el alto nivel de satisfacción que haya obtenido durante una atención.
- **Función terapéutica:** el profesional que se gana la confianza de su paciente generara un mayor cumplimiento de las indicaciones por parte de este, y se mostrara muy cooperativo durante la atención, beneficiando el resultado de la misma.

En conclusión, la satisfacción se ve representada por la evaluación que hace el paciente sobre la calidad de atención recibida y a su vez se encuentra determinada por la percepción que el mismo hace al satisfacer sus expectativas de una buena atención.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo

Para Rodríguez (2012), se consideran las siguientes dimensiones:
(13)

- **Fiabilidad:** es una propiedad que hace referencia a la acción del personal frente a un servicio acordado de forma correcta y precisa. Se refiere a la prestación del servicio de manera correcta desde el primer momento.
- **Capacidad de respuesta:** es la habilidad de reacción frente a un problema que ocurra antes o durante de una atención.
- **Empatía:** conjunto de actitudes que son necesarias para la relación entre personas.

- **Aspectos tangibles:** son los elementos que existen como por ejemplo el personal, las instalaciones, los equipos, elementos de comunicación; entre otros.

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes **(25)**:

- Organizativos.
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste.

1.3. Definición de términos básicos

- **Calidad.** Definida como el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. **(30)**
- **Satisfacción.** La satisfacción del usuario externo es la diferencia entre las expectativas que tiene el paciente antes de la atención y la percepción que obtiene del servicio prestado después de la atención. **(29)**

- **Usuario externo.** El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. **(29)**

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

Los profesionales que participan en el proceso de la atención en los servicios de salud, deben tener conocimiento de las necesidades del usuario externo para poder realizar tratamientos que satisfagan sus necesidades por ello se afirma que para alcanzar los objetivos que se plantea en una institución se deberá conocer la calidad de atención que se brinda; así como las mejoras a desarrollar, considerando que las dimensiones para definir la calidad son la eficiencia, accesibilidad, oportunidad de atención, comodidad, relaciones interpersonales y continuidad, destacando que el eje central de la calidad es la satisfacción del usuario. **(30-31)**

La calidad de atención en los servicios de salud en nuestro país y particularmente en nuestra región ha ido adquiriendo notable importancia, ya que el hecho de evaluar la satisfacción del usuario, nos proporciona información sobre la calidad de atención, es por eso, que viene siendo utilizada como un indicador **(32)**

La atención permite al usuario externo por parte del personal de salud, detallando el tratamiento que se ha realizado, lo cuidadoso y minucioso en la atención, poseyendo una habilidad técnica e inspirando confianza con materiales y herramientas que determinan la satisfacción del usuario externo, ya que es el resultado de la relación entre el personal de salud y el usuario; este es un tema relativamente de poco interés por los profesionales de la odontología, motivo por la cual en nuestra región, los usuarios siguen inconformes por la atención que reciben en los hospitales del sector público pese a que se busca estrategias de mejorar la atención para brindarles un servicio de calidad. **(33)**

En el servicio de odontología en lo que se refiere a la personalidad del paciente, no se puede definir quién podría tener una insatisfacción porque ninguna persona tiene una personalidad estática. Un paciente puede comportarse de una forma un día, y hacerlo de un modo distinto en otro momento, por ello no debemos “etiquetar” a un paciente de por vida; reportándose que las experiencias de atención odontológica previa influyen también en el nivel de satisfacción del usuario externo.

(34)

La insatisfacción con la atención en el servicio de odontología por parte de los usuarios externos del Hospital EsSalud III Iquitos, no se conoce.

Pero existen quejas en la atención de forma verbal de los asegurados, por los medios de comunicación, se puede deber a la falta de orientación brindada, a la espera de tiempos prolongados por cada tratamiento que recibe particularmente cada paciente en cada cita y debido a la gran población de asegurados en relación a los pocos profesionales odontólogos que atienden en el Hospital EsSalud III Iquitos, así como también los trámites administrativos engorrosos y el trato desatento del personal asistencial, técnico y administrativo que laboran en la institución.

Como estrategia en salud sería una evaluación constante sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el objetivo de obtener una atención de calidad. **(35)**

Por estos motivos, se ha decidido realizar la presente investigación, ya que permitirá brindar mayores conocimientos sobre esta problemática.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III, de la ciudad de Iquitos, año 2022?

2.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología de ESSALUD de la ciudad de Iquitos, año 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología de ESSALUD de la ciudad de Iquitos, año 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre cortesía y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología de ESSALUD de la ciudad de Iquitos, año 2022?
- e) ¿Cuál es la relación entre la infraestructura y equipos con la satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología de ESSALUD de la ciudad de Iquitos, año 2022?

2.3. Objetivos

2.2.3 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.2.4 Objetivo Específicos

- a) Determinar la relación entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- b) Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- c) Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- d) Determinar la relación entre cortesía y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- e) Establecer la relación entre infraestructura y equipos con la satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del HOSPITAL ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.4. Hipótesis

- H₁ Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- H₀ No Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable 1. - Calidad de atención.

Variable 2. - Satisfacción del usuario externo.

2.5.2. Definición Conceptual y operacional de las variables

Definición conceptual de variables

A. Variable 1 (x):

Calidad de Atención: Se define calidad como un conjunto de expectativas para mejorar una medida del estado de bienestar del paciente. **(32)**

B. Variable 2 (y):

Satisfacción del Usuario Externo: La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido. **(33)**

2.5.3. Definición operacional de variables

A. Variable 1 (x):

Calidad de Atención: Es el grado buen servicio de atención en base a indicadores que establecen estándares de desempeño. **(35)**

B. Variable 2 (y):

Satisfacción del Usuario Externo: Es el grado de aceptación de un servicio medido a través de una escala de satisfacción. **(32)**

TABLA N° 01

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>dependiente (x)</p> <p>Calidad de Atención</p>	<p>-Eficacia</p> <p>-Integralidad.</p> <p>-Oportunidad</p> <p>-Seguridad.</p> <p>-Respeto al usuario.</p> <p>Información completa.</p> <p>-Trabajo en equipo</p>	<p>-Rapidez de atención.</p> <p>-Disponibilidad de atención.</p> <p>-Nivel de eficiencia en la atención.</p> <p>-Nivel de cumplimiento de las atenciones odontológicas.</p> <p>-Nivel de Confianza.</p> <p>-Nivel de Profesionalismo.</p> <p>-Veracidad.</p> <p>-Grado de empatía del personal de odontología.</p> <p>- Nivel de equipamiento moderno.</p> <p>-Condiciones de la Infraestructura.</p> <p>-Cantidad de personal altamente capacitado.</p>	<p>Ordinal</p> <p>1. Siempre</p> <p>2. Casi siempre</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi nunca</p> <p>5. Nunca</p>
<p>Independiente (y)</p> <p>Satisfacción del Usuario Externo</p>	<p>-Fiabilidad de</p> <p>-Capacidad de respuesta.</p> <p>-Empatía.</p> <p>-Aspectos tangibles</p>	<p>-Nivel de conformidad con la atención odontológica.</p> <p>-Nivel de Comodidad.</p> <p>-Nivel de conformidad el tiempo de atención.</p> <p>-Nivel de conformidad con la infraestructura y equipos.</p> <p>-Nivel de confianza con la atención odontológica antes y después.</p> <p>-Nivel de conformidad costo y beneficio recibido.</p> <p>-Grado de Lealtad percibido.</p> <p>-Grado de expectativa con la atención odontológica.</p> <p>-Nivel de recomendación favorable.</p>	<p>1. Satisfecho</p> <p>2.Regularmente satisfecho</p> <p>3. No hablo, no opino</p> <p>4. Insatisfecho</p> <p>5.Completamente insatisfecho</p>

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

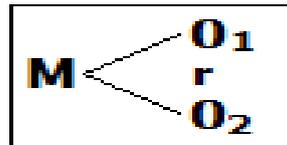
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El presente estudio es de tipo cuantitativo porque los resultados fueron medidos en términos numéricos previa recolección sistemática de la información, así como el procesamiento de análisis e interpretación de la información.

Diseño de investigación: Será **descriptivo**, porque se describirán los datos obtenidos; **observacional**, **correlacional** porque nos permitirá obtener la relación existente entre las variables en estudio y **transversal** porque el estudio estará dado en un tiempo determinado.

