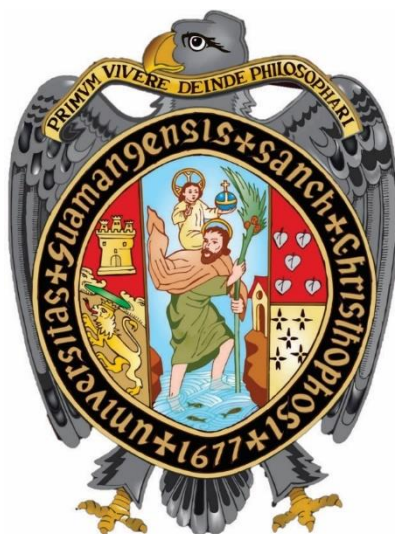


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**



**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de
Odontología del Hospital II “Carlos Túppia García Godos” de EsSalud,
Ayacucho 2022**

**Tesis para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**Presentada por:
Bach. Elsa Vega Gonzales**

**Asesor:
Dr. Héctor Huaraca Rojas**

**Ayacucho – Perú
2024**

Dedicatoria

A Dios por permitirme la dicha de la vida y lograr mis objetivos, a mis queridos padres por su confianza, motivación y apoyo incondicional, a mi amada hija fuente de inspiración y superación personal y profesional Elsa.

Agradecimientos

A la prestigiosa Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, alma máter, formadora de profesional de alta calidad.

Aprovecho este espacio para expresar mi gratitud al personal directivo, docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por brindarme sus sabios conocimientos y enseñanzas durante los años de estudio en mi formación académica.

Mi agradecimiento a mi asesor Dr. Héctor Huaraca Rojas, por su oportuna orientación metodológica, paciencia y guía para ser posible la culminación del presente trabajo de investigación

A los Doctores y Maestros que tuvieron a bien de validar los instrumentos de acopio de los datos que sirvieron para medir las variables en estudio.

A los pacientes del Servicio de Odontología del Hospital II “Carlos Túppia García Godos” de EsSalud Ayacucho, por su colaboración en la información de los datos para la realización de la presente investigación.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice General.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Índice de Anexos	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Capítulo I Introducción.....	11
Capítulo II Marco Teórico.....	17
2.1. Antecedentes del problema.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.3. Antecedentes locales.....	21
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Calidad de atención	22
2.2.2. Satisfacción del usuario	26
2.2.2.1 Niveles de satisfacción del usuario.....	28
2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del usuario (33)	28
2.2.3. Relación entre calidad y satisfacción.....	30
2.3. Hipótesis y variables.....	31
2.3.1. Hipótesis general	31
2.3.2. Hipótesis específicas.....	31
2.3.3. Identificación de variables.....	32

2.3.4. Operacionalización de variables	33
Capítulo III Materiales Y Métodos.....	35
3.1. Enfoque de estudio	35
3.2. Tipo de investigación	35
3.3. Diseño de investigación.....	35
3.4. Área de estudio	36
3.5. Población	36
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	36
3.6.1. Criterios de inclusión.....	36
3.6.2. Criterios de exclusión	36
3.7. Muestra	36
3.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.9. Procedimiento de datos.....	39
3.10. Análisis y procesamiento de resultados.....	39
3.11. Consideración ética.....	39
Capítulo IV Resultados.....	40
Capítulo IV Discusión	46
Conclusiones.....	51
Recomendaciones	52
Referencias Bibliográficas.....	53
Anexos.....	61

Índice de Tablas

Tabla 1	Relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023.	40
Tabla 2	Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023.	41
Tabla 3	Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga, 2023.	41
Tabla 4	Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga, 2023.	42
Tabla 5	Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga, 2023.	43
Tabla 6	Relación entre dimensión seguridad de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II Huamanga, 2023.	43
Tabla 7	Relación entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II Huamanga, 2023.	44

Índice de Figuras

Figura 1	Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023.	75
-----------------	--	----

Índice de Anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia	62
Anexo 2	Cuestionario para medir calidad de atención.....	63
Anexo 3	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario	66
Anexo 4	Consentimiento informado	68
Anexo 5	Consentimiento informado	69
Anexo 6	Ficha de validación.....	70
Anexo 7	Validez por juicio de expertos	73
Anexo 8	Resultado de confiabilidad de cuestionarios.....	74
Anexo 9	Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023	75
Anexo 10	Autorización para realizar trabajo de investigación	76

Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II “Carlos Túppia García Godos” de EsSalud-Ayacucho. Para el estudio se consideró el método de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, no experimental y transversal, diseño descriptivo-correlacional. La muestra empleada fue 323 usuarios externos mayores de 18 años atendidos en consulta externa del servicio de Odontología. La técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario para medir la calidad de atención y otro para medir la satisfacción del usuario externo, debidamente validados y confiables. Resultados: Se halló que la mayoría de los usuarios externos perciben un nivel regular la calidad de atención (53,9%) y la mayoría están satisfechos (76,8%). Estadísticamente significativo ($p<0,05$); la mayoría (76,8%) de los usuarios externos están satisfechos y 23,2% se encuentran insatisfechos. Se demostró que existe relación significativa entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendidos en el servicio de Odontología ($p<0,05$). Conclusión: La satisfacción del usuario externo depende de la calidad de atención y sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Palabras clave: Satisfacción usuario externo, calidad de atención, Odontología.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user of the Dentistry service of the Hospital II “Carlos Túppia García Godos” de EsSalud-Ayacucho. For the study, the quantitative approach method, applied type, non-experimental and cross-sectional, descriptive-correlational design, was considered. The sample used was 323 external users older than 18 years attended in the external consultation of the Dentistry service. The technique was the survey and the instrument used was a questionnaire to measure the quality of care and another to measure the satisfaction of the external user, duly validated and reliable. Results: It was found that the majority of external users perceive the quality of care at a regular level (53.9%) and the majority are satisfied (76.8%). Statistically significant ($p<0.05$); the majority (76.8%) of the external users are satisfied and 23.2% are dissatisfied. It was shown that there is a significant statistical relationship between the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy of the quality of care and satisfaction of the external user treated in the Dentistry service ($p<0.05$). Conclusion: the satisfaction of the external user depends on the quality of care and its dimensions, tangible elements, reliability, responsiveness, safety and empathy of the quality of care in the Dentistry service of Hospital II “Carlos Túppia García Godos” of EsSalud Ayacucho.

Key words: External user satisfaction, quality of care, Dentistry.

Capítulo I

Introducción

El hombre siempre ha buscado como lograr su satisfacción y lo encaminó a otros comportamientos para buscar y evitar los errores de esta manera afinar lo que previamente como bueno. En las organizaciones hospitalarias prestadoras de servicios de salud precedentemente no se tenía en cuenta la calidad de atención, solo se trataba de atender día a día más pacientes, siendo aparentemente esto lo mejor para satisfacer la demanda que tenían, ulteriormente se analizó el trabajo del personal en actividades inherentes a su especialidad, luego todo fue planificado para incrementar la productividad del trabajador.

Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985-1988, son los que realizaron los primeros estudios sobre calidad de servicios de salud, percibida por el usuario sobre el desempeño en la oferta del servicio de salud y como lo realizan, el instrumento para medir lo llamaron SERVQUAL. Luego Donabedian definió como “el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades”.

El resultado del presente estudio es de suma importancia para el personal de salud y para el usuario externo, porque nos va permitir conocer cuál es el diagnóstico de la calidad de atención que se brinda, con una descripción real de aspectos que nos permitan encontrar la relación con la satisfacción del usuario externo del Hospital II. Asimismo, con la presente investigación se pretende demostrar la necesidad de implementar un plan de mejora continua de la calidad, de tal manera la atención que se brinda sea orientada a la satisfacción del usuario que acude al servicio de Odontología del Hospital II de Huamanga. El presente estudio será de gran beneficio tanto para el usuario externo e interno que labora en el Hospital II, ya que una atención con calidad genera satisfacción.

En los últimos años, el tema de calidad de atención en los servicios odontológicos es de suma importancia, para los establecimientos públicos y privados, en efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad sanitaria como: “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso médico “(2).

La constitución de la OMS afirma que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”. El derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable, y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente (3).

En el 2007, los estados miembros de la OPS, aprobaron la política y estrategia regionales para la garantía de la calidad de atención sanitaria incluyendo la seguridad del paciente (documento CSP27/16 y resolución CSP27.R10), en la que se reconocía con preocupación, el bajo nivel de desempeño de la función esencial de la salud pública de garantía de la calidad de los servicios de salud en la región, a partir de ello se ha impulsado la mejora de la calidad de atención a través de numerosas resoluciones y mandatos (4).

Latinoamérica y el Caribe 2020 presenta indicadores clave, sobre los sistemas de salud y la salud poblacional en 33 países de Latinoamérica y el Caribe (LAC), incluyendo sobre equidad, el estado de salud, los determinantes de salud, recursos y utilización de la atención médica, gastos y financiamiento de la salud, y calidad de la atención (5).

Desde junio del 2001, la Dirección General de las Personas del Ministerio de Salud en el Perú, en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la

Garantía de la Calidad y Acreditación, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional (6).

La satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de los servicios de salud es un tema complejo, porque está relacionado a factores como la edad, ingresos, educación entre otros, siendo un factor muy importante para generar planes de gestión en las instituciones de salud. La satisfacción del paciente en sus demandas y expectativas es parte del estándar o indicador de calidad de atención. La manera de tratar la satisfacción del usuario ha cambiado con el tiempo, primero se ligó a expresiones como calidad asistencial y rendimiento del servicio siendo evaluado directamente por el usuario, luego fue concebida como una medida del resultado de la interacción profesional-paciente (7).

La práctica de medir la satisfacción del usuario se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por tanto, esta valoración debe ser válida y confiable, para permitir generalizar los resultados. Los servicios sanitarios no son de calidad cuando carecen de suficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo, es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario como son la equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, información, respeto, continuidad y confortabilidad (8).