El esquema será el siguiente:



Donde:

M: Muestra

r : Relación entre variables

O₁: Calidad de Atención.

O₂: Satisfacción del Usuario Externo.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población:

La población atendida en el servicio de odontología del Hospital EsSalud III de la ciudad de Iquitos, en los meses de enero – abril es 1178 usuarios del año 2022.

3.2.2. Muestra:

El tamaño de la muestra para este estrato es 290 pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital EsSalud III de la ciudad de Iquitos.

Fórmula:

Fórmula para calcular la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$$

N = 1178 usuarios

Z = para un nivel de confianza del 95% = 1.96

p = 50% = 0.50

q = (1 - p) = (1 - 0.50) = 0.5

E = 5% = 0.05%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (1178) (0.5) (0.5)}{(1178-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 289.87$$

Por tanto:

n = **290 usuarios externos.**

Criterios de inclusión

- Que desee participar del estudio.
- Que tenga capacidad de consentimiento tomando como referencia mayor de 18 años.
- Que haya pasado por el servicio de odontología del Hospital EsSalud III – Iquitos.

Criterios de exclusión

- Toda aquella persona que no desee participar en el estudio.
- Todas aquellas personas que recibieron atención en otro servicio del hospital EsSalud III – Iquitos.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas

Para efectos de estudio, se realizará de la siguiente manera:

- Identificación y verificación de la población en estudio.
- Codificación de cada usuario externo.
- Aplicación de la encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario externo.
- Se tabularán los datos.
- Se procesarán los datos en el programa estadístico informático (SPSS 25.0).
- Se procederá a analizar la información y elaborar el informe.

Instrumentos

Ficha Técnica - Calidad de atención

Instrumento	Cuestionario para medir calidad de atención
Autores	Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez, M., Buil, J. Castell, M y Vitaller.
Año de edición	1998
País de origen	Colombia
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la calidad de atención.
Duración	20 minutos
Dimensiones	Respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, seguridad
Adaptado	Br. Atachao Vila, Kevin
Calificación	Nunca 1 pto Casi nunca 2 ptos Pocas veces 3 ptos Casi siempre 4 ptos

	Siempre 5 pts
Recategorización	Intervalo: 1. Mala calidad de 26 a 60 puntos 2. Regular calidad de 61 a 94 puntos 3. Buena Calidad de 95 a 130 puntos

Ficha técnica - Satisfacción usuario externo

Instrumento	Cuestionario para Satisfacción del usuario
Autores	Mira, J. et al.
Año de edición	1998
País de origen	Colombia
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la satisfacción del usuario externo
Duración	20 minutos
Dimensiones	Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Adaptado	Br. Atachao Vila, Kevin
Calificación	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente insatisfecho 1 pto - Insatisfecho 2 pts - No hablo, no opino 3 pts - Satisfecho 4 pts - Completamente satisfecho 5 pts
Recategorización	Intervalo: 3 Insatisfecho de 15 a 34 4 No hablo, no opino 35 a 54 5 Satisfecho 55 a 75

3.4 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó mediante el paquete estadístico SPSS Versión 25.0 para Windows Vista, el que permitió la aplicación de pruebas estadísticas y la realización del análisis de la información. Con el Análisis Univariado se obtuvo las frecuencias y porcentajes, las medidas de tendencia central. Con el Análisis bivariado se realizó la prueba estadística inferencial no paramétrica

denominada Chi Cuadrado con un nivel de confianza del 95% y un $\alpha = 0.05$. Finalmente se construyó las tablas y gráficos respectivos.

3.5. Protección de los derechos humanos

Los criterios éticos de protección de los derechos humanos que se tomarán en cuenta para la investigación a continuación se detallan:

a) Consentimiento informado

A los participantes de la presente investigación se les manifestará las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

b) Confidencialidad

Se les informará la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación y que la información únicamente tendrá fines académicos.

c) Observación participante

Los investigadores actuarán con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Posterior a la recolección de la información se procedió a sistematizar la información. Los resultados se presentan según los objetivos de la investigación.

Posterior a la recolección de datos se procedió a sistematizar la información según los objetivos de nuestra investigación.

La tabla 01 muestra que, el 28,3% fueron pacientes entre 18 a 29 años, el 62,8% fueron pacientes entre 30 a 59 años y el 9% fueron pacientes 60 años a más.

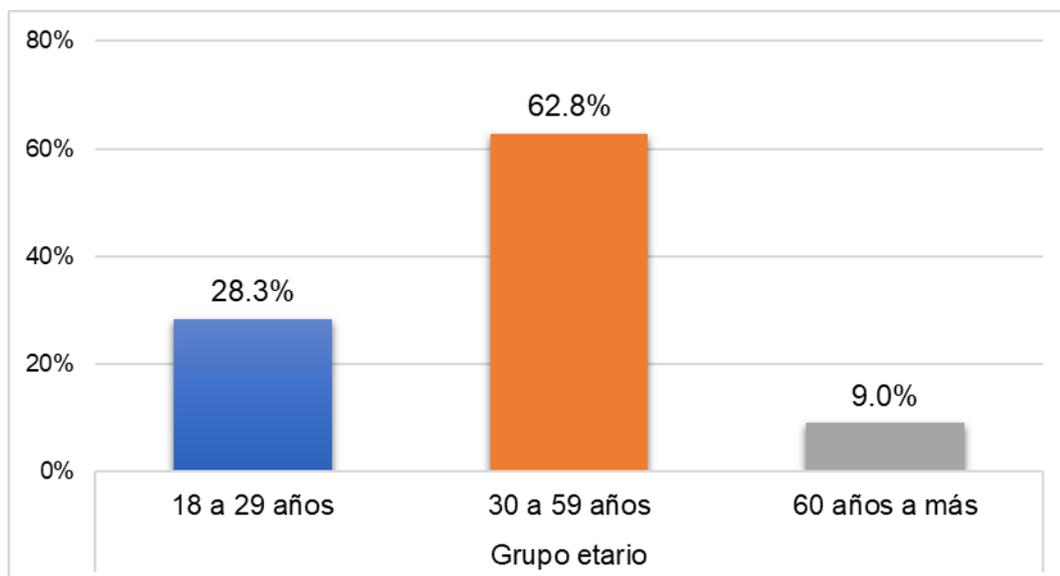
Tabla 01. Distribución de pacientes según grupo etario, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Grupo etario	Frecuencia	Porcentaje
18 a 29 años	82	28,3
30 a 59 años	182	62,8
60 años a más	26	9,0
Total	290	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Gráfico 01.

Distribución de pacientes por grupo etario, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 02 muestra que, el 47,9% fueron de sexo masculino y el 52,1% fueron de sexo femenino.

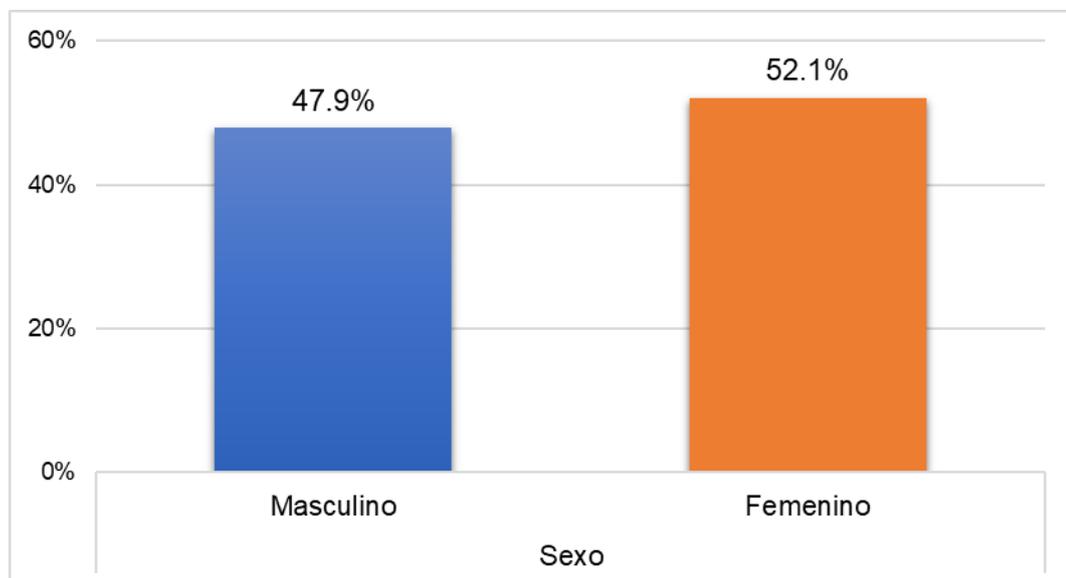
Tabla 02. Distribución de pacientes según sexo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	139	47,9
Femenino	151	52,1
Total	290	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Gráfico 02.