El Ministerio de Salud busca que las personas gocen de un mejor estado de salud y por medio de las IPRESS se quiere mejorar la calidad de atención de los servicios de salud. Es fundamental conocer que la gestión de la calidad en salud no sólo depende de los procesos, también es importante el liderazgo, grupo de trabajo y la gestión basada en procesos. Uno de los grandes retos que tiene el sector salud, es llegar a tener altos índices de calidad, tema preocupante en las instituciones de salud, sin dejar de lado a la parte odontológica.

La calidad de atención odontológica tanto en las entidades públicas y privadas es fundamental para el cirujano dentista, ha ido mejorando con el tiempo debido a los diferentes

avances tecnológicos relacionados con el instrumental, equipos y materiales novedosos, incluyendo la educación universitaria recibida (9).

Actualmente en el servicio de Odontología, se observa deficiencias en la prestación de servicios, carece de equipamiento adecuado para brindar tratamientos integrales y especializados, por ejemplo, no cuenta con equipo de rayos x dental indispensable para el diagnóstico y tratamiento. Además, existe quejas de los usuarios porque muchos no acceden a citas oportunas, porque hay mucha demanda, existe deficiencia de personal asistencial. Hay necesidad de realizar un plan de mejoramiento continuo para brindar una atención con calidad y calidez, orientado a la satisfacción del usuario externo.

Se formuló como problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II “Carlos Túppia García Godos” de EsSalud, Ayacucho 2023?

Se planteó los siguientes problemas específicos:

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga?
- b. ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga?
- c. ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga?
- d. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga?
- e. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II Huamanga?

- f. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II Huamanga?

El objetivo general planteado fue: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Se formularon los siguientes objetivos específicos:

- a. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho
- b. Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga.
- c. Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga.
- d. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga.
- e. Identificar la relación entre dimensión seguridad de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II Huamanga.
- f. Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II Huamanga.

Se aplicó enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, con una muestra de 323 usuarios externos de ambos sexos, el instrumento aplicado fue cuestionario modelo SERVQUAL con 19 ítems para medir calidad de atención y cuestionario con 16 ítems para medir satisfacción del usuario externo.

El resultado principal fue que la mayoría de los usuarios externos perciben un nivel regular la calidad de atención (53,9%) y mayoría están satisfechos (76,8%). Estadísticamente significativo ($p<05$)

El informe final fue estructurado en cinco títulos: I. Introducción, que contiene descripción del problema, formulación del problema, objetivos. II. Marco Teórico que contiene antecedentes de estudio, bases teóricas, Hipótesis, variables. III. Materiales y métodos: contiene diseño metodológico. IV. Resultados. V. Discusión. Conclusiones. Recomendaciones. Referencias Bibliográficas; finalmente, se incluye una sección de anexos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Del Pozo R, en Guayaquil 2020, realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post- implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil 2020”, se realizó bajo el enfoque cualitativo y diseño no experimental correlacional. Muestreo no probabilístico, conformada por una población de 100 usuarios, consideró para la muestra de estudio 45 usuarios. Resultados: evidenciaron mediante coeficiente de correlación de Spearman, existió una relación estadísticamente significativa negativa entre la calidad y satisfacción ($Rho=-0,370$, $p<0,05$). Se identificó que el nivel de calidad de atención percibida en usuarios fue en su gran mayoría bueno (53.33%) y la satisfacción en la atención al usuario (40.00%) consideró ser muy alto (10).

Peña J, en Ecuador 2020, realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del hospital básico IESS de Ancón Ecuador, 2020”. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo con finalidad básica y alcance comparativo, diseño metodológico de corte transversal correlacional, muestra conformada por 109 usuarios que acudieron al servicio de hospitalización. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron 02 cuestionarios aplicados a los usuarios, los instrumentos fueron validados por el juicio de 03 expertos, para la confiabilidad de cada instrumento utilizó alfa de Cronbach. Concluyó que existe relación positiva muy baja entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, no significativa ($Rho=0,151$, $p=0,117$) (11).

González - Meléndez R, en México 2019, el objetivo de estudio fue “evaluar la calidad de atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción de usuario en unidades de un sistema local de salud en el Estado de Nuevo León, México”. El estudio fue descriptivo, tipo encuesta de opinión, mediante selección al azar simple de 200 pacientes. Resultados: El 90% de los encuestados refirió recibir un trato amable, el 67.5% recibió explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% recibió educación para mejorar la salud bucal, el 36.5% evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5 % como bueno por ser menor a 40 minutos. Conclusión: El grado de satisfacción del usuario gira en función del trato amable, el tiempo dedicado a la explicación de procedimientos, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta (12).

Astudillo JP, en Cuenca-Ecuador 2018, realizó una investigación con el propósito de “determinar la satisfacción en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca” Para la metodología usó la técnica comunicacional, descriptivo, cuantitativo, aplicó 02 encuestas para el área de odontología para diferenciar la realidad y la expectativa de los pacientes. Utilizó el promedio o las medias de los datos obtenidos. En conclusión: Analizó cada una de las dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, presteza, seguridad y empatía, en las cuales demostró que las expectativas de los usuarios eran más bajas que altas, pero que al ser intervenidos post tratamiento la mayoría de las expectativas tuvieron un cambio significativo expresado en la satisfacción del servicio recibido (13).

Fernández JM, en Costa Rica 2018, realizó una investigación cuyo objetivo fue “evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial durante el segundo semestre del 2018”. Metodología: utilizó un cuestionario y las variables fueron: tiempo de atención, trato recibido e infraestructura y solicitaron datos

sociodemográficos de forma anónima con una muestra de 57 personas, el análisis de datos se efectuó mediante coeficientes de variación, promedios y cruces de variables en Excel y SPSS 22. Resultados: El promedio de satisfacción general fue de 1.46% muy insatisfecho, un 0.33% insatisfecho, un 4.02% satisfecho, en la categoría muy satisfecho el valor promedio de la satisfacción total es de 94,19%. El 36% corresponde a mujeres y 64% a hombres, el promedio de edad es de 32,2 años, la secundaria es el nivel educativo predominante (44%). Conclusión: La infraestructura es muy satisfactoria, al igual que el trato recibido, la variable tiempo influye en la disminución del promedio de satisfacción, principalmente porque el horario y disponibilidad para la asignación de citas no satisface a todos los usuarios (14).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Espejo DF, en Lima 2020, realizó un estudio cuyo objetivo fue “evaluar 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 San Martín de Porres en 2017”. El diseño fue 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 2017. Utilizó la encuesta con escala SERVQUAL para medir la calidad de servicio en la atención odontológica mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Resultados: demostró que todas las dimensiones de escala SERVQUAL evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuáles fueron: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, 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 4 de las 5 dimensiones; sin embargo, la dimensión fiabilidad no presentó diferencia significativa a pesar que los valores de expectativa y satisfacción eran diferentes, esto indica que la calidad de servicio del hospital no presenta

diferencia entre satisfacción y expectativa a la atención odontológica. En conclusión: Se encontró 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 2017 (15).

Lara - Álvarez JJ, en Lima 2020, realizó un estudio cuya finalidad fue “determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima”. El estudio fue observacional, transversal y descriptivo, la muestra fue 702 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente, incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho a ser atendidos que acudieron al área de odontológica. 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 acudieron a un diagnóstico con un 30,9 % siendo en estos casos estadísticamente significativo. En conclusión: La mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención (7).

Villanueva LM, en Huaraz – Áncash 2019, realizó un estudio de investigación, con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de Huaraz en el 2019”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra lo conformó con 156 usuarios que acudieron a la consulta del servicio de Odontología. Empleó como técnica la encuesta, el instrumento fue un cuestionario. Resultados: El mayor porcentaje percibió una mala calidad de atención 54.5% y en el nivel de satisfacción encontró que la mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de Odontología se encuentran insatisfechos con la atención recibida (57.7%). Concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología

del Hospital II EsSalud Huaraz con un $p=0.000<0.05$, asimismo se evidencia que el 41% de usuarios insatisfechos recibieron a la vez una mala calidad de atención (16).

Quijaite LT, en Trujillo 2018, realizó una investigación que tuvo como objetivo “determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma junio 2018”. El estudio fue correlacional, de diseño no experimental, la población fue 50 pacientes de ambos sexos de selección no probalístico. Resultados: encontró que existe relación positiva de $Rho=0,594$ entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Además, halló relación directa y significativa entre las dimensiones elementos tangibles ($Rho=0,366$), fiabilidad ($Rho=0,509$), capacidad de respuesta ($Rho=0,540$), seguridad ($Rho=0,361$), y empatía ($Rho=0,464$), de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo ($p<0,05$), (17).

Ybarra LM, en Huaraz, 2017, investigó con el objetivo de “determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017”. Utilizó una metodología de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal; consideró 78 usuarios externos. Usó como instrumento una guía técnica basada en la metodología SERVQUAL, aprobada por el MINSA. Resultados: La mayoría de los usuarios percibieron 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 cuadrado 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 externos que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros (18).

2.1.3. Antecedentes locales

Atachao K, en Ayacucho 2017, realizó una investigación, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de

Arica, Ayacucho 2017. La investigación fue descriptivo correlacional. Trabajó 175 usuarios externos, con muestreo probabilístico La técnica fue la encuesta y el cuestionario. Resultados: Demostró que el 70,86% de los usuarios afirmaron recibir regular calidad de atención, en cuanto a la satisfacción el 56,57% se sintieron indiferentes sobre la atención recibida. Concluyó que existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo ($T_b=0,777$), existe 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 seguridad y satisfacción de los usuarios ($T_b=0,772$); existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción ($T_b=0,628$); relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción de los usuarios ($T_b=0,841$) y relación positiva fuerte ($T_b=0,875$) entre la competencia profesional y satisfacción de los usuarios (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

En 1980 Donabedian, describió la calidad de atención como: “Aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención”. En 1990 el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, parte de la Academia Nacional de Ciencias de ese país, propuso la definición de calidad, ampliamente aceptada. “Calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud para individuos y la población incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico” (20).