Distribución de pacientes según sexo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 03 muestra que, 20,7% refieren mala calidad de atención, el 74,1% refieren regular calidad de atención y el 5,2% refieren buena calidad de atención.

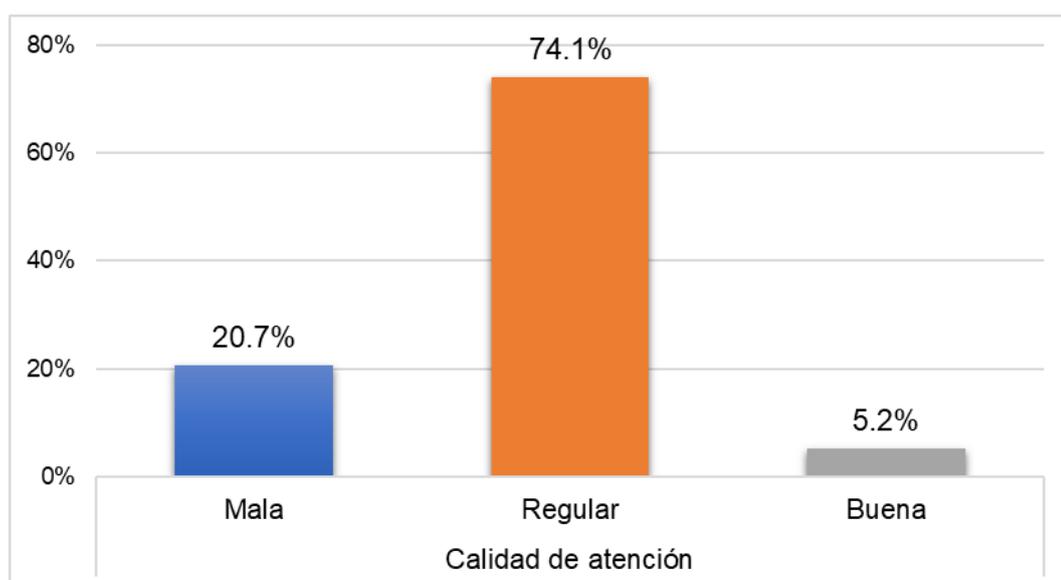
Tabla 03. Calidad de atención de usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Mala calidad	60	20,7
Regular calidad	215	74,1
Buena calidad	15	5,2
Total	290	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Gráfico 03.

Calidad de atención de usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 04 muestra que, el 14,8% de usuarios refieren insatisfacción, el 79,7% refieren no hablar ni opinar y el 5,5% refieren estar satisfechos.

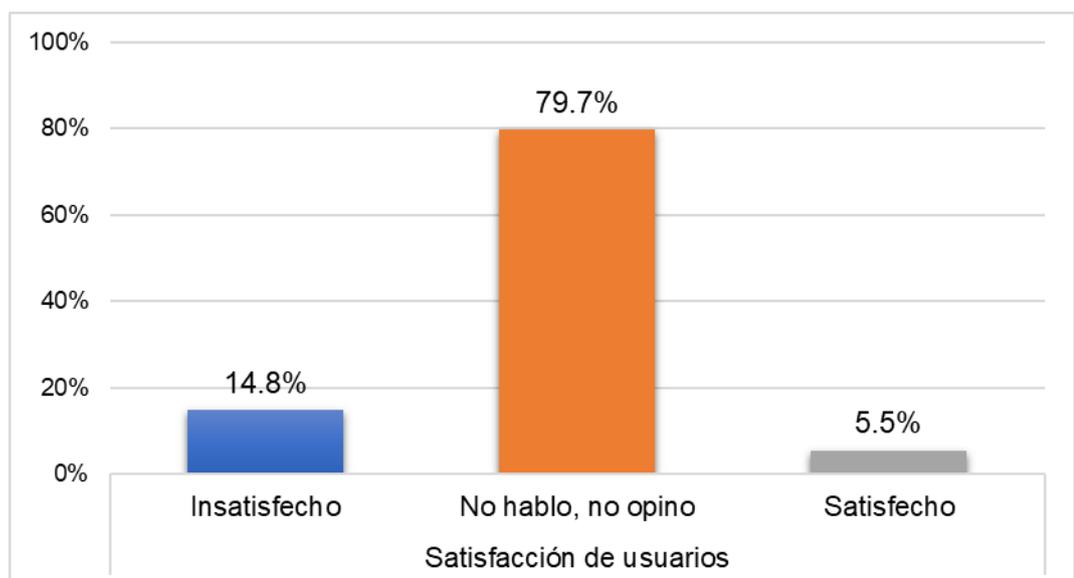
Tabla 04. Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	43	14,8
No hablo, No opino	231	79,7
Satisfecho	16	5,5
Total	290	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos.

Gráfico 04.

Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 05 muestra que, del 20,6% de usuarios que refieren recibir mala calidad de atención, el 3,4% refieren sentirse insatisfechos, el 16,6% no habla no opina y el 0,6% refieren estar satisfechos. Del 74,2% de usuarios que refieren recibir regular calidad de atención, el 8,6% refieren sentirse insatisfechos, el 62,8% no habla no opina y el 2,8% refieren estar satisfechos. Del 5,2% de usuarios que refieren recibir buena calidad de atención, el 2,8% refieren sentirse insatisfechos, el 0,3% no habla no opina y el 2,1% refieren estar satisfechos.

Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario; es decir, la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología.

Tabla 05. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

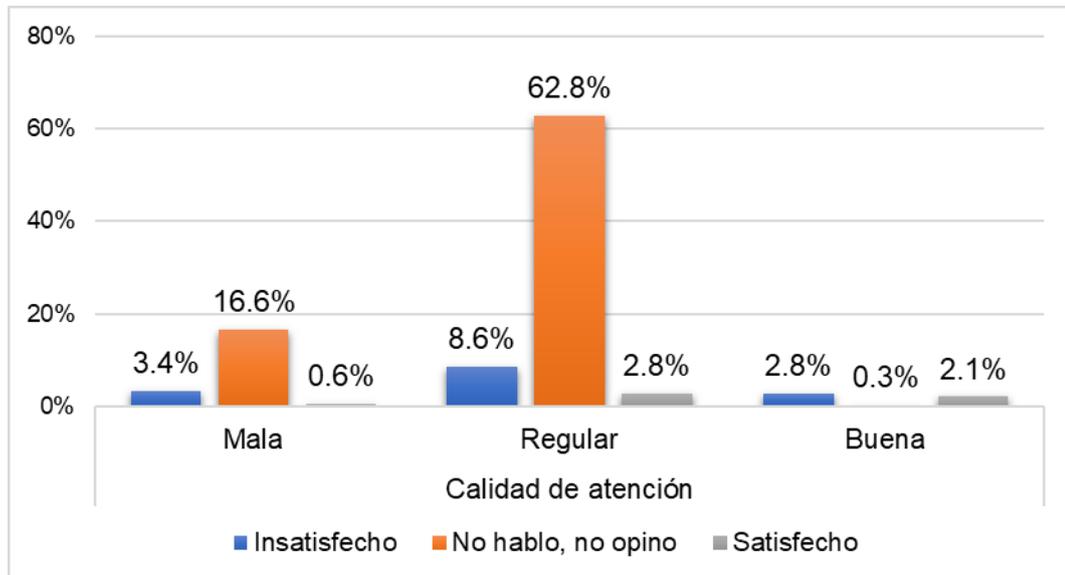
Satisfacción		Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	10	25	8	43
	%	3,4%	8,6%	2,8%	14,8%
No hablo, No opino	N°	48	182	1	231
	%	16,6%	62,8%	0,3%	79,7%
Satisfecho	N°	2	8	6	16
	%	0,6%	2,8%	2,1%	5,5%
Total	N°	60	215	15	290
	%	20,6%	74,2%	5,2%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi^2_c: 61,431; df: 4; \alpha: 0,000$

Gráfico 05.

Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 06 muestra que, del total de usuarios que calificaron como mala la dimensión oportunidad el 1% refieren no hablar no opinar. Del 32,4% de usuarios que refieren regular la dimensión oportunidad, el 7,9% refieren sentirse insatisfechos, el 22,8% no habla no opina y el 1,7% refieren estar satisfechos. Del 66,6% de usuarios que refieren buena la dimensión oportunidad, el 6,9% refieren sentirse insatisfechos, el 55,9% no habla no opina y el 3,8% refieren estar satisfechos.

Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.029 < 0.05$) entre las variables oportunidad y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión oportunidad influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología.

Tabla 06. Relación entre oportunidad y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

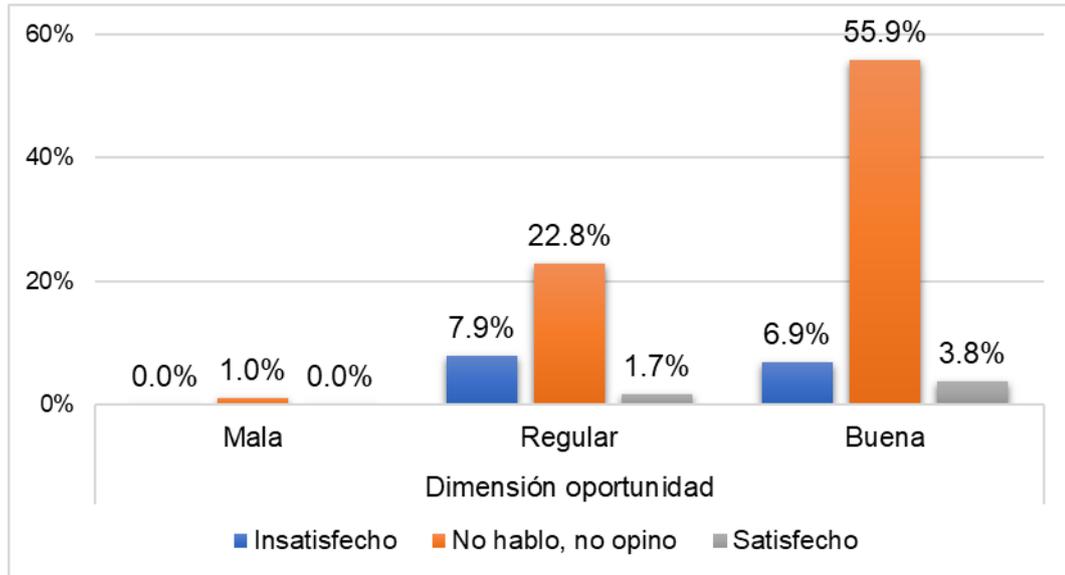
Satisfacción		Oportunidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	0	23	20	43
	%	0,0%	7,9%	6,9%	14,8%
No hablo, No opino	N°	3	66	162	231
	%	1,0%	22,8%	55,9%	79,7%
Satisfecho	N°	0	5	11	16
	%	0,0%	1,7%	3,8%	5,5%
Total	N°	3	94	193	290
	%	1,0%	32,4%	66,6%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi^2_c: 10,768; df: 4; \alpha: 0,029$

Gráfico 06.

Relación entre oportunidad y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 07 muestra que, del 15,8% de usuarios que refieren mala la dimensión oportunidad, el 1% refieren sentirse insatisfechos, el 14,5% no habla no opina y el 0,3% refieren estar satisfechos. Del 63,5% de usuarios que refieren regular la dimensión capacidad de respuesta, el 9,3% refieren sentirse insatisfechos, el 51,4% no habla no opina y el 2,8% refieren estar satisfechos. Del 20,7% de usuarios que refieren buena la dimensión capacidad de respuesta, el 4,5% refieren sentirse insatisfechos, el 13,8% no habla no opina y el 2,4% refieren estar satisfechos.

Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.020 < 0.05$) entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión capacidad de respuesta influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología.

Tabla 07. Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

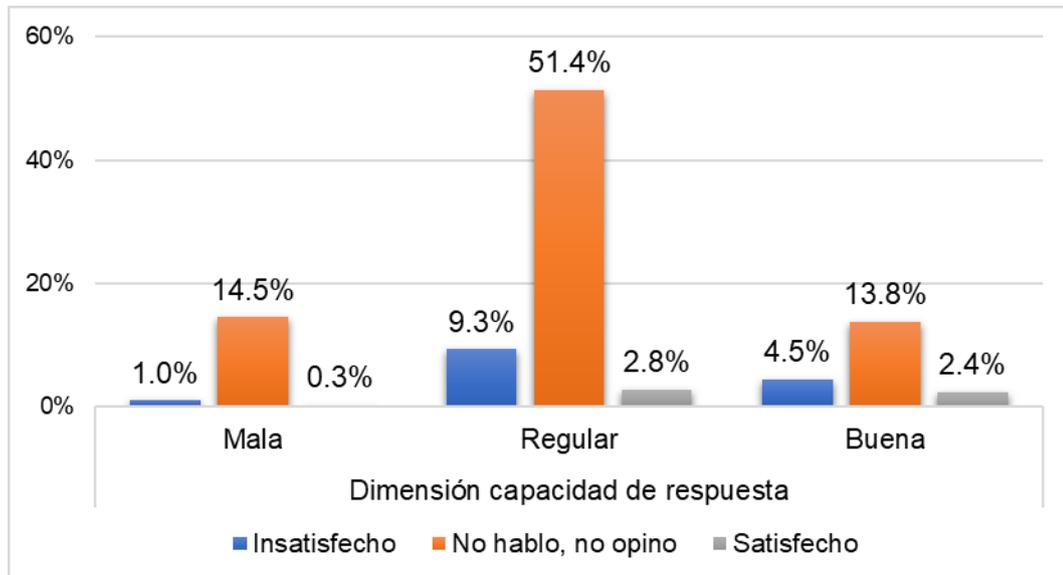
Satisfacción		Capacidad de respuesta			
		Mala	Regular	Buena	Total
Insatisfecho	N°	3	27	13	43
	%	1,0%	9,3%	4,5%	14,8%
No hablo, No opino	N°	42	149	40	231
	%	14,5%	51,4%	13,8%	79,7%
Satisfecho	N°	1	8	7	16
	%	0,3%	2,8%	2,4%	5,5%
Total	N°	46	184	60	290
	%	15,8%	63,5%	20,7%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi^2_c: 11,631; df: 4; \alpha: 0,020$

Gráfico 07.

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 08 muestra que, del 11,6% de usuarios que refieren mala la dimensión seguridad, el 0,6% refieren sentirse insatisfechos, el 10,7% no habla no opina y el 0,3% refieren estar satisfechos. Del 73,5% de usuarios que refieren regular la dimensión seguridad, el 9,0% refieren sentirse insatisfechos, el 61,7% no habla no opina y el 2,8% refieren estar satisfechos. Del 14,9% de usuarios que refieren buena la dimensión seguridad, el 5,2% refieren sentirse insatisfechos, el 7,3% no habla no opina y el 2,4% refieren estar satisfechos.

Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables seguridad y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión seguridad influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología.

Tabla 08. Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

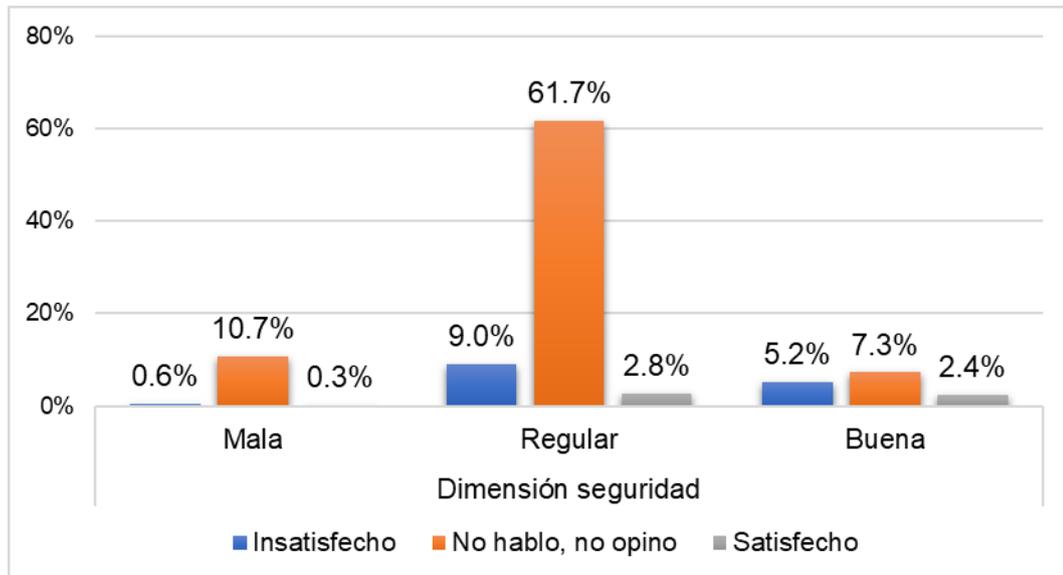
Satisfacción		Seguridad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	2	26	15	43
	%	0,6%	9,0%	5,2%	14,8%
No hablo, No opino	N°	31	179	21	231
	%	10,7%	61,7%	7,3%	79,7%
Satisfecho	N°	1	8	7	16
	%	0,3%	2,8%	2,4%	5,5%
Total	N°	34	213	43	290
	%	11,6%	73,5%	14,9%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi^2_c: 31,327; df: 4; \alpha: 0,000$

Gráfico 08.

Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 09 muestra que, del 9,6% de usuarios que refieren mala la dimensión cortesía, el 1,7% refieren sentirse insatisfechos, y el 7,9% no habla no opina. Del 71,5% de usuarios que refieren regular la dimensión cortesía, el 6,2% refieren sentirse insatisfechos, el 63,9% no habla no opina y el 1,4% refieren estar satisfechos. Del 18,9% de usuarios que refieren buena la dimensión cortesía, el 6,9% refieren sentirse insatisfechos, el 7,9% no habla no opina y el 4,1% refieren estar satisfechos.

Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables cortesía y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión cortesía influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología.

Tabla 09. Relación entre cortesía y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

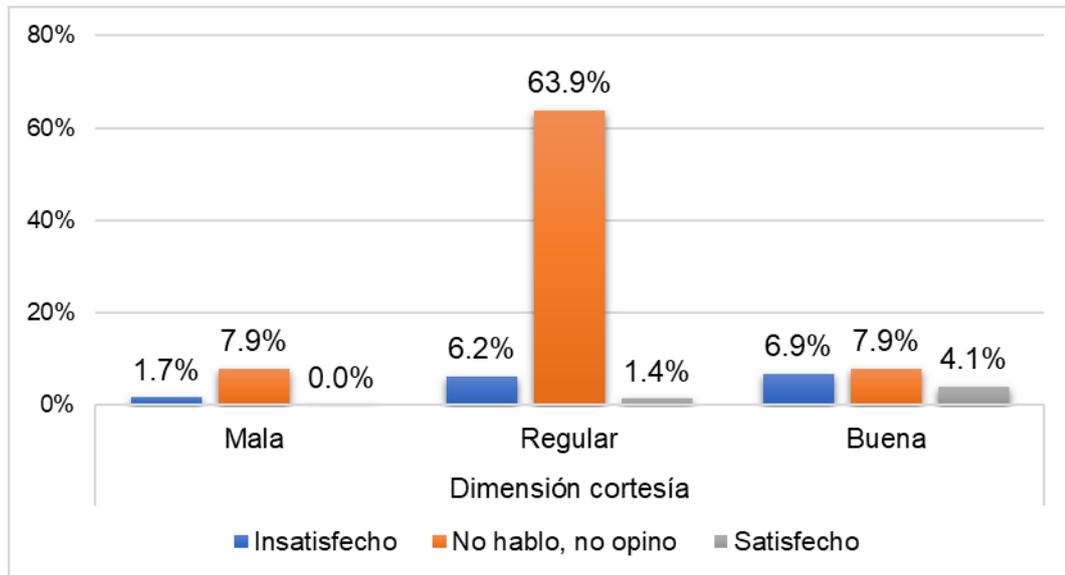
Satisfacción		Cortesía			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	N°	5	18	20	43
	%	1,7%	6,2%	6,9%	14,8%
No hablo, No opino	N°	23	185	23	231
	%	7,9%	63,9%	7,9%	79,7%
Satisfecho	N°	0	4	12	16
	%	0,0%	1,4%	4,1%	5,5%
Total	N°	28	207	55	290
	%	9,6%	71,5%	18,9%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi^2_c: 67,842; df: 4; \alpha: 0,000$

Gráfico 09.

Relación entre cortesía y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



La tabla 10 muestra que, del 93,4% de usuarios que refieren mala la dimensión infraestructura/equipos, el 11,7% refieren sentirse insatisfechos, el 78,7% no habla no opina y el 3,4% refieren estar satisfechos. Del 6,6% de usuarios que refieren regular la dimensión infraestructura/equipos, el 3,1% refieren sentirse insatisfechos, el 1,4% no habla no opina y el 2,1% refieren estar satisfechos.

Se encontró relación estadística significativa ($p_valor= 0.000 < 0.05$) entre las variables infraestructura/equipos y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión infraestructura/equipos influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología.

Tabla 10. Relación entre infraestructura/equipos y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

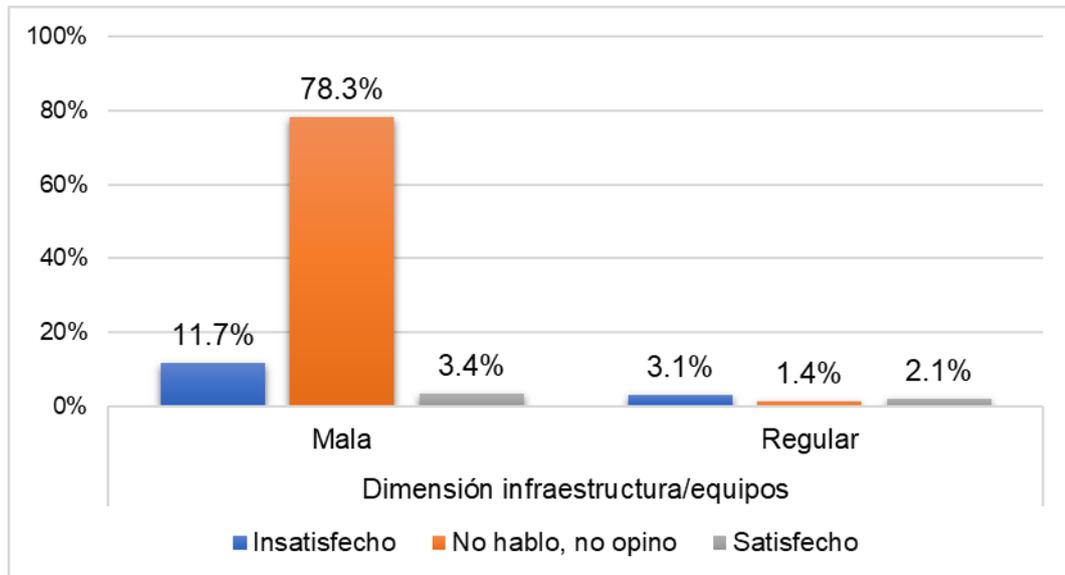
Satisfacción		Infraestructura/equipos		
		Mala	Regular	Total
Insatisfecho	N°	34	9	43
	%	11,7%	3,1%	14,8%
No hablo, No opino	N°	227	4	231
	%	78,3%	1,4%	79,7%
Satisfecho	N°	10	6	16
	%	3,4%	2,1%	5,5%
Total	N°	271	19	290
	%	93,4%	6,6%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$\chi^2_c: 48,316; df: 2; \alpha: 0,000$

Gráfico 10.