La OMS, organización Mundial de la Salud ha definido la calidad como “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado

actual del conocimiento lo permite”. La comisión conjunta de Acreditación de Organizaciones de Salud (Joint Commission on Accreditation of health Care Organization, JCAHCO) de los Estados Unidos, define la calidad de atención como “Hacer las cosas correctas y hacerlas bien”. Los estudiosos señalan que el concepto de calidad no es una definición estática, permanente o perenne, evolucionan conforme maduran y avanzan; por un lado, la atención médica y por otro los conceptos de calidad que se aplican a las diferentes organizaciones. La calidad en todos los contextos y en salud no es la excepción debe ser instrumentada y evaluada cada vez más con estándares internacionales (21).

La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: “un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. Asociación Médica Argentina, en 2012, Código de Ética para el equipo de salud (22).

La calidad técnica en los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, de forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. Calidad en los servicios de salud es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, calidad sentida en los servicios de salud es decir la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos, corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios (23).

Se dice que hay calidad en la prestación de los servicios de salud, cuando los atributos contenidos en dicha prestación, hacen que la misma sea oportuna, personalizada, humanizada integra, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. En este marco el aseguramiento de la calidad. Se define como el conjunto de estrategias sistemáticas realizadas para brindar la confianza de que un producto o servicio tenga los elementos y requisitos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente de manera prioritaria. (23).

Calidad total. Es el conjunto de principios y métodos organizados como una estrategia que abarca todas las actividades de la organización y moviliza toda la empresa con el compromiso con el logro de estándares de calidad para conseguir una mayor satisfacción del cliente interno y externo (24)

Los principios de la gestión de calidad se explican en base a: (24).

Planificación. Donde se determina quién es el cliente externo, interno, actual y potencial, conocer sus necesidades y expectativas, para poder satisfacerlas.

Control de la calidad. Es el proceso de seguimiento de la calidad para alcanzar los objetivos.

Mejora continua. Tiene la finalidad de incrementar la calidad mediante la identificación de las necesidades y oportunidades de mejora.

Donabedian menciona que la calidad de atención “es aquella que proporciona al usuario el máximo bienestar en cuanto al servicio o producto ofrecido”, la calidad de asistencia es el nivel de cumplimiento de un objetivo que puede ser medida para conocer su valor. Indica que existen 02 dimensiones relacionadas e interdependientes: La técnica y el aparato interpersonal (25).

Sin embargo, en la presente investigación se utilizó el instrumento propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) quienes desarrollaron un instrumento que

permitió la medición de la calidad de servicio percibida llamado SERVQUAL, el planteamiento más utilizado por los investigadores hasta el momento, mediante el cual identificaron inicialmente 10 dimensiones de la calidad, luego de varios estudios estadísticos redujeron a 05 dimensiones de la calidad de servicio (26).

a. **Elementos tangibles.** Son descritos como aquellos que conciernen a las instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos de intermedios, para Parasumarán, (1988), comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento recursos humanos y materiales (33):

b. **Fiabilidad.** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Para la Real Academia Española (RAE) es la “cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados). Probabilidad del buen funcionamiento de algo” (28).

La fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, veracidad y honestidad en la calidad de atención. En efecto, distintos estudios asocian a la fiabilidad como un resultado que une de manera coordinada las posibles perspectivas, de este modo determina supuestos problemas como elementos de cambio y mejoras en los servicios o en la misma atención clínica (33).

c. **Capacidad de respuesta.** Parasuraman (1988), refiere como la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido; también, responde a las necesidades en un tiempo récord. La calidad que se presta a los usuarios es un procedimiento que converge en la satisfacción de las necesidades del consumidor (33).

d. **Seguridad.** Según el Diccionario de la Real Academia Española su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)” La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar

la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo, es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera (26).

e. **Empatía.** “La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”. Para que esta habilidad pueda (desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También, debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura) (26).

Calidad en la atención Odontológica

En este contexto, la calidad de la atención odontológica se ha convertido en la actualidad en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea en la práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica debe ser enmarcado en 05 elementos fundamentales: Excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud (36).

2.2.2. Satisfacción del usuario

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que “la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud.

Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes” (28).

La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, La satisfacción del usuario viene a ser cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas de este, lo que lleva a reforzar hábitos de salud existentes y descartar otros (29).

Según Donabedian, es el nivel de conformidad del usuario de los servicios de salud cuando es atendido en relación a su enfermedad o condición de salud. El cual indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del cliente externo como el nivel del estado de ánimo de un usuario del servicio de salud, que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas (25).

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información sobre la calidad percibida por el usuario, en los aspectos de: estructura, procesos y resultados (30).

Satisfacción del usuario es el grado en que el desempeño percibido de un producto, concuerda con las expectativas del usuario, Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas el cliente queda insatisfecho. Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando sea cubierto una necesidad”. Para Ramos “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto, siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción” (31).

2.2.2.1 Niveles de satisfacción del usuario

El usuario experimenta 03 niveles de satisfacción (31).

Insatisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente

Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente

Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia.

En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes objetivos (32):

- a) Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución.
- b) Identificar cuáles elementos de la atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
- c) Evaluar el grado de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo.
- d) Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del usuario (33)

Dimensión 1. Confiabilidad

Se define la confiabilidad como la capacidad de desempeño del servicio prometido del modo seguro y preciso, dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega, de prestación, solución de problemas, y costos. Se hace

referencia que la confiabilidad cumple promesas de entrega, suministrados de modo preciso y honesto.

Dimensión 2. Validez

Comprende la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad de alcanzar efectos deseados de acuerdo a las expectativas del usuario. La validación comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables, en este sentido la validez viene a ser la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley del conocimiento (31).

Dimensión 3. Lealtad

Viene a constituir una marca o sello que distingue a los gerentes o líderes y se da siempre cuando estos ayudan a sus trabajadores a fortalecer relaciones sólidas y verdaderas (33).

Aspectos determinantes de la satisfacción del paciente:

Se puede considerar tres aspectos como los más determinantes de la satisfacción del paciente (34).

- a) Características del paciente. Edad, sexo, raza, nivel educativo, ingreso económico, expectativas sobre el encuentro con el médico, estado de salud.
- b) Características de los proveedores. Arte y técnica de la atención en terminología clásica, relación paciente profesional, claridad y extensión en la comunicación y resultado del encuentro. Claramente, la confianza que inspira el profesional que atiende al paciente es un buen indicador del grado de satisfacción del paciente con la asistencia recibida

- c) Factores estructurales y de organización - Accesibilidad, modo de pago, duración del tratamiento, continuidad de cuidados, este último parece demostrado es un factor determinante de un elevado nivel de satisfacción.

2.2.3. *Relación entre calidad y satisfacción*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados, según algunos autores la calidad es una causa de la satisfacción, mientras que para otros es una consecuencia de la misma. A pesar de estas distintas visiones, existe un consenso en torno a la idea de la calidad percibida como antecedente de la satisfacción, llegando a un estudio que demostró que la calidad del servicio lleva a la satisfacción (35).

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos como sinónimos, se sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que lo que se estudia es un servicio y o un bien de consumo (36).

En cuanto a la satisfacción de los servicios odontológicos, la satisfacción del paciente se basa en actitudes y sentimientos hacia el proveedor y los servicios recibidos. Esas actitudes se forman como resultado, de la interacción dentista-paciente o bien son transmitidas en la persona por otros, generalmente familiares o amigos. Así la satisfacción ha sido considerada como una medida de resultado de los servicios de salud (36).

Los servicios sanitarios son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo. La calidad percibida es valorada por los usuarios y determinada por los condicionantes de la satisfacción del usuario como son: (37).

- a) Equidad. Es atención igualitaria con las mismas oportunidades de recibir asistencia

- b) Fiabilidad. significa que se lleve a cabo de manera fiel e integra la atención que se otorga sin fallas errores o demoras que pueden desvalorizar internamente a todos o algunos profesionales que intervienen en su atención
- c) Efectividad. Es la resolución del problema de salud
- d) Buen trato. Percibido a lo largo del contacto que ha mantenido el usuario con el personal
- e) Respeto. Hacia las características personales de todos y cada uno de ellos
- f) Información. que sea completa, verídica y que le permita un conocimiento del entorno en que se encuentra
- g) Continuidad en el seguimiento del proceso del cuidado
- h) Confortabilidad relacionada al grado de confort y seguridad del entorno que se le ha ofrecido

2.3. Hipótesis y variables

2.3.1. *Hipótesis general*

Hi: Hipótesis alterna. Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Ayacucho 2023.

Ho: Hipótesis nula. No existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Ayacucho 2023.

2.3.2. *Hipótesis específicas*

- a) Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga.

- b) Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga.
- c) Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga.
- d) Existe relación directa entre la dimensión seguridad de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II Huamanga.
- e) Existe relación directa entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II Huamanga.

2.3.3. *Identificación de variables*

La investigación se fundamenta en las siguientes variables y dimensiones

Variable 1. Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- a) Confiabilidad
- b) Validez
- c) Lealtad

Variable 2. Calidad de atención

Dimensiones:

- a) Elementos tangibles
- b) Fiabilidad
- c) Capacidad de respuesta
- d) Seguridad
- e) Empatía

2.3.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Satisfacción del usuario	Grado en el que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del usuario (31).	Está relacionado al bienestar experimentado por el paciente respecto a las atenciones recibidas por parte del personal de salud. Se medirá mediante el cuestionario de 16 ITEMS	Confiabilidad	Responsabilidad Transparencia. Confianza Comodidad Disponibilidad.	1-Considera Ud. ¿Que el C. Dentista es responsable con su horario de atención? 2-El C. Dentista le brindó seguridad a la hora de la atención? 3-El ambiente de consultorio le inspira confianza? 4- El C. Dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a realizar? 5- El C. Dentista fue claro con su diagnóstico? 6- El servicio de Odontología cuenta con materiales que garantizan la buena atención?	Ordinal	Insatisfecho= 16-56 puntos Satisfecho= 57-80 puntos
			Validez	Satisfacción Calidez Eficiencia	7-El profesional realiza una atención adecuada? 8- Se sintió satisfecho con la atención recibida? 9- Ud. Percibió que la atención recibida fue buena? 10- Considera Usted, ¿que el profesional es eficaz en su trabajo? 11-El C. Dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar?		
			Lealtad	Compromiso del usuario Respeto Limitaciones Motivación.	12- Ud. Cumple con acudir a su cita? 13- Ud. Cumple con la hora de su cita? 14- Ud. Trata con respeto al profesional del servicio de odontología? 15-Ud. ¿Se encuentra motivado con la atención recibida? 16- Ud. Comprende los límites que se brinda en la atención que recibe?		
Calidad de atención	Calidad en los servicios de salud es la satisfacción de las necesidades	Calidad sentida es la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada	Elementos tangibles	Infraestructura adecuada Tecnología de punta Limpieza Orden	1-Las instalaciones físicas del servicio de Odontología son adecuadas para brindar atención?	Ordinal	Bajo = 5-16 puntos Regular= 17-18 puntos Alto = 19-25 puntos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
	razonables de los usuarios (23).	por ellos. Se medirá mediante 01 cuestionario que consta de 19 Ítems.		Personal adecuadamente uniformado	2- El consultorio Odontológico cuenta con instrumentales y equipos modernos para su atención? 3-El consultorio de Odontología se encuentra limpio y ordenado? 4- Considera Ud. ¿Que el personal de salud suele estar presentable? 5-El servicio de Odontología cuenta con consultorios cómodos y agradables?		
			Fiabilidad	Cortesía Respeto hora de cita Información adecuada. Precisión en el diagnóstico	6- El profesional le brindó una atención con cortesía? 7- El profesional respetó la hora de cita? 8- Ud. Recibió una información adecuada y oportuna en su atención? 9- ¿El servicio de Odontología responde a lo que Ud. esperaba?		Bajo = 4-13 puntos Regular= 14-19 puntos Alto = 20 puntos
			Capacidad de respuesta	Tiempo de la atención Efectividad Solución al motivo de consulta	10- Ud. considera que el tiempo utilizado para su atención es el adecuado? 11- La atención recibida fue eficiente? 12- El profesional solucionó su motivo de consulta? 13-Considera Ud. ¿Que el profesional está atento a sus dudas y las aclara?		Bajo = 4-13 puntos Regular= 14-19 puntos Alto = 20 puntos
			Seguridad	Profesional capacitado efectividad seguridad	14-Cree Ud. ¿Que el profesional que le atendió cuenta con el perfil adecuado? 15- El profesional le inspira seguridad? 16- Considera que las indicaciones dadas por el profesional son adecuadas?		Bajo = 4-10 puntos Regular= 11-14 puntos Alto = 15-20 puntos
			Empatía	Amabilidad y empatía Claridad en sus explicaciones Paciencia y comprensión	17- El profesional durante su atención fue claro con sus explicaciones? 18- El profesional le atendió con paciencia y comprensión? 19- Considera que el profesional que le atendió fue empático y amable?		Bajo = 3-11 puntos Regular= 12-14 puntos Alto = 15 puntos

Capítulo III

Materiales Y Métodos

3.1. Enfoque de estudio

Se aplicó el enfoque cuantitativo que se utilizó para la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (38).

3.2. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, no experimental y transversal, no hubo manipulación de variables, se basó en la observación e interpretación. Según Hernández, *et al*, en una investigación no experimental no existe manipulación ni variación deliberada de variables independientes para visualizar su consecuencia sobre las demás variables (38).

En el estudio de corte transversal todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, en un momento determinado de la evolución del evento de interés, no existen períodos de seguimiento (39).

3.3. Diseño de investigación

El diseño fue descriptivo – correlacional.

Descriptivo porque describe el comportamiento de 2 variables sin intervenir en ellas.

Correlacional debido a que este estudio tiene la finalidad de determinar el grado de relación de 2 variables (39).

Esquema

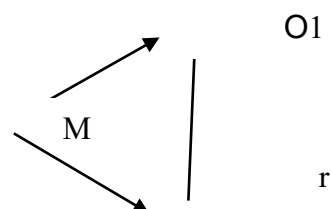
Donde

M : Muestra

O1 : Calidad de servicio

O 2 : Satisfacción de usuario externo

r : relación de las variables de estudio



3.4. Área de estudio

El estudio se realizó en el servicio de odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos EsSalud Ayacucho del distrito de San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.

3.5. Población

La población fue constituida por todos los usuarios atendidos en el servicio de Odontología del Hospital II de Huamanga en abril del 2023.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión

3.6.1. Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años de ambos sexos atendidos en el servicio de
- Odontología del Hospital II de EsSalud Huamanga que aceptaron responder el cuestionario Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en el servicio de odontología.
- Usuario externo con consentimiento informado.
- Pacientes con capacidad motriz en aparente buen estado general.

3.6.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que no desean participar en la encuesta.
- Acompañantes de usuarios menores de 18 años de edad, y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar sus opiniones.
- Usuarios o familiar sin consentimiento informado.

3.7. Muestra

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de estadística para calcular muestra finita, se trabajó con pacientes que acudieron en el mes de abril del

2023; aceptando un error hasta el 5% (0.05) para establecimientos de salud de segundo nivel de atención, con un nivel de confianza de 95%, asumiendo un $p=0.5$ y $q=(1-0.5=0.5)$.

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{NZ^2 p * q}{e^2 + N - 1 + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{1864 * 1.96^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2 * 1863 + Z^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1790,1856}{5.56191} = 321.8650$$

n: Tamaño de la muestra que se calculó

N: 1864 usuarios atendidos en el mes de abril 2023.

Z: coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

d: Error máximo admisible (0.05)

Por lo tanto; la muestra referencial redondeado fue 323 pacientes que acudieron al servicio de odontología, en consulta externa del Hospital II Carlos Túppia García Godos EsSalud Ayacucho.

3.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Se empleó la técnica de la encuesta, con la finalidad de recolectar datos a los pacientes atendidos en consulta externa del Servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos Ayacucho.

Instrumento. Se utilizó el cuestionario o test SERVQUAL, este instrumento permite cuantificar la calidad de servicio percibida, desarrollado por Parasumaran Zeithaml y Berry (1985-1988). Revalidado por un juicio de expertos.

La validación del instrumento se efectuó mediante juicio de tres expertos. El resultado de la prueba de concordancia entre los jueces fue 89,6%, cuya evaluación porcentual fue válido y aplicable (ver anexo 06):

Experto	Grado	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa	Opinión
González Paucarhuanca, Lidia	Doctora	20%	Válido	Aplicable
García Chacaltana, Justo W.	Maestro	17%	Válido	Aplicable
Pacotaype Landeo Yuni F.	Maestro	18%	Válido	Aplicable

Fuente: elaboración propia.

La confiabilidad interna del instrumento se ejecutó mediante prueba piloto de una pequeña muestra de 20 usuarios externos y el resultado de la prueba de Alpha de Cronbach fue 0,972 para el instrumento calidad de atención y 0,973 para el cuestionario de satisfacción del usuario (ver anexo 07).

La Calidad de atención. Consistió de 19 ítems conformado por 5 dimensiones: Elementos tangibles (5 ítems), Fiabilidad (4 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (3 ítems), Empatía (3 ítems)

La satisfacción del usuario Consistió de 16 ítems, conformado por 3 dimensiones: Confiabilidad (6 ítems), Validez (5 ítems), Lealtad (5 ítems)

Ambas variables serán cuantificadas mediante la escala de Likert del 1 al 5

- . Nunca (1)
- . Casi nunca (2)
- . A veces (3)
- . Casi siempre (4)

- . Siempre (5)

3.9. Procedimiento de datos

- Para el plan de recolección de datos se solicitó autorización del Director del Hospital II de EsSalud de Huamanga en coordinación del jefe de servicio
- Se realizó la encuesta previa autorización de los pacientes atendidos
- La recolección de datos se realizó inmediatamente después de la atención odontológica del usuario, para ello, el encuestador se identificó y expuso brevemente el objetivo de la encuesta
- El procesamiento de datos o de tabulación se realizó empleando el paquete estadístico SPSS versión 27 para su procesamiento respectivo
- Para el plan de presentación y análisis de datos de los resultados del presente estudio de investigación se utilizó la estadística descriptiva por medio de tablas, gráficos, y/o medidas de resumen

3.10. Análisis y procesamiento de resultados

Los datos obtenidos se tabularon en una hoja de cálculo Excel 2020, el procesamiento de datos o de tabulación se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS versión 27. Para presentación y análisis de datos de los resultados se utilizó la estadística no paramétrica de Chi Cuadrado.

Análisis estadístico. Para la presentación y análisis de datos del presente trabajo, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial por medio de tablas de doble entrada.

3.11. Consideración ética

El presente trabajo no se contrapone con las normas éticas y conductuales, teniendo en cuenta principios deontológicos y éticos de justicia, autonomía, beneficencia, donde el anonimato de las personas encuestadas se garantiza, así como la veracidad de datos y resultados en esta investigación.

Capítulo IV

Resultados

Tabla 1

Relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023.

Calidad de Atención	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		f _i	%
	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Bajo	53	16,4	11	3,4	64	19,8
Regular	21	6,5	153	47,4	174	53,9
Alto	1	0,3	84	26,0	85	26,3
Total	75	23,2	248	76,8	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

$$X^2_c = 162,787$$

$$gl = 2$$

$$X^2_t = 5,991$$

$$p = 0,001 < 0,05$$

La tabla 1, muestra que el 53,9% de usuarios externos perciben calidad de atención regular, de ellos el 47,4% están satisfechos y 6,5% insatisfechos; El 26,3% perciben calidad de atención alto, de las cuales, el 26% están satisfechos y 0,3% insatisfechos; el 19,8% perciben calidad de atención bajo, de ellos, 16,4% están insatisfechos y solo 3,4% satisfechos; respectivamente.