Relación entre infraestructura/equipos y satisfacción del usuario externo, en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente estudio fue realizado en 290 pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSalud III de la ciudad de Iquitos, el cual nos permitió Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología, que nos brindará datos actualizados y constituirá un aporte para otros trabajos de investigación similares en la región Loreto.

1. En el análisis del grupo etario predominó la edad entre 30 a 59 años con un 62,8%, en un segundo lugar pacientes entre 18 a 29 años con 28,3% y el 9% fueron pacientes 60 años a más, lo que nos indicaría que la población activa y recurrente en el servicio de odontología es la que se encuentra entre los 30 a 59 años siendo muy relevante satisfacer sus necesidades con servicios de calidad, en lo concerniente al sexo, predominó el sexo femenino con un 52.1% y el 47,9% fueron de sexo masculino.

2. En referencia a la calidad de atención de usuarios atendidos el 74,1% refieren regular calidad de atención, el 20,7% refieren mala calidad de atención y el 5,2% refieren buena calidad de atención. Resultados similares en el estudio de Atachao K (2017 - Ayacucho) con un 70.86% de sus encuestados afirman recibir regular calidad de atención, datos que dan a conocer la percepción del paciente en la consulta en sus diversas perspectivas, problema que no es de la región Loreto sino además de todo el país.

3. El nivel de satisfacción representa un 14.8% de insatisfacción de los usuarios, el 79,7% refieren no hablar ni opinar y el 5,5% refieren estar satisfechos. Es de interés en el estudio el alto porcentaje de encuestados que no hablan ni opinan en relación a que, si están satisfechos o insatisfechos, ya estos datos ayudan las mejoras contínuas en el servicio que se brindan en el Hospital ESSalud.

Estudios de Lara V. et al (2020 – Lima) dan por insatisfechos en 88,6% de los pacientes en un Hospital; Por el contrario, en la investigación de Fabián A. et al (2020 – Lima), que fue realizada en una cadena de clínicas, se observó que el 96,70% de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en las clínicas odontológicas; y el 3,30 % estuvieron insatisfechos.

4. En relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, predominó el 74,2% de usuarios que refieren recibir regular calidad de atención, donde el 8,6% refieren sentirse insatisfechos, el 62,8% no habla no opina y el 2,8% refieren estar satisfechos. Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario; es decir, la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología. Por lo contrario, en el estudio de **Fabian A. et al (2020)** con el cuestionario de SERVPEF se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad y que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas, esto puede darse debido a las exigencias de calidad y trato al paciente en instituciones privadas, situación que debe ser imitado en instituciones públicas.

5. En los datos obtenidos en la presente investigación se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.029 < 0.05$) entre las variables oportunidad y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión oportunidad influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología, lo que nos indica que el nivel de eficiencia se verá reflejado en la satisfacción del paciente.
6. Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables seguridad y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión seguridad influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología, refiriéndose que los que conforman el consultorio odontológico deberían inspirar confianza y credibilidad para satisfacer en mayor grado las necesidades del paciente.
7. Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables cortesía y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión cortesía influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología, a mayor empatía del personal de odontología, mayor será la satisfacción.
8. Se encontró relación estadística significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$) entre las variables infraestructura/equipos y satisfacción del usuario; es decir, la dimensión infraestructura/equipos influye en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología, donde el nivel de equipamiento moderno, condiciones de la infraestructura y la preparación del personal según el estudio está relacionada la satisfacción del paciente.

5.2. CONCLUSIONES

1. El 28,3% fueron pacientes entre 18 a 29 años, el 62,8% fueron pacientes entre 30 a 59 años y el 9,0% fueron pacientes 60 años a más.
2. El 47,9% fueron de sexo masculino y el 52,1% fueron sexo femenino.
3. La mala calidad fue de 20,7%, regular calidad es de 74,1%, la buena calidad fue de 5,2%
4. El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos fue de 14,8% en los insatisfechos, no habla no opina fue de 79,7% y de los satisfechos fue del 5,5%,
5. La relación entre calidad de atención y satisfacción, en la mala calidad de atención 3,4% se sintió insatisfecho, no habla no opina fue de 16,6%, y los que refirieron satisfacción fue de 0,6%, en la regular calidad de atención, 8,6% sintió estar insatisfecho, 62,8% no habla, no opina y 2,8% refirió satisfacción, en la buena calidad de atención 2,8 refirió insatisfacción, 0,3% no habla, no opina y 2,1% refirió satisfacción.
6. En la dimensión oportunidad, en la mala oportunidad 0,0% se sintió insatisfecho, 1% no habla, no opina y 0,0% se sintió satisfecho, en la regular oportunidad, 7,9% se sintió insatisfecho, 22,8% no habla, no opina, 1,7% se sintió satisfecho, en la buena oportunidad 6,9% se sintieron insatisfechos, 55,9% no habla, no opina y 3,8% se sintieron satisfechos.
7. En la dimensión capacidad de respuesta, 15,8% de usuarios que refieren mala la dimensión oportunidad, el 1% refieren sentirse insatisfechos, el 14,5% no habla no opina y el 0,3% refieren estar satisfechos. Del 63,5% de usuarios que refieren regular la dimensión capacidad de respuesta, el 9,3% refieren sentirse insatisfechos, el 51,4% no habla no opina y el 2,8% refieren estar satisfechos. Del 20,7% de usuarios que refieren buena la

dimensión capacidad de respuesta, el 4,5% refieren sentirse insatisfechos, el 13,8% no habla no opina y el 2,4% refieren estar satisfechos.

8. En la relación entre seguridad y satisfacción, el 11,6% de usuarios que refieren mala la dimensión seguridad, el 0,6% refieren sentirse insatisfechos, el 10,7% no habla no opina y el 0,3% refieren estar satisfechos. Del 73,5% de usuarios que refieren regular la dimensión seguridad, el 9,0% refieren sentirse insatisfechos, el 61,7% no habla no opina y el 2,8% refieren estar satisfechos. Del 14,9% de usuarios que refieren buena la dimensión seguridad, el 5,2% refieren sentirse insatisfechos, el 7,3% no habla no opina y el 2,4% refieren estar satisfechos.
9. La relación entre la cortesía y la satisfacción del usuario externo, el 9,6% de usuarios que refieren mala la dimensión cortesía, el 1,7% refieren sentirse insatisfechos, y el 7,9% no habla no opina. Del 71,5% de usuarios que refieren regular la dimensión cortesía, el 6,2% refieren sentirse insatisfechos, el 63,9% no habla no opina y el 1,4% refieren estar satisfechos. Del 18,9% de usuarios que refieren buena la dimensión cortesía, el 6,9% refieren sentirse insatisfechos, el 7,9% no habla no opina y el 4,1% refieren estar satisfechos.
10. La relación entre la infraestructura/ equipos y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología, el 93,4% de usuarios que refieren mala la dimensión infraestructura/equipos, el 11,7% refieren sentirse insatisfechos, el 78,7% no habla no opina y el 3,4% refieren estar satisfechos. Del 6,6% de usuarios que refieren regular la dimensión infraestructura/equipos, el 3,1% refieren sentirse insatisfechos, el 1,4% no habla no opina y el 2,1% refieren estar satisfechos.