Como el estadístico $X^2_c = 162,787$, es mayor que el valor crítico $X^2_t = 5,991$, como el valor se encuentra en la zona de rechazo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, la satisfacción del usuario externo depende de la calidad de atención que brindan los profesionales de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II

Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023.

Nivel de satisfacción	fi	%
Insatisfecho	75	23,2
Satisfecho	248	76,8
Total	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

La tabla 02, indica que 76,8% del usuario externo están satisfechos y 23,2% están insatisfechos.

Tabla 3

Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga, 2023.

Dimensión elementos tangible	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	47	14,6	33	10,2	80	24,8
Regular	14	4,3	34	10,5	48	14,8
Alto	14	4,3	181	56,0	195	60,4
Total	75	23,2	248	76,8	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

$$X^2_c = 85,741 \quad gl = 2 \quad X^2_t = 5,991 \quad p = 0,001 < 0,05$$

En la tabla 3, se evidencia que, el 60,4% de usuarios externos perciben dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención alto, de ellos el 56% están satisfechos y solo 4,3% insatisfechos; El 24,8% perciben los elementos tangibles bajo, de las cuales, 10,2% están satisfechos y 14,6% insatisfechos; el 14,8% perciben elementos tangibles regular, de ellos, 10,5% están satisfechos y solo 4,3% están insatisfechos; respectivamente.

Como el estadístico $X^2_c = 85,741$, es mayor que el valor crítico $X^2_t = 5,991$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, la satisfacción del usuario externo depende de elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Tabla 4

Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga, 2023.

Dimensión Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	49	15,2	28	8,7	77	23,8
Regular	26	8,0	158	48,9	184	57,0
Alto	0	0,0	62	19,2	62	19,2
Total	75	23,2	248	76,8	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

$$X^2_c = 97,827 \quad gl = 2 \quad X^2_t = 5,991 \quad p = 0,001 < 0,05$$

En la tabla 4, se encontró que, el 57% de usuarios externos perciben la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención regular, de ellos el 48,9% están satisfechos y 8% insatisfechos; el 23,8% perciben dimensión fiabilidad bajo, de los cuales, 15,2% están insatisfechos y 8,7% satisfechos; el 19,2% perciben dimensión fiabilidad alto, de ellos, 19,2% están satisfechos.

Como el estadístico $X^2_c = 97,827$, es mayor que el valor crítico $X^2_t = 5,991$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, la satisfacción del usuario externo depende de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Tabla 5

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga, 2023.

Dimensión Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	47	14,6	14	4,3	61	18,9
Regular	27	8,4	169	52,3	196	60,7
Alto	1	0,3	65	20,1	66	20,4
Total	75	23,2	248	76,8	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

$$X^2_c = 126,388 \quad gl = 2 \quad X^2_t = 5,991 \quad p = 0,001 < 0,05$$

La tabla 5, demuestra que, el 60,7% de usuarios externos perciben la dimensión capacidad de respuesta regular, de ellos el 52,3% están satisfechos y 8,4% insatisfechos; el 20,4% perciben dimensión capacidad de respuesta alto, de los cuales, 20,1% están satisfechos y solo 0,3% insatisfechos; el 18,9% perciben dimensión capacidad de respuesta bajo, de ellos, 14,6% están insatisfechos y solo 4,3% están satisfechos.

Como el estadístico $X^2_c = 126,388$, es mayor que el valor crítico $X^2_t = 5,991$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, la satisfacción del usuario externo depende de la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Tabla 6

Relación entre dimensión seguridad de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II Huamanga, 2023.

Dimensión Seguridad	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	51	15,8	20	6,2	71	22,0
Regular	19	5,9	131	40,6	150	46,4
Alto	5	1,5	97	30,0	102	31,6
Total	75	23,2	248	76,8	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

$$X^2_c = 122,675 \quad gl = 2 \quad X^2_t = 5,991 \quad p = 0,001 < 0,05$$

En la tabla 6, se determinó que, el 46,4% de usuarios externos perciben la dimensión seguridad regular, de ellos el 40,6% están satisfechos y 5,9% insatisfechos; el 31,6% perciben la dimensión seguridad alto, de los cuales, 30% están satisfechos y solo 1,5% insatisfechos; el 22% perciben dimensión seguridad bajo, de ellos, 15,8% están insatisfechos y solo 6,2% están satisfechos; respectivamente.

Como el estadístico $X^2_c = 122,675$, es mayor que el valor crítico $X^2_t = 5,991$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, la satisfacción del usuario externo depende de la seguridad de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Tabla 7

Relación entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II Huamanga, 2023.

Dimensión Empatía	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		f _i	%
	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Bajo	56	17,3	32	9,9	88	27,2
Regular	16	5,0	106	32,8	122	37,8
Alto	3	0,9	110	34,1	113	35,0
Total	75	23,2	248	76,8	323	100,0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado, 2023.

$$X^2_c = 144,423 \quad gl = 2 \quad X^2_t = 5,991 \quad p = 0,001 < 0,05$$

La tabla 07, se comprobó que, el 37,8% de usuarios externos perciben la dimensión empatía regular, de ellos el 32,8% están satisfechos y 5% insatisfechos; el 35% perciben la dimensión empatía alto, de los cuales, 34,1% están satisfechos y solo 0,9% insatisfechos; el

27,2% perciben dimensión empatía bajo, de ellos, 17,3% están insatisfechos y 9,9% están satisfechos; respectivamente.

Como el estadístico $X^2_e = 144,423$, es mayor que el valor crítico $X^2_t = 5,991$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, la satisfacción del usuario externo depende de la empatía de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Capítulo IV

Discusión

Las variables calidad de atención y satisfacción han sido estudiadas por numerosos investigadores acerca de las prestaciones de servicios de salud, en todos estos estudios buscan hacer un análisis profundo que lleve a una mejora continua y que extienda los beneficios para la salud sin incrementar ningún tipo de riesgo para los asegurados.

Donabedian, define que “la calidad de la atención es aquella que se espera proporcionar al usuario, el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puede acompañar el proceso en todas sus partes” (16; citado por Villanueva, 2021). Así lo define la calidad de atención uno de los principales representantes de la calidad de atención sanitaria, considera calidad como los logros de mayor beneficio en la atención médica; no obstante, el resultado logrado en la presente investigación se encontró ciertas falencias cuando se asegura ofrecer una adecuada calidad de atención para llegar a satisfacer a los usuarios que hace uso de sus servicios, pese a ello existen algunos factores que evidencian globalmente, que la mayoría de los usuarios externos perciben un nivel regular de calidad de atención (47,4%) y señalaron que están satisfechos (Tabla 1). Estadísticamente fue significativo ($p=0,001<05$), es decir el estado de satisfacción o insatisfacción del usuario externo va depender de la calidad de atención que brindan los profesionales de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos del EsSalud de Ayacucho.

Esta investigación tiene semejanza con la investigación de **Atachao K.** (19) “calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”, halló que el 70,86% de los usuarios afirman haber recibido regular calidad de atención y 56,57 se siente indiferentes sobre la atención recibida ($Tb=0,777$). Asimismo, **Ybarra LM.** (18), en su investigación “Calidad de atención y

satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros-Huaraz, 2017”; halló que en su mayoría los usuarios perciben una calidad de atención media, concluyó que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros. En otra investigación de **Quijante LT.** (17) “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma, junio 2018” llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. No obstante, **Lara - Álvarez JJ.** (7) Realizada en Lima Perú en 2020, el investigador concluyó que la mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio de odontológico estuvieron insatisfechos con la atención recibida.

Respecto al primer objetivo específico, se encontró que la mayoría (76,8%) de los usuarios externos están satisfechos y 23,2% se encuentran insatisfechos (Tabla 2). Contrariamente al resultado del presente estudio, en la Investigación de **Lara - Álvarez JJ.** En Lima 2020 (7), concluyó que la mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio de odontología estuvieron insatisfechos con la atención. Asimismo, **Villanueva LM.** (16), encontró que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Huaraz con un $p= 0.000 < 0.05$, asimismo se evidencia que el 41% de usuarios insatisfechos recibieron a la vez una mala calidad de atención. Al respecto la OPS señala que “la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud” (27).

Los resultados de la presente investigación responden al segundo objetivo específico (tabla 3), referente a las dimensiones de la calidad de atención versus satisfacción del usuario externo se evidenciaron que la mayoría de los usuarios externos perciben dimensión elementos tangibles de la calidad de atención alto (56%) y se encuentran satisfechos. encontrando relación estadística significativo ($p < 0,05$)

Responde al tercer objetivo específico sobre la dimensión fiabilidad de la calidad (tabla 4) se demostró que la mayoría de los usuarios externos califican a la dimensión fiabilidad regular (48,9%) y están satisfechos. Existe relación estadística significativa ($p < 0,05$).

Relacionado al cuarto objetivo específico acerca de la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad (tabla 05), se encontró que la mayoría de los usuarios externo perciben la dimensión capacidad de respuesta regular (52,3%) y están satisfechos. Existe relación estadística significativa ($p < 0,05$).

Con respecto al quinto objetivo específico sobre la dimensión seguridad (tabla 06) se halló que el 40,6% de los usuarios externo califican la dimensión seguridad regular y se encuentran satisfechos, y se encontró relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

En relación al sexto objetico específico acerca de la dimensión empatía de la calidad (Tabla 07), la mayoría de los usuarios externos perciben la dimensión empatía de regular a alto (34,1%) y están satisfechos. Estadísticamente existe relación significativa ($p < 0,05$), es decir la satisfacción del usuario externo depende de la empatía de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Entre otros estudios que tienen similitud con la investigación de **Astudillo JP.** (13), en Cuenca-Ecuador quien dejó en evidencia en cada uno de las dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, presteza, seguridad y empatía, demostró que las expectativas de los

usuarios eran más bajas que las altas, pero pue al ser intervenidos post tratamiento la mayoría de las expectativas tuvieron un cambio significativo expresado en la satisfacción del servicio recibido. Asimismo, **Espejo DF.** (15), En Lima 2020, demostró que en todas las dimensiones de escala SERVQUAL evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuáles fueron: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mostrando que la calidad de servicio de la clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica, con excepción dimensión fiabilidad no presentó diferencia significativa. Igualmente, **Quijaite LT.** (17) En la investigación “calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018”, encontró que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles ($Rho=0,366$; $p<0,05$). Relación directa significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad ($Rho=0,509$; $p<0,05$). Relación directa significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta ($Rho=0,540$; $p<0,05$). Relación directa significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad ($Rho=0,361$; $p<0,05$). Y relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía ($Rho=0,464$; $p<0,05$), en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma. Del mismo modo, **Atachao K.**(19), en Ayacucho, en el estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”; encontró relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo ($Tb=0,777$), relación directa fuerte ($Tb=0,915$) entre oportunidad y satisfacción de los usuarios, relación directa entre seguridad y satisfacción de los usuarios ($Tb=0,772$); relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción de los usuarios ($Tb=0,841$) y relación positiva fuerte ($Tb=0,875$) entre la competencia profesional y satisfacción de los usuarios (19).

Se infiere que estos resultados dejan advertir que es preciso desarrollar estrategias que permitan crear sistemas de salud que brinden servicios de alta calidad de atención, que no solo favorezca a la satisfacción subjetiva del usuario externo, sino también la satisfacción objetiva, al alcanzar la conservación y recuperación óptima de la salud de los usuarios externos.

El resultado de la presente investigación no se puede generalizar al sistema de salud en general de la región de Ayacucho. Se recomienda replicar a todos los hospitales de la Región de Ayacucho para poder determinar niveles estándares de calidad de atención y lograr la satisfacción plena de los usuarios externos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Conclusiones

1. Se halló que la mayoría de los usuarios externos (47,4%) perciben un nivel regular de calidad de atención y la mayoría están satisfechos. Estadísticamente fue significativo ($p<0,05$), es decir la satisfacción del usuario externo depende de la calidad de atención que brindan los profesionales de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos del EsSalud de Ayacucho.
2. Se encontró que la mayoría (76,8%) de los usuarios externos están satisfechos y 23,2% se encuentran insatisfechos.
3. Se evidencia que la mayoría de los usuarios externos (56%) perciben dimensión elementos tangibles de la calidad de atención alto y se encuentran satisfechos. Existe relación estadística significativa ($p<0,05$).
4. Se demostró que la mayoría de los usuarios externos (48,9%) califican a la dimensión fiabilidad de la calidad regular y están satisfechos. Existe relación estadística significativa ($p<0,05$).
5. Se encontró que la mayoría de los usuarios externo (52,3%) perciben la dimensión capacidad de respuesta regular y están satisfechos. Existe relación estadística significativa ($p<0,05$).
6. Se halló que el 40,6% de los usuarios externo califican la dimensión seguridad regular y se encuentran satisfechos. Se encontró relación estadísticamente significativa ($p<0,05$).
7. Porcentaje mayor de los usuarios externos (34,1%) perciben la dimensión empatía alto y están satisfechos. Estadísticamente existe relación significativa ($p<0,05$), es decir la satisfacción del usuario externo depende de la empatía de la calidad de atención en el servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho.

Recomendaciones

1. Al Director del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, mejorar sus estrategias de monitoreo respecto a la calidad de atención que ofrece su personal profesional, así como las percepciones vertidas por sus usuarios externos, cuyas opiniones muchas veces son minimizadas para no revelar la verdadera realizada en la institución.
2. A los profesionales de odontología tienen la obligación de capacitarse en el apropiado trato a los pacientes, así como cumplir con las normas vigentes con relación a los quehaceres que debe perseguir durante el cumplimiento de sus funciones.
3. A los medios de comunicación y la Defensoría del Asegurado de EsSalud, colaborar con los usuarios, para que puedan canalizar sus reclamos por escrito, así como exigir a través de lo medios el cumplimiento de las obligaciones que tiene el hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho con sus asegurados.
4. A todos los profesionales de salud y científicos que se dedican a la investigación, continuar con estudios relacionados con el presente tema, a fin de encontrar nuevas estrategias que contribuyan a la mejora continua de la calidad de atención en los establecimientos de salud.

Referencias Bibliográficas

1. Jesús F A, “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud” 2017 pág.11. acceso el 11-04-2022 {internet} disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
2. UNICEF. “Metodología para la observación de los procesos de atención y humanización en los servicios materno y neonatal en el marco de la mejora continua de la calidad”. Santo Domingo, República Dominicana. 2018. P. 7. acceso el 18-04-2022 {internet} disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/1086/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20Observaci%C3%B3n%20de%20los%20Procesos%20de%20Atenci%C3%B3n%20y%20Humanizaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20Materno.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. “Salud y derechos humanos”. 2017. acceso en [internet] el 18-04-2022 Recuperado de Sitio web mundial: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
4. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020- 2025. Washington EEUU. 2019 p.2 acceso el 20-04-2022 {internet} en disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
5. “Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020”. Revista OECD. 2020. acceso. 28-04-2024 en {internet} disponible en: <https://www.oecd.org/health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020-740f9640-es.htm>

6. MINISTERIO DE SALUD. Documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” Dirección General de las Personas. 2006 acceso 03-05-2022 en {internet] disponible en: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf.
7. Lara- Álvarez JJ, *et al.* Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital de Lima Rev. Estomatol. Herediana vol.30 no.3 Lima jul-sep 2020. Citado el 05-05-2022 en [internet] disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
8. Jiménez y VMC, *et al* Satisfacción del usuario como indicador de calidad, Rev. Mex. Enf. Cardiol. 2003 11 (2) 58-65 acceso en [internet] el 05-05-2022. disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
9. Enciso C, *et al*, Relación entre indicadores de gestión de calidad de atención y satisfacción de usuarios de odontología del establecimiento de salud 1-2 Simbila Piura 2021 pág. 17-24 acceso [internet] fecha 08-05-2022 disponible en: <file:///C:/INVEST.%20MAESTRIA%20ELSA/INVESTIGACIONES%20Y%20Y%20FECHA/Relaci%C3%B3n%20entre%20indicadores%20de%20res%C3%BAmen%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20odontolog%C3%ADa%20del%20establecimiento%20de%20salud%20I-2%20Simbila%20Piura%202021.html>
10. Del Pozo R D, “Calidad de atención y satisfacción en usuarios post implantes dentales de un consultorio odontológico en Guayaquil, externos 2020”. acceso el 08-05-2022 {internet} disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61777>

11. Peña JG, “Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón Ecuador 2020”. acceso el 09-05-2022 {internet} disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63802>

12. González-Meléndez R, et al “Calidad de atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario 2019”. Rev. Mex Forense 2019, 4(S1) acceso [internet] fecha 09-05-2022. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>

13. Astudillo JP, “Satisfacción del usuario externo en la clínica odontológica de la Universidad católica de Cuenca durante el periodo abril- mayo 2018”. acceso [internet] fecha 09-05-2022 disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/4943>

14. Fernández JM, “Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el Segundo semestre del 2018” Med. Leg. Costa Rica vol.37 n 1 Heredia Jan/Mar.2020 acceso 10-05-2022 {internet} disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162

15. Espejo DF, “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincial de Lima, San Martín de Porres en el año 2017” Lima 2018 acceso 20-05-2022 {internet} disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Villanueva LM. “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Servicio de Odontología del Hospital II de Huaraz en el 2019”. Ancash 2021. acceso 25-05-2022 {internet}. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-4563-5427>
17. Quijaite LT. “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma junio 2018” acceso 30-05-2022[internet] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29953/quijate_ml.pdf?sequence=1
18. Ybarra LM. “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros-Huaraz, 2017”. citado el 30-05-2022. {internet} disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29684/ybarra_bl.pdf?sequence=1
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”. citado el 30-05-2022. {internet} disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1
20. d’Empaire G, “Calidad de atención médica y principios éticos” Acta bioeth. V.16 n.2 Santiago nov.2010. acceso el 02-06-2022 {internet} disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s1726-569x201000020>
21. Robledo H, et al “De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud” Rev CONAMED 2012. Vol 17. acceso el 02-06-2022 {internet} disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con124e.pdf>

22. Paripancca E, “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos de un hospital de asociación público privada 2016- 2017. Lima Perú 2019. acceso el 15-06-2022 [internet] disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1016>
23. Álvarez F, “Calidad y auditoría en salud” 3ra edición Bogotá Ecoe Ediciones 2015 citado (15-06-2022) en [internet] disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=samwDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT17&dq=CONCEPTOS+DE+CALIDAD+DE+ATENCION+EN+SALUD&ots=xB7T7xBGLH&sig=uUnTiF_7sw3beWaFHUjxhozxe_M#v=onepage&q=CONCEPTOS%20DE%20CALIDAD%20DE%20ATENCION%20EN%20SALUD&f=false
24. Martínez C, et al. “Modelos de calidad y su evaluación”. Universidad Nacional de Educación a distancia. Madrid. Edición digital septiembre del 2022. citado [internet] fecha 10-07-2023 disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=omaJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=conceptos+de+calidad+total&ots=AGJZ-NxGI6&sig=hL8G-5Jj4nRTViK47RFEu2wwU4l#v=onepage&q=conceptos%20de%20calidad%20total&f=false>
25. Salazar R, “Gestión administrativa y la Calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021” acceso 15-07-2022 en {internet} disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78650/Salazar_RGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Duque E, “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de Revisión” Innovar vol.15 N° 25 Bogotá Jan/Jun 2005. Citado 25-08-2022 {internet} disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-50512005000100004