5.3. RECOMENDACIONES

1. Dentro del servicio odontológico, se debe plantear estrategias de mejora continua, capacitando de manera constante a los profesionales y personal técnico que brinda atención al usuario en los servicios de odontología, logrando una calidad de atención satisfactoria al usuario.
2. La accesibilidad al servicio de salud odontológico debe ser prioritario, debido al alto índice de afluencia de los asegurados, de esta manera se estaría incrementando los servicios de atención odontológica, buscando reducir, notoriamente, el tiempo de atención entre citas y/o consultas médicas por paciente, a fin de obtener un servicio atención de salud óptima y eficiente.
3. Involucrar a los usuarios internos y externos a la participación en su opinión verbal y/o escrita sobre la calidad de atención en el servicio y atención de los profesionales de odontología, como instrumento para la valoración del índice de satisfacción en la atención.
4. La implementación de encuestas de gestión para el mejoramiento de los servicios y la calidad de atención como las encuestas SERQUAL y SERQHOS
5. Implementación de libro de reclamaciones propias en el servicio de odontología para conocer las quejas y demandas de los usuarios que asisten al servicio.
6. Adquisición de recursos humanos como profesionales odontólogos y técnicos capacitados en atención de calidad para el mejoramiento del servicio de odontología

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Guzmán, A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. Universidad Continental. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11240>
2. Vilanueva, L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II ESSALUD, Huaraz, 2019. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4856>
3. Neme, N. Relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la clínica odontológica Arcident – 2021. Universidad Alas Peruanas. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3103524>
4. Vidalón, G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10612>
5. Wong, W. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48578>
6. Lara A, Hermoza, R, Arellano, C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. 2020. Rev. Estomatol. Herediana vol.30 no.3 Lima jul-sep 2020. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145
7. Fabián A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. vol.22 no.1 Lima ene./mar. 2022. Epub 03-Mar-2022. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003

8. Carranza, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49586>.
9. Cáceres, M. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3150715>
10. Salazar, J. Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo – 2018. Universidad Peruana los Andes. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1559?show=full>
11. Condor, L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/885?locale=en>
12. Bazán, S. Calidad De Atención Al Usuario Externo Clínica Dental De La Universidad Tecnológica De Los Andes 2018. 2019. Disponible: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_3c4d7f8012749ffe7a5bb02d41c48c21/Details.
13. Rodríguez, V. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017. Universidad Señor de Sipán. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400>
14. Coz, I. Recurrencia en el uso del servicio de odontología con relación a la calidad de atención 2018. Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7588/BC-1421%20COZ%20PACHECO.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Arangur

en Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana 2009; 47(1). Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp

15. Diaz, R. Calidad de la atención odontológica, percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018. Universidad San Luiz Gonzaga. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3418>
16. Espejo, D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Universidad peruana Cayetano Heredia. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>
17. Walde M, Alvaro R. Calidad De Atención Y Satisfacción De Los Usuarios Externos Que Asisten Al Servicio De Odontología En El Centro De Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018. 2019. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_eaf2f444dff649b7212a225f4252f7fb.
18. Cama, D. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología. Centro de Salud los Molinos, Junio 2018. Universidad Cesar vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29451>
19. Atachao, K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3209656>.
20. Ybarra, L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz,

2017. Universidad César vallejo. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_23f6d6356a90ff87de0cf4ff2deeeec7c/Details
21. Leveau, C. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos-2019. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6346>
22. García, C. El estrés en el entorno laboral 2018. Disponible en: <file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-EIEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pdf>
23. Stoner, J. La Calidad. Disponible en: [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Stoner+\(1996\).+La+calidad&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Stoner+(1996).+La+calidad&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
24. Gil, E. Nuevos modelos de atención sanitaria. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7721376>
25. Sosa, M. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre-diciembre 2011. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima.
26. Donabertien, A. La Calidad de la atención médica Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
27. Allcahuaman, M. Importancia de la Calidad del servicio al cliente 2015. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

28. Arévalo, R. Satisfacción Laboral de los Trabajadores. Universidad Científica del Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe>
29. López, M. Nivel de satisfacción de los Usuarios Externos. Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <https://revistas.urp.edu.pe>
30. Agudelo A. y cols. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de la Salud “IPS Universitaria” (Medellín) 2008. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia; 19(2): 13-23.
31. Muza R., Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Revista Chilena de Salud Pública 2008; 12(1): 12-17.
32. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Universidad Autónoma de Nuevo León 2008. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, México.
33. Landa F. y cols. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social 2007; 45(2): 149-155, 2007.
34. Rojas, C. Uso del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico para la mejora de la gestión pública en la municipalidad distrital de Julcán – 2016. Universidad Nacional del Centro. Huancayo, Perú.
35. Álvarez, A. Justificación de la Investigación. 2022. Universidad de Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Estadística Complementaria

Tabla 11. Prueba Chi cuadrado (X^2) entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,431	4	0,000
Razón de verosimilitud	43,716	4	0,000
Asociación lineal por lineal	0,247	1	0,620
N de casos válidos	290		

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 : No Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

H_a : Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

$\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

Tabla 12. Prueba Chi cuadrado (X^2) entre las variables oportunidad y satisfacción del usuario.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,768	4	0,029
Razón de verosimilitud	10,736	4	0,030
Asociación lineal por lineal	5,402	1	0,020
N de casos válidos	290		

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 : No Existe relación entre la dimensión oportunidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

H_a : Existe relación entre la dimensión oportunidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

$\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

Tabla 13. Prueba Chi cuadrado (X^2) entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,631	4	0,020
Razón de verosimilitud	11,315	4	0,023
Asociación lineal por lineal	0,353	1	0,552
N de casos válidos	290		

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 : No Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

H_a : Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

$\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

Tabla 14. Prueba Chi cuadrado (X^2) entre las variables seguridad y satisfacción del usuario.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,327	4	0,000
Razón de verosimilitud	26,592	4	0,000
Asociación lineal por lineal	2,532	1	0,112
N de casos válidos	290		

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 : No Existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

H_a : Existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

$\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

Tabla 15. Prueba Chi cuadrado (X^2) entre las variables cortesía y satisfacción del usuario.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,842	4	0,000
Razón de verosimilitud	57,495	4	0,000
Asociación lineal por lineal	0,015	1	0,902
N de casos válidos	290		

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 : No Existe relación entre la dimensión cortesía y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

H_a : Existe relación entre la dimensión cortesía y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

$\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

Tabla 16. Prueba Chi cuadrado (X^2) entre las variables infraestructura/equipos y satisfacción del usuario.

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,316	2	0,000
Razón de verosimilitud	34,624	2	0,000
Asociación lineal por lineal	0,437	1	0,509
N de casos válidos	290		

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 : No Existe relación entre la dimensión infraestructura/equipos y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

H_a : Existe relación entre la dimensión infraestructura/equipos y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

$\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

Anexo 02: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

La presente investigación es conducida por las estudiantes **Emily Loanna Del Aguila Montes y Mary Geraldine Baneo Garate** de la Universidad Científica del Perú.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 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 y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

YO (OPCIONAL) con
DNI (OPCIONAL):

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por las Bachilleres **Emily Loanna Del Aguila Montes y Mary Geraldine Baneo Garate** de la Universidad Científica del Perú.

Asimismo, Me han indicado también que tengo que responder preguntas de dos cuestionarios, para lo cual tomará aproximadamente 10 minutos cada uno.

Reconozco que la información 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.

Firma del Participante
Fecha

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 01

CUESTIONARIO SERVQUAL SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022.

Solicitamos su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradeceríamos que sus respuestas sean veraces para poder lograr con éxito los fines del estudio.

II. INSTRUCCIONES:

Antes de proceder al llenado del cuestionario Ud. Debe leer detenidamente las siguientes instrucciones.

- A. Leer detenidamente cada una de las preguntas y responder de acuerdo a lo que considere pertinente.
- B. Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
- C. Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- D. La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 45 min.

EDAD:..... GÉNERO:.....

MARQUE CON UNA X:

- (1) NUNCA.
- (2) CASI NUNCA.
- (3) A VECES.
- (4) CASI SIEMPRE.
- (5) SIEMPRE

1. OPORTUNIDAD

1. Considera que existe una rapidez en la atención de servicios odontológicos en el Hospital III EsSalud de Iquitos.	1	2	3	4	5
2. Cuando requiere atención odontológica, suele atenderse oportunamente en los diversos servicios odontológicos del Hospital III EsSalud de Iquitos.	1	2	3	4	5
3. Siempre suele agendar citas odontológicas con facilidad	1	2	3	4	5
4. El tiempo de espera de una cita odontológica es adecuado	1	2	3	4	5

2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

5. Considera que el nivel de eficiencia en la atención de los servicios odontológicos es adecuado.	1	2	3	4	5
6. Las citas programadas referente a la fecha y horario de atención odontológica suelen cumplirse.	1	2	3	4	5

3. SEGURIDAD

7. Suele confiar en que recibirá una buena atención odontológica.	1	2	3	4	5
8. Considera que los profesionales de odontología suelen manifestar mucho conocimiento y profesionalismo en las atenciones a los pacientes.	1	2	3	4	5
9. El diagnóstico en la atención odontológica es verídico y permite seguir un tratamiento certero.	1	2	3	4	5

4. CORTESÍA

10. El personal de odontólogos de EsSalud demuestra predisposición para absolver sus inquietudes.	1	2	3	4	5
11. El tiempo de consulta odontológica es adecuado.	1	2	3	4	5
12. Suele recibir una explicación comprensiva sobre el diagnóstico y tratamiento a seguir.	1	2	3	4	5

5. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

13. El área de odontología de EsSalud Iquitos, cuenta con equipamiento moderno.	1	2	3	4	5
14. Considera la atención odontológica debidamente implementada y equipada al igual que una clínica odontológica particular en Iquitos.	1	2	3	4	5
15. El ambiente de atención odontológica tiene la infraestructura y mobiliario adecuado para el atendimento y espera.	1	2	3	4	5
16. El área de odontología tiene ventilación adecuada.	1	2	3	4	5
17. En las atenciones de odontología, EsSalud cuenta con los medicamentos que se requieren.	1	2	3	4	5
18. Considera que el número de odontólogos abastece la demanda de pacientes.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 02

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022.