27. Cama D, “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos junio 2018” acceso 25-08-2022 {internet} disponible en:
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b13bf08b92f3061af23c0978de57
28. Hernández LL, et al. “Satisfacción de usuarios como indicador de la calidad de los servicios de enfermería clínica central Cira García” Revista cubana de enfermería 2021. acceso en [internet] fecha 20-09-2022 disponible en:
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/viewFile/5186/843>
29. Villanueva LM, “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología de Hospital II EsSalud Huaraz 2019” Ancash- Perú 2021 acceso {internet] fecha 20-09-2022 disponible en:
http://www.repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4856/T033_71137696_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Moro M, “Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II – 1 Moyobamba 2014” Universidad César Vallejo 2017 pág.47 acceso [internet] el 25-09-2022 disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31457/mori_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Ramos M, Ramos E. “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el hospital Camaná, 2015” Arequipa 2015. acceso 25-09-2022 [internet] disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2780>

32. Massip C, et al.” La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista cubana de salud pública. Debate 2008. acceso el 06-10-2022 [internet]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>
33. Herrera J, “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. Perú 2017. acceso 16-10- 2022 [internet] disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
34. Mira JJ, et al. “La satisfacción del paciente concepto y aspectos metodológicos. Revista de Psicología de la Salud. 1992 universidad de Alicante acceso 26-10-2022 [internet] disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/97139>
35. Mullisaca B, “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del área de admisión del Hospital de emergencias Villa el Salvador” Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. 2017. acceso 27-10-2022 en {internet} disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2764/beatriz%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
36. Huamán R, et al. “Calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud Los Licenciados” Ayacucho 2017. acceso 28-10-2022 {internet} disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/6838>
37. Jiménez MDC, et al. “Satisfacción del usuario como indicador de calidad” Revista mexicana de enfermería cardiológica. Vol 11 no 2 mayo - agosto 2003. acceso [internet] 29-10-2022 disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
38. Hernández R, et al “Metodología de la investigación” sexta edición. México 2014, acceso 29-10-2022 en [internet] disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp->

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](#)

39. Manterola C, “Estudios observacionales, Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica” Int. J. Morphol vol.32 num.2.Temuco, jun. 2014,acceso 29-10-2022 en [internet] disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-5022014000200042&script=sci_arttext

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título. “Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud 2023”

Autor: Br. Elsa Vega Gonzales

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS GENERAL	MARCO TEORICO	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud 2023? Problemas específicos a. Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud b. Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II EsSalud c. Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud d. Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II de EsSalud e. Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo del Hospital II de EsSalud f. Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Ayacucho	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Ayacucho 2023 Objetivos específicos a. Identificar el nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud b. Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga c. identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huamanga. d. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud 2022 e. Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital II de EsSalud 2022 f. Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología.	Hipótesis general Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología de Hospital de EsSalud 2023 Hipótesis específicas a. Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud b. Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud c. Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud d. Existe relación directa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud e. Existe relación directa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del usurario externo del servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud	Antecedentes de estudio: Internacional Nacional Local Marco teórico: Calidad de atención Satisfacción del usuario	V1 Satisfacción del usuario • Confiabilidad • Validez • Lealtad V2 Calidad de atención • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía	Enfoque de investigación Cuantitativo Tipo de investigación no experimental, de corte transversal Diseño de investigación descriptivo, correlacional Área de estudio: Servicio de Odontología del Hospital II Población: Todos pacientes atendidos en el Hospital II de EsSalud en el mes de abril del 2023. Muestra: se tomará ----- encuestados como muestra referencial Técnica e instrumentos de recolección de datos encuesta para la recolección de datos Instrumento se utilizará el cuestionario o test SERVQUAL.

Anexo 2

Cuestionario para medir calidad de atención

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN

EDAD: _____ GÉNERO: Masculino () Femenino () TIPO DE USUARIO: Nuevo () Continuator ()

Reingresante () CONDICIÓN: Titular () Cónyuge () PADRE () MADRE () OTRO.....

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Instrucciones:

A continuación, encontrará afirmaciones o frases, lea cada uno de ellas y marque con una (X) la que indique lo que percibe usted, su respuesta se mantendrá en absoluta reserva.

N°	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN					
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿Las instalaciones físicas del servicio de Odontología son adecuadas para brindar atención?					
2	¿El consultorio Odontológico cuenta con instrumentales y equipos modernos para su atención?					
3	¿El consultorio de Odontología se encuentra limpio y ordenado?					
4	¿Considera Usted que el Cirujano Dentista suele estar presentable?					
5	¿El servicio de Odontología cuenta con consultorios agradables?					
	DIMENSION FIABILIDAD	1	2	3	4	5
6	¿El profesional le brindó una atención con cortesía?					
7	¿El profesional respetó la hora de cita?					
8	¿Usted recibió una información adecuada y oportuna en su atención?					
9	¿El servicio de Odontología responde a lo que Ud. Esperaba?					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	¿Ud. considera que el tiempo utilizado para su atención es el adecuado?					
11	¿La atención recibida fue eficiente?					
12	¿El profesional solucionó su motivo de consulta?					
13	¿Considera usted Que el profesional está atento a sus dudas y las aclara?					
	DEMENSION SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	¿Cree Usted Que el profesional que le atendió cuenta con el perfil adecuado?					
15	¿El profesional le inspira seguridad?					
16	¿Considera Usted que las indicaciones dadas por el profesional son adecuadas?					
	DIMENSIÓN EMPATIA	1	2	3	4	5
17	¿El profesional durante su atención fue claro con sus explicaciones?					
18	¿El profesional le atendió con paciencia y comprensión?					
19	¿Considera Usted que el profesional que le atendió fue empático y amable?					

FUENTE: Raymundo R. (2018) modificado

Valor final de la variable calidad de atención según la fórmula de Stanone:

$$A = \bar{X} - (0,75)(DS) \qquad B = \bar{X} + (0,75)(DS)$$

Calidad de atención:

$$V = 64,73 - 0,75 (12,344)$$

Bajo = 19 – 65 puntos

Regular = 66 -87 puntos

Alto = 88-100 puntos

Dimensión elementos tangible:

Bajo = 5 – 16 puntos

Regular = 17 -18 puntos

Alto = 19-25 puntos

Dimensión fiabilidad:

Bajo = 4 – 13 puntos

Regular = 14 -19 puntos

Alto = 20 puntos

Dimensión capacidad de respuesta:

Bajo = 4 – 13 puntos

Regular = 14 -19 puntos

Alto = 20 puntos

Dimensión seguridad:

Bajo = 4 – 10 puntos

Regular = 11 -14 puntos

Alto = 15 -20 puntos

Dimensión empatía:

Bajo = 3 – 11 puntos

Regular = 12 -14 puntos

Alto = 15 puntos

Anexo 3

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

EDAD: _____ GENERO: Masculino () Femenino () TIPO DE USUARIO Nuevo() Continuator()

Reingresante () CONDICIÓN: Titular() Cónyuge () PADRE () MADRE () OTRO.....

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

PREGUNTAS: Satisfacción del usuario

Instrucciones:

A continuación, encontrará afirmaciones o frases, lea cada uno de ellas y marque con una (X) la que indique lo que percibe usted, su respuesta se mantendrá en absoluta reserva.

N°	VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO					
	DIMENSION CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted que el Cirujano Dentista es responsable con su horario de atención?					
2	¿El Cirujano Dentista le brindó seguridad a la hora de la atención?					
3	¿El ambiente de consultorio le inspira confianza?					
4	¿El Cirujano Dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a realizar?					
5	¿El Cirujano Dentista fue claro con su diagnóstico?					
6	¿El servicio de Odontología cuenta con materiales que garantizan la buena atención?					
	DIMENSION VALIDEZ	1	2	3	4	5
7	¿El profesional realiza una atención adecuada?					
8	¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?					
9	¿Usted percibió que la atención recibida fue buena?					
10	¿El profesional es eficiente en su trabajo?					
11	¿El Cirujano Dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar?					
	DIMENSION LEALTAD	1	2	3	4	5
12	¿Ud. Cumple con acudir a su cita?					
13	¿Usted Cumple con la hora de su cita?					
14	¿Usted trata con respeto al profesional del servicio de odontología?					
15	¿Usted se encuentra motivado con la atención recibida?					
16	¿Usted comprende los límites que se brinda en la atención que recibe?					

FUENTE: Raymundo R. 2018 (modificado).

Valor final de la variable satisfacción según la fórmula de Stanone:

$$A = \bar{x} - (0,75)(DS); \quad B = \bar{x} + (0,75)(DS)$$

$$V = 64,73 - 0,75 (12,344)$$

Insatisfecho = 16 – 56 puntos

Satisfecho = 57 - 80 puntos

Anexo 4*Consentimiento informado*

*“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO
DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD, AYACUCHO 2023”*

Fecha.....

Yo.....con
DNI.....usuario del servicio de Odontología del Hospital II
Huamanga, acepto de manera voluntaria participar de la investigación **“Calidad de atención
y Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital II EsSalud
Ayacucho 2023”**, para dar evidencia de mi firma.

Firma del paciente

Anexo 5*Consentimiento informado***ANEXO 4****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD, AYACUCHO 2023"

Fecha 15/04/2023.
Yo Renarda Tenorio Rojas con
DNI 28297440 usuario del servicio de Odontología del Hospital II Huamanga,
acepto de manera voluntaria participar de la investigación "Calidad de atención y Satisfacción
del usuario externo del servicio de odontología del hospital II EsSalud Ayacucho 2023",
para dar evidencia de mi firma.



Firma del paciente

Anexo 6

Ficha de validación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: GONZALEZ PAUCARHUANCA, LIDIA.
- 1.2 Grado académico: Dra. SALUD PÚBLICA.
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA.
- 1.4 DNI/Teléfono y/o celular: 21402222/ 966663366
- 1.5 Título de la Investigación: Calidad y Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia-García Godos de Es salud Ayacucho 2022
- 1.6 Autor del instrumento: Bach. Vega Gonzales Elsa

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
TOTAL						900

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUALITATIVA ($\frac{TOTAL \times 0.2}{10}$) (VCT) = $90 \times 10 = 900 / 10 = 90\%$ = Excelente

PORCENTAJE DE VALORACIÓN (%V) = 90%

Firmado digitalmente por
 Dra. Lidia González Paucarhuanca
 Fecha: 2023.06.28
 19:22:48 -05'00'

Dra. Lidia González Paucarhuanca

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un (X) en el recuadro asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	—	(20% – 40%)
No válido, modificar	—	(41% – 60%)
Válido, mejorar	—	(61% – 80%)
Válido, aplicar	X	(81% – 100%)

IV. RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

Firmado digitalmente por
 Dra. Lidia González Paucarhuanca
 Fecha: 2023.06.28
 19:23:22 -05'00'

Dra. Lidia González Paucarhuanca.