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022. Este instrumento es uno de los elementos del proyecto de tesis titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022.**

Solicitamos su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradeceríamos que sus respuestas sean veraces para poder lograr con éxito los fines del estudio.

II. INSTRUCCIONES:

Antes de proceder al llenado del cuestionario Ud. Debe leer detenidamente las siguientes instrucciones.

1. Leer detenidamente cada una de las preguntas y responder de acuerdo a lo que considere pertinente.
2. Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
3. Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
4. La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 45 min.

EDAD:..... GÉNERO:.....

MARQUE CON UNA X:

- (1) COMPLETAMENTE INSATISFECHO.
- (2) SATISFECHO.
- (3) NO HABLO, NO OPINO.
- (4) SATISFECHO.
- (5) COMPLETAMENTE SATISFECHO.

1. GRADO DE CONFORMIDAD

DIMENSIÓN	CUESTIONARIO	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
GRADO DE CONFORMIDAD	1. ¿Se siente conforme con la atención recibida en el servicio de odontología de EsSalud?					
	2. ¿Regresaría alegremente a atenderse nuevamente en el servicio de odontología?					
	3. ¿Se siente cómodo con la infraestructura del área de odontología?					
	4. ¿Se siente cómodo con la temperatura del ambiente en el área de odontología?					
	5. ¿Percibe un ambiente de pulcritud en las instalaciones del área de odontología?					
	6. ¿Se encuentra cómodo con el tiempo de atención y espera en el servicio de odontología?					
	7. ¿El equipamiento, herramientas y materiales de odontología con el que le brindaron la atención, son adecuados?					
	8. ¿Las atenciones odontológicas ofrecen buen diagnóstico y tratamiento a sus necesidades?					
	9. ¿Considera que el esfuerzo en tiempo y dinero, es justo y recíproco con la atención recibida?					
	10. ¿Luego de atenderse en el área de odontología, suele recomendarlo a otras personas?					
	TOTAL					

2. EXPECTATIVA

DIMENSIÓN	CUESTIONARIO	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
EXPECTATIVA	11. ¿La atención odontológica demostró ser satisfactoria?					
	12. ¿El tiempo de atención y espera, era el que tenía planeado?					
	13. ¿Se encuentra satisfecho con la expectativa de recibir una mejor atención la próxima vez que visite el área de odontología?					
	14. ¿La infraestructura y equipamiento era el que esperaba encontrar en su atención odontológica?					
	15. ¿Ha recibido recomendaciones favorables anteriormente y las ha constatado favorablemente en el área de odontología?					
	16. ¿Percibe que el área de odontología tiene todos los medicamentos para una atención?					
	17. ¿Regresaría continuamente a atenderse en el área de odontología de EsSalud?					
	18. ¿En qué grado de satisfacción considera que la preparación de los profesionales de odontología se encuentra preparados para un diagnóstico y tratamiento certero y eficiente?					
	TOTAL					

ANEXO N°05
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL ESSALUD III DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: - ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III, de la ciudad de Iquitos, año 2022?</p> <p>Problemas Específicos: - ¿Cuál es la relación entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022? - ¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital</p>	<p>Objetivo General: - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022</p> <p>Objetivos Específicos: - Determinar la relación entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022. - Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del</p>	<p>Hipótesis Nula: - Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.</p> <p>Hipótesis alterna: - No Existe una relación entre Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.</p>	<p>Calidad de la Atención - Oportunidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Cortesía - Infraestructura y equipos</p> <p>Satisfacción - Grado de conformidad - Expectativa</p>	<p>Tipo: Cuantitativa Aplicada Método: General y Específico Diseño: No experimental y transversal. Nivel de Investigación: Correlacional.</p> <p>Población y Muestra: - Población de 1178 personas que se atienden en el servicio de odontología del Hospital ESSALUD III Iquitos en el año 2022. - Se obtiene una muestra de 290 personas con una confiabilidad del 95%.</p>

<p>ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022? - ¿Cuál es la relación entre cortesía y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022? - ¿Cuál es la relación entre la infraestructura y equipos con la satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022? 	<p>Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022. - Determinar la relación entre cortesía y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología de ESSALUD de la ciudad de Iquitos, año 2022. - Establecer la relación entre infraestructura y equipos con la satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital ESSALUD III de la ciudad de Iquitos, año 2022. 			<p>Técnica e instrumentos de recolección de datos: La técnica es la ficha de recolección de datos El instrumento es el Cuestionario y el registro.</p> <p>Métodos de análisis de Investigación: Uso de cálculo de porcentajes, uso de hojas de cálculos y gráficos de barras.</p>
---	---	--	--	--

ANEXO N°06

CONSOLIDADO DE INFORMES DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO:

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

1.1. Nombre del Instrumento:

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE QUITOS, AÑO 2022

1.2. Título de la Investigación:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD, DE LA CIUDAD DE QUITOS, AÑO 2022”.

1.3. Autor (es) del instrumento:

BACH. EMILY LOANNA DEL AGUILA MONTES
BACH. MARY GERALDINE BANELO GARATE

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORMANTES:

INDICADORES	CRITERIOS	Juez 1 Esp. C.D. Cesar Quispe Peña	Juez 2 C.D. Greys Mendoza López	Juez 3 Mtro. C.D. Carlos L. Tello Tafur	Juez 4 C.D. Jhon Erick Chávez Inga	Juez 5 Abog. Isabel Flores Tafur	Juez 6 Blgo. José López Sánchez	Juez 7 Lic. Enf. Jairo Ruiz Dávila	Juez 8 Lic. Enf. Luis R. López Lloclla	Juez 9 C.D. Juan M. Ramírez Lozano	Juez 10 Esp. C.D. Luis Lima López	Promedio de % de puntuación por indicadores
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	70	70	80	100	80	80	100	80	70	70	80.0
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	80	80	60	100	80	60	100	70	80	70	78.0

3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	70	70	70	100	70	80	100	80	70	60	77.0
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	70	90	90	100	80	90	100	80	80	70	85.0
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	70	70	80	100	80	80	100	70	70	70	79.0
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	80	80	90	100	80	70	100	80	70	70	82.0
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	70	80	80	100	70	70	100	70	70	80	79.0
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	70	80	90	100	70	60	100	70	80	70	79.0
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	80	70	80	100	80	80	100	80	70	70	81.0
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación	80	80	70	100	70	80	100	70	70	80	80.0
												$\Sigma = 800.0$

III. VALIDEZ (% final del Instrumento) = 80,0%

IV. CONCLUSION FINAL DE LA EVALUACION

Validez: **80,0%**

Interpretación: De acuerdo a los instrumentos revisados por juicio de expertos se obtuvo una validez del 72,3%; encontrándose dentro del intervalo del parámetro establecido; considerándose como validez **ACEPTABLE**.

V. INSTRUCCIONES:

- La Validez viene a ser el % final del instrumento y se obtendrá de la siguiente manera:

$$\text{Validez} = \frac{\sum = DE \%}{\text{TOTAL DE ITEMS DE EXPERTOS}}$$

EVALUACION DE LA VALIDEZ:

VALOR (%)	INTERPRETACION DE LA VALIDEZ
0-24	Muy Baja
25-49	Baja
50-69	Regular
70-80	Aceptable
90-100	Elevada

ANEXO N°07
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