DNI: 21402222

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: PACOTAYPE LANDEO, YUNI FRIEDA
 1.2 Grado académico: DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
 1.3 Cargo e institución donde labora: CIRUJANA DENTISTA. RED ASISTENCIAL AMARILLO-ESALU
 1.4 DNI/Teléfono y/o celular: 98299480 / 966167042
 1.5 Título de la Investigación: Calidad y Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia-García Godos de Es salud Ayacucho 2023
 1.6 Autor del instrumento: Bach. Vega Gonzales Elsa

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					86%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					87%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					84%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					84%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					83%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					86%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					88%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					89%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					82%
TOTAL						

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUALITATIVA ($\frac{\text{TOTAL} \times 0,2}{10}$) (VCT) = $60+225+557=842/10=84,2\%$ = Excelente

PORCENTAJE DE VALORACIÓN (%V) = 84, 2%


 C.D. YUNI F. PACOTAYPE LANDEO
 C.O.P. 27835
 DRA. GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un (X) en el recuadro asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	--	(20% - 40%)
No válido, modificar	--	(41% - 60%)
Válido, mejorar	--	(61% - 80%)
Válido, aplicar	X	(81% - 100%)

IV. RECOMENDACIONES:

APLICAR INSTRUMENTOS


 C.D. YUNI F. PACOTAYPE LANDEO
 C.O.P. 27835
 DRA. GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: GARCIA CHACALTANA, Justo William
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
 1.3 Cargo e institución donde labora: JEFE DE COMISION ADICIONA - ESSALUD - O
 1.4 DNI/Teléfono y/o celular: 21460855 / 958844494
 1.5 Título de la Investigación: Calidad y Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II Carlos Túppia-García Godos de Es salud Ayacucho 2023
 1.6 Autor del instrumento: Bach. Vega Gonzales Elsa

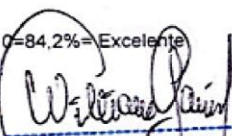
II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					82%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					84%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					86%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					83%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					82%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					84%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					86%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					82%
TOTAL						

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUALITATIVA ($\frac{\text{TOTAL} \times 0.2}{10}$) (VCT) = $60+225+557=842/10=84.2\%$ = Excelente

PORCENTAJE DE VALORACIÓN (%V) = 84, 2%


 DR. JUSTO WILLIAM GARCIA CHACALTANA
 CLAD: 05914
 DR. GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un (X) en el recuadro asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	--	(20% - 40%)
No válido, modificar	--	(41% - 60%)
Válido, mejorar	--	(61% - 80%)
Válido, aplicar	X	(81% - 100%)

IV. RECOMENDACIONES:

APLICAR INSTRUMENTOS.


 DR. JUSTO WILLIAM GARCIA CHACALTANA
 CLAD: 05914
 DR. GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

Anexo 7*Validez por juicio de expertos*

Prueba de concordancia entre los Jueces

$$v = \frac{Ta}{Ta+Tda} 100$$

$$v = \frac{90 + 84,2 + 84,2}{86,1 + 10} 100 = 89,6\%$$

Puntaje final: 89,8%, por lo tanto, el instrumento es válido y aplicable.

Anexo 8

Resultado de confiabilidad de cuestionarios

Resultado de confiabilidad del cuestionario Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0,972	19

Fuente: Elaboración propia.

Resultado de confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0,973	16

Fuente: Elaboración propia.

Decisión: El instrumento tiene confiabilidad interna alta y puede aplicar.

Anexo 9

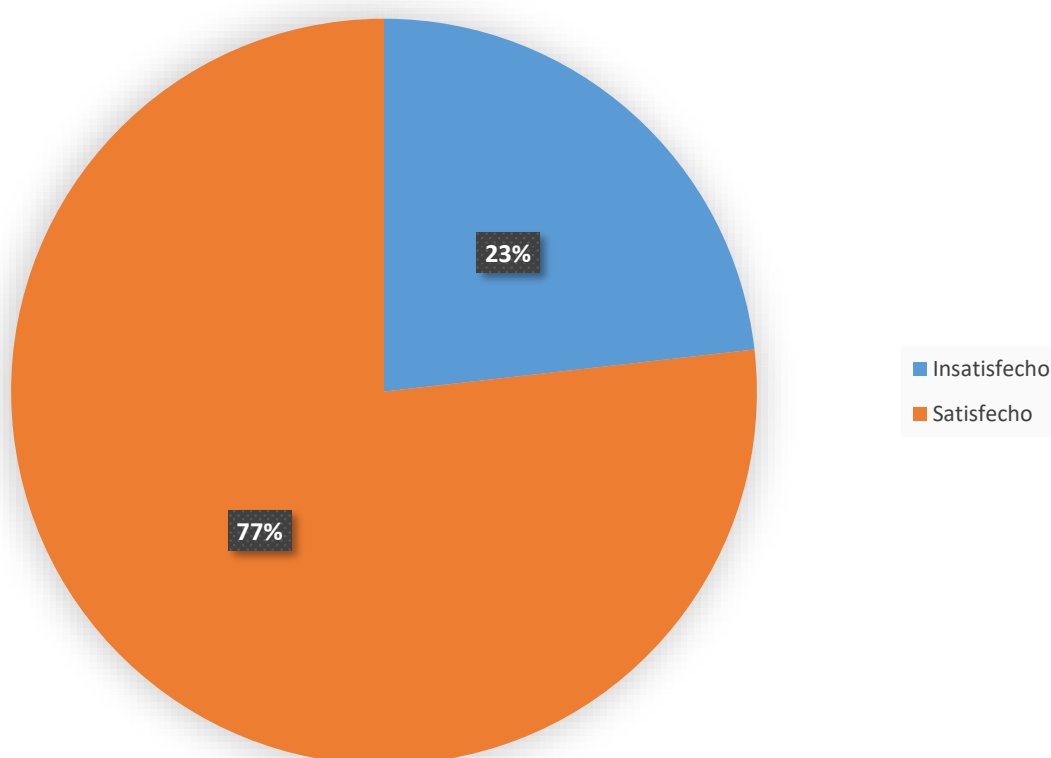
Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II

Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023

Figura 1

Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II

Carlos Túppia García Godos de EsSalud Ayacucho, 2023.



Anexo 10

Autorización para realizar trabajo de investigación



SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACION EN
EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

SRA.COORDINADORA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL II DE HUAMANGA
RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Yo, Elsa Vega Gonzales identificada con
DNI 21567726, trabajadora del servicio
de Odontología del Hospital II con el
debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo estudiante de la Maestría en
Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, solicito a
Ud. Autorización para realizar trabajo de investigación en el Servicio de Odontología del Hospital II
de Huamanga, "Calidad de atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología
del Hospital II Carlos Túppia García Godos de EsSalud", para optar el grado de Magister.

Por lo expuesto ruego a Ud. Acceder a mi petición

Ayacucho, 05 de enero 2023


Dra. Elsa Vega Gonzales
Cirujano Dentista
Especialista en Odontopediatria
C.O.P. 10155 RNE 1447
HOSPITAL II HUAMANGA
Red Asistencial Ayacucho


Odo. SULEYDA MORALES
Coord. del Servicio de Odontología
Hospital II Huamanga
Red Asistencial Ayacucho

autorizado



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 007-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la Escuela de Posgrado – UNSCH; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Elsa Vega Gonzales
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II "Carlos Túppia García Godos" de EsSalud, Ayacucho 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	18% de similitud
N° DE TRABAJO	2440405142
FECHA	29 de agosto de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

29 de agosto de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH

Calidad de atención y
satisfacción del usuario
externo del servicio de
Odontología del Hospital II
"Carlos Túppia García Godos"
de EsSalud, Ayacucho 2022
por Elsa Vega Gonzales

Fecha de entrega: 29-ago-2024 06:04a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2440405142

Nombre del archivo: TESIS_ELSA_VEGA_CORREGIDO_final.docx (22.08M)

Total de palabras: 13477

Total de caracteres: 77479

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital II "Carlos Túppia García Godos" de EsSalud, Ayacucho 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	7%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	4%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.unasam.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.unsch.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	1%
	Trabajo del estudiante	
7	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.une.edu.pe	

Fuente de Internet

1 %

9

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

10

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

11

"Investigación educativa: Epistemología, praxis e instrumentos.", High Rate Consulting Publications, 2022

Publicación

<1 %

12

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000355-2024-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 11:00 a.m. del 1 de julio de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMIREZ ROCA** Director de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Julia Cristina SALCEDO CANCHO** y la **Dra. Lidia GONZALES PAUCARHUANCA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL II "CARLOS TÚPPIA GARCÍA GODOS" DE ESSALUD, AYACUCHO 2022**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Bach. Elsa VEGA GONZALES**. Teniendo como asesor al **Dr. Hector HUARACA ROJAS**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD** Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Díscussis (16).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	☒
Aprobado(a) por Mayoría.	☐
Desaprobado(a) por Unanimidad.	☐
Desaprobado(a) por Mayoría.	☐

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Elsa VEGA GONZALES**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 12:51 hrs. se levanta la sesión.

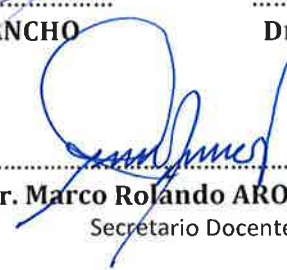
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:51 hrs. del 1 de julio de 2024.


.....
Dr. Emilio Germán RAMIREZ ROCA
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG – FCSA.


.....
Dr. Julia Cristina SALCEDO CANCHO
Miembro.


.....
Dra. Lidia GONZALES PAUCARHUANCA
Miembro.


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones: