



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Académico Profesional de Odontología**

Tesis


**“Turno de atención y evaluación de la satisfacción del  
usuario externo en el área de odontología. Establecimiento  
privado de salud. Lima, 2022”**

Para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista

Autora: Segura Morales, Estefany

**LIMA – PERÚ**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **Estefany Segura Morales**, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Odontología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico

**“Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022.”**

Asesorado por el docente: **Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega** DNI **07761772** ORCID **0000-0002-0165-7501** tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código ID: **oid: 14912:220237539** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma del Autor

Egresado: Estefany Segura Morales

DNI: 72671440



.....  
 Firma del Asesor

Asesor: Raúl Antonio Rojas Ortega

DNI: 07761772

Lima, 14 de Julio de 2023

## **TÍTULO**

**Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo  
en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima,  
2022.**

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Evaluación de servicios y políticas sanitarias.**

## **ASESOR**

**Dr. Rojas Ortega Raúl Antonio**

**Código ORCID: 0000-0002-0165-7501**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por todas las bendiciones y por estar siempre a mi lado fortaleciéndome.

A mi familia, por todo el amor y apoyo incondicional; en especial a mis padres por el esfuerzo y sacrificio para ayudarme a alcanzar mis metas.

A mi esposo por todo el aliento, amor y fuerza para seguir adelante.

A todas las personas que en algún momento y de alguna forma contribuyeron a la realización de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la universidad, por permitirme obtener mi título profesional.

A todos los docentes, por su ayuda durante todo el proceso de elaboración.

A mi asesor, el Dr. Raúl Rojas por el tiempo dedicado y por todo el apoyo.

Al equipo de la clínica privada, por permitirme desarrollar mi investigación.

## **JURADO**

**Presidente:** Dr. Heriberto, Machco Pasmíño.

**Secretario:** Dra. Lesly Jhohanna, Chilon Minaya.

**Vocal:** Dra. María del Carmen, Bravo Huerta.

## ÍNDICE

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general .....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación .....	7
1.4.1 Teórica .....	7
1.4.2 Metodológica .....	7
1.4.3 Práctica .....	7
1.4.4 Social .....	8
1.5. Limitaciones de la investigación.....	8
1.5.1. Temporal.....	8
1.5.2 Espacial.....	8

1.5.3 Recursos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Turno de atención.....	15
2.2.2. Satisfacción en salud.....	18
2.2.3. Calidad.....	22
2.2.4. Modelo SERVQUAL.....	23
2.3. Formulación de hipótesis.....	24
2.3.1. Hipótesis general.....	24
2.3.2. Hipótesis específicas.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1. Método de investigación.....	27
3.2. Enfoque de la investigación.....	27
3.3. Tipo de investigación.....	27
3.4. Diseño de la investigación.....	27
3.5. Nivel de la investigación.....	28
3.5. Población, muestra y muestreo.....	28
3.5.1. Población.....	28
3.5.2. Muestra.....	28



3.5.3. Muestreo .....	29
3.5.4. Criterios de selección.....	30
3.6. Variables y operacionalización.....	30
3.6.1. Variables de estudio .....	30
3.6.2. Variables y operacionalización .....	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.7.1. Técnica de recolección de datos.....	36
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	37
3.7.3. Validación.....	38
3.7.4. Confiabilidad.....	38
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9. Aspectos éticos.....	39
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	40
4.1 Resultados.....	40
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	40
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	49
4.1.3. Discusión de resultados .....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61
5.1 Conclusiones .....	61
5.2 Recomendaciones .....	62
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS.....	67

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	68
Anexo 2: Instrumento .....	71
Anexo 3: Validez Del Instrumento .....	73
Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento.....	81
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética .....	82
Anexo 6: Formato de Consentimiento Informado.....	83
Anexo 7: Carta de Aprobación de la Institución para la Recolección de los Datos ...	85
Anexo 8: Informe del Asesor de Turno .....	86
Anexo 9: Cronograma de Actividades.....	87
Anexo 10: Fotos.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo.	<b>40</b>
<b>Tabla 2.</b> Turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en la satisfacción del usuario externo.	<b>41</b>
<b>Tabla 3.</b> Turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo.	<b>43</b>
<b>Tabla 4.</b> Turno de atención y la evaluación de la seguridad en la satisfacción del usuario externo.	<b>44</b>
<b>Tabla 5.</b> Turno de atención y la evaluación de la empatía en la satisfacción del usuario externo.	<b>46</b>
<b>Tabla 6.</b> Turno de atención y la evaluación de aspectos tangibles en la satisfacción del usuario externo.	<b>47</b>
<b>Tabla 7.</b> Prueba estadística de las cinco dimensiones de la satisfacción.	<b>50</b>
<b>Tabla 8.</b> Prueba estadística de la dimensión fiabilidad.	<b>51</b>
<b>Tabla 9.</b> Prueba estadística de la dimensión capacidad de respuesta.	<b>52</b>
<b>Tabla 10.</b> Prueba estadística de la dimensión seguridad.	<b>53</b>
<b>Tabla 11.</b> Prueba estadística de la dimensión empatía.	<b>55</b>

<b>Tabla 12.</b> Prueba estadística de la dimensión aspectos tangibles.	<b>56</b>
<b>Tabla 13.</b> Alfa de Cronbach general.	<b>82</b>
<b>Tabla 14.</b> Alfa de Cronbach de expectativas y percepciones.	<b>82</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo.	<b>40</b>
<b>Figura 2.</b> Turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en la satisfacción del usuario externo.	<b>42</b>
<b>Figura 3.</b> Turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo.	<b>43</b>
<b>Figura 4.</b> Turno de atención y la evaluación de la seguridad en la satisfacción del usuario externo.	<b>45</b>
<b>Figura 5.</b> Turno de atención y la evaluación de la empatía en la satisfacción del usuario externo.	<b>46</b>
<b>Figura 6.</b> Turno de atención y la evaluación de aspectos tangibles en la satisfacción del usuario externo.	<b>48</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo del presente trabajo de investigación fue analizar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología, atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022. **Metodología:** El estudio fue observacional, prospectivo, analítico y transversal; el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA, con una muestra de 230 usuarios externos. **Resultados:** Los resultados mostraron que para el turno mañana la dimensión que registró el mayor porcentaje de satisfacción fue aspectos tangibles con 85.22%, seguido de la dimensión fiabilidad con 85.04% y la dimensión empatía con 84.87%; mientras que, el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la dimensión capacidad de respuesta con 24.35%, seguido de la dimensión seguridad con 18.04%. Así mismo, para el turno tarde el mayor porcentaje de satisfacción fue en la dimensión aspectos tangibles con 87.39%, seguido de la dimensión empatía con 87.30% y la dimensión fiabilidad con 85.74%; mientras que, el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la dimensión capacidad de respuesta con 21.09%, seguido de la dimensión seguridad con 16.96% de insatisfacción del total de los casos. **Conclusión:** No se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, servicios de salud dental, encuestas y cuestionarios, percepción (1).

## ABSTRACT

**Objective:** The objective of this research work was to analyze the relationship that exists between the service shift and the evaluation of satisfaction in the external user of the dentistry area, attended in a private health establishment in Lima in the year 2022. **Methodology:** The study was observational, prospective, analytical and cross-sectional; The instrument used was the SERVQUAL survey modified by MINSA, with a sample of 230 external users. **Results:** The results showed that for the morning shift the dimension that registered the highest percentage of satisfaction was tangible aspects with 85.22%, followed by the reliability dimension with 85.04% and the empathy dimension with 84.87%; while the highest percentage of dissatisfaction for the morning shift was in the responsiveness dimension with 24.35%, followed by the security dimension with 18.04%. Likewise, for the afternoon shift, the highest percentage of satisfaction was in the tangible aspects dimension with 87.39%, followed by the empathy dimension with 87.30% and the reliability dimension with 85.74%; while the highest percentage of dissatisfaction for the late shift was in the responsiveness dimension with 21.09%, followed by the security dimension with 16.96% dissatisfaction of all cases. **Conclusion:** No statistically significant relationship was found between the attention turn variables and the evaluation of satisfaction in the external user of the dentistry area.

**Keywords:** Patient satisfaction, dental health services, surveys and questionnaires, perception (1).

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022, con el fin de evidenciar los aspectos en los que los usuarios externos presentan menos satisfacción según el turno de atención, con el propósito de plantear soluciones que mejoren la satisfacción de los pacientes.

El estudio estuvo desarrollado en 5 capítulos:

Capítulo I: Determinamos el problema de la investigación relacionado al turno de atención y la satisfacción del usuario externo en el área de odontología, establecimos objetivos para la investigación, expusimos las justificaciones del estudio y definimos las posibles limitaciones para el desarrollo del presente trabajo.

Capítulo II: Describimos las investigaciones pasadas que se utilizaron como antecedentes para este estudio, con los que se pudieron contrastar los resultados; también se expusieron otros estudios que se emplearon como bases teóricas; así mismo, se plantearon hipótesis.

Capítulo III: Determinamos el método, el enfoque, el tipo y el diseño de la investigación; también definimos la población, muestra y muestreo; de igual manera, se definieron los criterios de inclusión y exclusión; también explicamos la operacionalización de las variables; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el plan de procesamiento y análisis de datos; finalizando con los aspectos éticos.



Capítulo IV: Se detallaron y explicaron los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

Capítulo V: Se describieron las conclusiones a las que llegó la investigación y se definieron las recomendaciones para futuras investigaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Establecer el tiempo laboral fue uno de los primeros proyectos de la reglamentación sobre el trabajo; a inicios del siglo XIX ya se sabía que trabajar extensas jornadas representaba un peligro para los empleados y su familia (2,3). En la actualidad, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece la reglamentación sobre las horas de trabajo y entre los puntos más importantes se destaca que una ordenación equitativa del tiempo de trabajo puede favorecer a las empresas de diversas formas: aumento de la motivación y las actitudes positivas en los empleados, incremento de la producción, instituciones más sostenibles, disminución de la tasa de ausentismo y rotación del personal (2,3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) explica que la atención con calidad es el indicador por el cual los servicios sanitarios tienen la posibilidad de obtener buenos resultados y con ello mejorar el nivel de salud de los habitantes (4-7). Esto se obtiene con personal altamente capacitado, recurso humano en suficiente cantidad, la mejor tecnología, equipos y materiales adecuados para cada caso; y con acciones que reduzcan los riesgos para el paciente (4-7).

Además, la OMS hace referencia que, en el contexto mundial, con énfasis en lugares de menores ingresos económicos, aproximadamente 7 millones de pobladores fallecen

cada año a causa de la deficiente calidad en la atención de salud (7). Además, se ha estimado que 12 de cada 100 establecimientos de salud no tienen agua potable y 17 de cada 100 no tienen puntos de desinfección para el lavado de manos en el área de atención (7). En ese sentido, se determinó que los servicios sanitarios de buena calidad lograrían impedir más de 2 millones de fallecimientos por males cardiovasculares, 900 mil por tuberculosis, 1 millón en recién nacidos y el 50% de las defunciones maternas anuales a nivel mundial (7).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial, en su publicación “Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020”, cifras reunidas antes de la pandemia COVID-19, reflejaron datos de 33 países de Latinoamérica y el Caribe (LAC) en los que se muestra que, entre los años 2000 y 2017, gracias al aumento de calidad en el sistema de salud, se redujo la muerte en niños de 6 a 11 años en 35%, un 46% en niños menores de 5 años y en 26% la tasa de muerte materna (8). Situación diferente en países donde persiste una mala calidad en salud, donde se incrementaron las cifras de mortalidad en niños y muerte materna (8).

Servicios de salud insuficientes en el tema de promover hábitos saludables facilita la aparición de afecciones como el sobrepeso y la obesidad; se ha estimado que 8 de cada 100 niños menores de 5 años, 28 de cada 100 adolescentes, 53 de cada 100 hombres adultos y más de 61 de cada 100 mujeres adultas padece de sobrepeso (8).

Servicios de salud deficientes en temas de prevención han ocasionado la persistencia de la difteria, tétanos y tos ferina en 12 de las 33 regiones de LAC, por no cumplir con las metas mínimas de inmunizaciones, del mismo modo 21 de los 33 países no alcanzaron este propósito para el sarampión (8). Respecto a la calidad de atención preventiva y curativa, donde los usuarios podrían recibir un tratamiento oportuno con

un diagnóstico anticipado, 78 de cada 100 mujeres con diagnóstico temprano de cáncer de mama tenían posibilidad de sobrevivir al menos cinco años; mientras que para el cáncer de colon era 52 de cada 100; para el cáncer de recto, 46 de cada 100; para el cáncer de cuello uterino fue 60 de cada 100 mujeres; estos porcentajes son inferiores a los países de la OCDE con mejor calidad de atención en salud (8).

Una buena calidad de atención en salud también significa contar con suficiente personal de salud multidisciplinario, que tenga las competencias necesarias para atender la salud de un país; además, que cuenten con el equipamiento y la tecnología necesaria para la atención de los pacientes (8). Los países de LAC disponen de 2 médicos por cada mil ciudadanos, cifra inferior de lo recomendado por la OCDE que indica 3 a 4 médicos; respecto al personal de enfermería, se cuenta con menos de 3 enfermeras por cada mil personas, 3 veces menos de lo recomendado por la OCDE; respecto a las camas hospitalarias se dispone de 2 camas por cada mil ciudadanos, cuando lo indicado por la OCDE es 4 a 5 por cada mil personas (8).

De igual manera, en cuanto a la tecnología utilizada en LAC, la OCDE determinó que se cuenta con: 5 veces menos en equipos de radioterapia, 5 veces menos en equipos de resonancia magnética, 3 veces menos en tomógrafos computarizados y el 50% menos en equipos de mamografía (8).

En el Perú, los servicios de salud pública son deficientes, una de las dificultades se presenta a nivel del recurso humano, pues estimaciones del año 2016 reflejan que la carencia es de más de 47 mil profesionales de la salud para brindar atenciones óptimas, en especial en las regiones más pobres y lejanas del país (9). Sumado a ello, la mayoría de los consultorios de los hospitales públicos solo funcionan 6 horas al día, y no 12 horas en los turnos de mañana y tarde (9). Además, la demora en la atención es notoria,

donde un paciente crónico puede tardar hasta 3 meses en conseguir una cita para una atención especializada; mientras que en los consultorios de medicina interna donde se lograría resolver la mayoría de las situaciones, no se consigue cumplir con el total de atenciones posibles y se realizan menos consultas por médico y por hora (9).

El Sistema Asistencial de Salud del Ministerio de Salud (HISMINSA Health Information System) reportó en el año 2021 las enfermedades de la cavidad bucal con mayor morbilidad, donde se aprecia una marcada diferencia de acuerdo con el género: en caries dental un 66.8% femenino y 33.2% masculino, en afecciones pulpares y tejidos periapicales un 62.7% femenino y 37.3% masculino, en gingivitis y enfermedades periodontales un 71.4% femenino y 28.6% masculino (10). De igual manera en la comparación de estas enfermedades según la zona, se distingue también una gran diferencia: en caries dental un 67.29% rural y 32.71% urbano, en afecciones pulpares y tejidos periapicales un 69.92% rural y 30.08% urbano, en gingivitis y enfermedades periodontales un 58.32% rural y 41.68% urbano (10). Por lo que se puede decir que hay mayor morbilidad de estas enfermedades en mujeres y en las zonas rurales del país, que generalmente son las regiones más desfavorecidas, en las que la calidad de atención en salud es aún más deficiente debido a que no se cuenta con los equipos necesarios, ni la cantidad adecuada de profesionales debidamente capacitados que realicen un buen trabajo desde la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de enfermedades, desde los primeros niveles de atención que son el primer lugar al que acuden los usuarios (9,10).

Con el conocimiento de todo lo que sucede en el sistema sanitario, esta investigación pretendió establecer qué relación existe entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Este estudio buscó aportar al conocimiento información valiosa para mejorar los procedimientos ya establecidos en la toma de encuestas de satisfacción, en las que se tome en cuenta los turnos de atención del usuario externo, que vendría a ser el paciente odontológico en este caso. El resultado de la presente investigación pretendió incrementar la bibliografía sobre el tema investigado aportando datos teóricos nuevos, mejorando el conocimiento sobre la temática de estudio elegida.

### **1.4.2 Metodológica**

La encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA, tomada de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” (11), instrumento aprobado y validado para el uso de los establecimientos de salud, fue el que se empleó en este estudio. El cual se encontró acorde a los objetivos planteados y la estadística usada para comprobar su significancia.

### **1.4.3 Práctica**

Esta investigación aportó información sobre los problemas en la satisfacción, que son reportados con más frecuencia, de esta forma el establecimiento de salud podrá identificar los problemas que estén ocurriendo según el turno de atención, los cuales se evidenciarán en cada una de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, con el propósito de plantear soluciones, así lograr mejorar la satisfacción del usuario externo y ofrecer una mejor experiencia en los diversos aspectos de la atención.



#### **1.4.4 Social**

Al conocer los aspectos en los que los usuarios están descontentos, el establecimiento de salud puede mejorarlos y lograr así la satisfacción de los pacientes; la clínica como institución privada tiene como objetivo no solo la atención de los problemas de salud, si no también brindar una buena experiencia durante toda la atención, disminución de quejas y reclamos que beneficiarán a los usuarios de estos servicios.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Temporal**

La poca afluencia de usuarios o la poca colaboración de algunos pacientes causó que el estudio tome más tiempo de lo planeado.

#### **1.5.2 Espacial**

La falta de un espacio adecuado donde realizar la encuesta, por haber una saturación de pacientes en la sala de espera y ser un espacio reducido, causó dificultades para el estudio.

#### **1.5.3 Recursos**

No se contó con financiación externa para el desarrollo de esta investigación, por lo tanto, los gastos fueron asumidos en su integridad por la investigadora.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Alfaro (2021).** El Salvador, el objetivo de esta investigación fue *“determinar el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES, en clínicas del sector privado, ubicadas en la Colonia Escalón, San Benito y El Carmen”*.

Además, fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas, con una muestra de 321 usuarios de diez clínicas odontológicas privadas, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL (12). Los resultados revelaron un nivel de satisfacción para cada una de las dimensiones: seguridad con 97%, empatía con 94%, capacidad de respuesta con 92%, fiabilidad con 91% y tangibilidad con 90%; la satisfacción general fue mayor al 85% (12). Se concluye que las clínicas de la investigación alcanzaron un buen nivel de satisfacción en la mayoría de usuarios, se deben verificar los puntos débiles para seguir mejorando la atención (12).

**Riaz y Sughra (2021).** Pakistán, el objetivo de su estudio fue *“medir las brechas de calidad de servicio en los servicios odontológicos prestados en los hospitales públicos del distrito de Rawalpindi”*. Además, fue una investigación de corte transversal, con un muestreo consecutivo no probabilístico para una muestra de 400 pacientes, divididos en partes iguales en el Centro de salud rural (RHC) y la Sede central de

Tehsil (THQ); el instrumento fue la encuesta SERVQUAL (13). Se halló que el coeficiente alfa de Cronbach era de 0,90; la prueba T pareada simbolizó el mayor valor de la brecha de calidad de servicio en RHC para confiabilidad ( $-3.91 \pm 2.25$ ) y tangibilidad ( $-2.98 \pm 1.79$ ); por otro lado, en THQ el mayor valor de brecha fue para capacidad de respuesta ( $-2.47 \pm 2.26$ ) y confiabilidad ( $-2.40 \pm 2.03$ ); hubo diferencia estadísticamente significativa en todas las dimensiones tanto en RHC como en THQ [ $t(199) = -25.7$ ;  $p = 0,005$ ], [ $t(199) = -23,88$ ;  $p = 0,005$ ] correspondientemente (13). Al contrastar los valores de la brecha de calidad del servicio por medio de la prueba T independiente, se halló una diferencia estadísticamente significativa entre RHC ( $-14,48 \pm 7,96$ ) y THQ ( $-9,97 \pm 7,97$ ); [ $t(398) = -5,66$ ;  $p = 0,005$ ]; la medida de la diferencia en las medias (4,41; IC del 95 % = -6,02 a -2,94) fue moderada con un tamaño del efecto de 0,07 (13). Se concluye que la expectativa del usuario excede su percepción de los servicios dentales ofrecidos. THQ brindó una mejor calidad de servicios en relación con RHC, por lo que se debe identificar y mejorar los diversos aspectos de la calidad en la atención (13).

**Romero (2020).** Ecuador, el objetivo la investigación fue “*comprobar la relación que existe entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica brindada en la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil*”. Además, fue cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional y analítico; con una muestra de 118 usuarios, el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento (14). Los resultados revelaron que el mayor porcentaje de satisfacción se encontró en empatía 46.05%, seguridad 45.55%, fiabilidad 45.42% y capacidad de respuesta con el 42.42% para el nivel de satisfecho; mientras que para el nivel de insatisfacción 41.10% en elementos tangibles (14). Se

concluye que se deben realizar planes para optimizar los procesos y mejorar los servicios, promover proyectos de seguimiento y evaluación de resultados (14).

**Dopeykar, et al. (2018).** Irán, su objetivo fue *“medir la brecha de calidad del servicio de las percepciones y expectativas de los pacientes en cinco dimensiones en una Clínica Dental Especializada militar en Irán utilizando la herramienta SERVQUAL”*.

Este proyecto fue descriptivo-analítico y transversal; 385 pacientes conformaron la muestra, la encuesta SERVQUAL modificada fue su instrumento (15). Los resultados mostraron que la calidad estuvo por debajo de las expectativas de los pacientes y las brechas fueron estadísticamente significativas en las cinco dimensiones evaluadas ( $P < 0,001$ ); así mismo, la empatía tuvo la mayor brecha (-1,16) y la confiabilidad la menor (-0,61) (15). Se concluye que hay que mejorar los diferentes aspectos, fundamentalmente en las dimensiones con valores más bajos, mediante una eficaz organización, optimización de los servicios y una evaluación periódica (15).

**Raharja, et al. (2018).** India, el objetivo de su investigación fue *“determinar el nivel de descripción de la satisfacción del paciente con la calidad de los servicios de salud en el Policlínico Dental del Hospital General Puri Raharja”*. Además, fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Se utilizó un muestreo consecutivo con 66 participantes que conformaron la muestra, el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento (16). Los valores manifestaron que el 86,4% estuvieron satisfechos con los servicios ofrecidos en cada dimensión, menos en la dimensión tangible en la que el 48,5% quedaron insatisfechos (16). Se concluye que la satisfacción fue buena, pero los aspectos tangibles tienen que mejorarse, a fin de lograr la satisfacción en todas las dimensiones por igual (16).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Paredes y Ruiz (2021).** Perú, el objetivo de su investigación fue “*determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021*”. Además, fue descriptivo, no experimental, transversal; 120 usuarios conformaron la muestra, el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento (17). Los valores evidenciaron un nivel de satisfacción de 94.2%, mientras que el 5.8% fue insatisfactorio; en el género masculino el 50% mostró mayor satisfacción; en los jóvenes el 36.6% y en adultos el 50% mostró la mayor satisfacción; en el nivel educativo superior el 62.5% mostró la mayor satisfacción (17). En conclusión la satisfacción se logró en la mayor parte de los usuarios, por lo que se puede deducir que los procesos establecidos son eficaces, se debe continuar mejorando y realizar proyectos de seguimiento de manera continua (17).

**Wong (2020).** Perú, el objetivo del estudio fue “*determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya*”. Además, tuvo un diseño descriptivo, no experimental, transversal; 214 usuarios formaron la muestra, se usó un muestreo no probabilístico, el cuestionario SERVQUAL modificado fue el instrumento (18). Los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción regular de 55%; se halló un 88% de satisfacción baja en fiabilidad; 73% de satisfacción regular en capacidad de respuesta, aspectos tangibles 56% y seguridad 66%; 58% de satisfacción alta en empatía (18). Se concluye que la satisfacción fue regular en los pacientes para este estudio, por lo que se deben optimizar los procesos, aplicar nuevas estrategias, hacer el seguimiento periódico para evaluar los resultados para mejorar la satisfacción de los pacientes (18).

**Coaquira (2019).** Perú, el objetivo de este estudio fue “*determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo*”.

*de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018*". Además, fue descriptivo, correlacional y transversal; la muestra fue conformada por 40 usuarios, con un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento (19). Los resultados evidenciaron un 83% de calidad moderada y un 7% de calidad alta; el 70% mostró satisfacción alta y un 30% satisfacción regular; la correlación de Pearson fue 0,887, esto expresa una buena correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado; la prueba T de Student tuvo un valor de 11,9 (19). Se concluye que hay una buena calidad de atención según la mayoría de los usuarios, lo que se traduce en una satisfacción alta para este estudio; se debe seguir mejorando los programas, aplicar proyectos de seguimiento y evaluación constante de la satisfacción del usuario (19).

**Cama (2018).** Perú, el objetivo de la investigación fue *"determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos, junio 2018"*. Además, fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal; 82 pacientes conformaron la muestra, con un muestreo no probabilístico, el instrumento fue la encuesta SERVQUAL (20). Los resultados evidenciaron un 74% de satisfacción alta y un 26% de satisfacción baja; un 76% de satisfacción y un 24% de insatisfacción en cuanto a la calidad de atención; el estudio evidencia una relación directa de  $r = 0,648$  entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención (20). Se concluye que hay buen nivel de satisfacción que es el resultado de una buena calidad de atención, para este estudio; se debe seguir fortaleciendo los procesos y aplicar una evaluación continua para verificar la satisfacción de los usuarios (20).

**Espejo (2018).** Perú, el objetivo de su investigación fue *"evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de*

*Odontología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017*". Además, fue descriptivo, observacional, transversal; la muestra fue de 100 usuarios de la Clínica y 100 usuarios del Hospital; el instrumento fue la encuesta SERVQUAL (21). Los resultados mostraron una diferencia significativa entre la satisfacción y la expectativa, en las 5 dimensiones para la Clínica; en cuanto a los valores encontrados para el Hospital, se halló una diferencia significativa en 4 de las dimensiones, pero la fiabilidad no mostró una diferencia significativa (0.3773) (21). Se concluye que la calidad de servicio en la atención de la Clínica Dental fue mayor que la calidad en el servicio odontológico del Hospital para este estudio, se debe mejorar los procesos especialmente en el Hospital donde la satisfacción del usuario fue menor (21).

**Huánuco y Paulino (2018).** Perú, el objetivo de este estudio fue *"identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha del Minsa"*. Además, tuvo un enfoque cuantitativo, fue descriptiva, no experimental, con una muestra de 363 pacientes, se hizo un muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas y el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento (22). Los resultados que mostraron el nivel satisfecho fueron: fiabilidad 66.7%, seguridad 46.3% y empatía 72.5%; regularmente satisfecho: capacidad de respuesta 56.7% y aspectos tangibles 72.5% (22). En relación con el centro donde fueron tratados, el 24.79% de Quero y el 21.21% de Usibamba mostraron satisfacción (22). En relación con la edad un 43.3% de satisfacción, en el sexo femenino un 59.5% de satisfacción, en el nivel secundario un 71.9% de satisfacción, el seguro SIS un 82.6% de satisfacción, el usuario continuador un 84.8% de satisfacción, y el 26.1% de satisfacción en el área de odontología (22). Se concluye que el 86.2% de pacientes encuestados están satisfechos y un 9.4% regularmente satisfechos; se debe continuar

con los proyectos de mejora y evaluar continuamente si estos resultados están siendo los esperados (22).

**Rodríguez (2018).** Perú, el objetivo del estudio fue “*determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017*”. Además, fue descriptivo, no experimental, transversal; se hizo un muestreo por conveniencia, la muestra fue de 204 usuarios, el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL modificado (23). Los resultados evidenciaron un nivel de insatisfacción global del 46.6%, en cada una de las dimensiones; fiabilidad 40.7%, capacidad de respuesta 45.6%, seguridad 47.1%, empatía 46.1% y 45.6% de insatisfacción en tangibles (23). Se concluye que la satisfacción de los usuarios fue desfavorable, por lo que se deben tomar acciones inmediatas para mejorar estos aspectos y aumentar la satisfacción de los pacientes que acuden a estos servicios, con el respectivo seguimiento y evaluación (23).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Turno de atención**

Es el tiempo de horas continuas de trabajo diario del cirujano dentista (24). Para fines de este estudio y considerando las directivas del centro de atención, el turno mañana es de 8.00 a 14.00 horas y el turno tarde de 14.00 a 20.00 horas.

#### 2.2.1.1 Tiempo de trabajo equitativo para el trabajador y para el empleador

##### 2.2.1.1.1 Tiempo de trabajo saludable

Habitualmente los empleados no desean extensas horas de trabajo ni jornadas inusuales como por las noches, por causar consecuencias negativas para su salud y la seguridad en el trabajo (2,3). Las consecuencias de las extensas o inusuales horas de



trabajo no se restringen solo a los trabajadores, sino que incluso perjudican a sus familias. Los acuerdos sobre las horas de trabajo resaltan el resguardo de la salud de los empleados mediante de la regulación de las horas de trabajo; donde marcan un tope de horas de trabajo habituales para una jornada laboral (2,3). En la actualidad hay más evidencia de los resultados negativos de las extensas horas de trabajo en la salud y la seguridad de los empleados (2,3). Las investigaciones concuerdan en que las prolongadas horas de trabajo causan resultados adversos a corto y largo plazo (2,3). Las repercusiones comprenden consecuencias como un elevado grado de fatiga, estrés y alteraciones del sueño; malos hábitos como el abuso de alcohol, fumar, dieta no balanceada y falta de ejercicio (2,3). Las consecuencias a largo plazo implican un aumento de infecciones crónicas, afecciones osteomusculares, cardiovasculares, mentales, gastrointestinales y reproductivas (2,3). Las jornadas extensas frecuentes, más de 48 horas a la semana, no solo afecta negativamente la salud y la seguridad, sino que además afecta el rendimiento de los empleados y en consecuencia el rendimiento de la empresa. Los empleados que regularmente realizan horas de trabajo bastante extensas manifiestan un rendimiento disminuido, a causa del aumento de agotamiento; y los trabajadores con extensas horas y abundante carga de trabajo, revelan una reducción de la satisfacción y motivación en el trabajo, aumento de las tasas de ausentismo y cambio del personal (2,3).

#### 2.2.1.1.2 Tiempo de trabajo productivo

En la actualidad, mayor cantidad de empresas toman conciencia que el hecho de impulsar, que el trabajo y la vida personal de los trabajadores estén equilibrados, se puede convertir en una práctica para aumentar el desempeño de los trabajadores y en consecuencia el desempeño de la empresa en su conjunto (2,3). Según las investigaciones se conoce que la disminución de la jornada de trabajo está conectada

a un aumento en el rendimiento por hora trabajada; este incremento del rendimiento también se relaciona con menos fatiga, mayor motivación, actitudes positivas (2,3). Al hacer estas modificaciones los empleados disponen de mayor tiempo de descanso y recuperación, lo que mejora su salud física y mental; por lo tanto, al estar más alertas en el trabajo aumentan su productividad y rendimiento (2,3).

#### 2.2.1.1.3 Tiempo de trabajo y la familia

El trabajo decente significa facilitar a los empleados el tiempo y la variabilidad de horarios que requieren para cumplir sus obligaciones familiares (2,3). Para que el tiempo de trabajo concuerde con la vida familiar corresponde ser planeados para cumplir las necesidades de los padres, mujeres y hombres, de contar con el tiempo necesario para dedicarse a su familia diariamente (2,3). Acceder a que los trabajadores acuerden sus horarios de trabajo de forma manejable para desempeñar estos deberes familiares, favorece a los trabajadores y a sus familias (2,3).

#### 2.2.1.2 Modalidades del tiempo de trabajo

##### 2.2.1.2.1 Horas extraordinarias

Es importante para las instituciones restringir las horas extraordinarias por las consecuencias en los empleados y la empresa (2,3). Las extensas horas de trabajo tienen relación directa con el aumento de cansancio, aumento de la posibilidad de errores y accidentes; las largas jornadas semanales producen cansancio agudo y crónico, lo que ocasiona efectos sobre la salud, como afecciones cardiovasculares y mentales como la depresión (2,3). Según la visión de las instituciones, las jornadas reducidas están asociadas a mayor rendimiento por hora y mejor ejercicio laboral (2,3).

##### 2.2.1.2.2 Trabajo por turnos

Es una forma de establecer la jornada laboral en la que los empleados se van reemplazando en el lugar de trabajo, de esta manera la empresa puede atender más allá de la jornada laboral de cada trabajador; esta modalidad proporciona a las instituciones prolongar su horario de atención y afrontar más apropiadamente los horarios de gran demanda (2,3). Existen dos clases principales: el sistema de turnos fijos, donde un grupo designado trabaja permanentemente en un turno; y el sistema de turnos rotativos, donde los empleados se fijan turnos de trabajo que cambian constantemente, dividiéndose las horas de trabajo diario (2,3).

#### 2.2.1.2.3 Trabajo a tiempo parcial

Abarca a todo empleado con una jornada laboral de duración inferior a la de los empleados a tiempo completo; el convenio en relación con el trabajo a tiempo parcial de la OIT, tiene la intención de estimular el ingreso al trabajo a tiempo parcial, beneficioso, escogido voluntariamente e impulsar la igualdad de trato entre los empleados a tiempo parcial y tiempo completo (2,3).

### **2.2.2. Satisfacción en salud**

Es el grado de desempeño de los servicios sanitarios, según las expectativas y percepciones del paciente. Esta satisfacción se logra cuando el conjunto de particularidades del servicio de salud cumple las condiciones y exigencias del usuario externo, siendo este el motivo que predispone al paciente a volver constantemente por los servicios, ya que percibe una sensación de complacencia al satisfacer sus expectativas y necesidades (19,25).

#### 2.2.2.1. Aspectos que intervienen en la satisfacción

La satisfacción de los pacientes depende de aspectos físicos, tiempo de espera, limpieza, confort, la atención otorgada por el personal del establecimiento, la atención

recibida por el especialista, si se logró cubrir las necesidades de atención y recuperación de la salud. Los usuarios aprecian el buen trato por parte del personal, un tiempo de espera breve, la facilidad para acceder a la atención (26,27).

#### 2.2.2.2. Utilidad de medir la satisfacción

Radica en que podemos prever si los pacientes cumplirán o no las indicaciones, si van a regresar o no a las citas para terminar el tratamiento, o si volverán al mismo lugar cada vez que necesiten atención; si el usuario tendrá buena disposición en el momento de pagar por los servicios, también se evalúa si el personal tiene un trato cordial, si las inquietudes son resueltas a tiempo y correctamente, si los tiempos de espera son los adecuados, si el usuario recomendará los servicios a las demás personas (19,26,27).

Según los resultados que se logre conseguir de ello, se pueden disponer planes para mejorar cada aspecto, recordemos que se pueden lograr mejoras de manera constante, por lo que se debe medir la satisfacción de forma continua cada cierto tiempo para evidenciar si las estrategias de mejora están dando los resultados que esperamos (26,27).

#### 2.2.2.3. Nivel de satisfacción

Se define como la resta entre la percepción y la expectativa (P-E) del usuario externo, entonces un paciente satisfecho será cuando la resta entre sus percepciones y expectativas tenga un valor positivo y por el contrario un paciente insatisfecho será cuando el valor de la resta sea negativo. Además, se define que la expectativa (E) es la estimación de lo que el usuario desea recibir del servicio antes de obtenerlo y la percepción (P) es la evaluación del servicio ya entregado (4,19,23,25,28–30).

El nivel de satisfacción del paciente está relacionado a la calidad en los servicios de salud, en consecuencia la satisfacción del usuario externo estaría indicando que la

calidad del servicio es buena y por el contrario la insatisfacción nos estaría evidenciando una calidad deficiente; es importante medir dicha satisfacción de manera permanente, para detectar así las deficiencias de los servicios y poder corregirlas, logrando el perfeccionamiento constante de los servicios de salud a favor de los usuarios externos y también a favor de los centros que ofrecen servicios de salud (4,19,23,25,28,30).

#### 2.2.2.4. Satisfacción en centros odontológicos privados

La satisfacción de los pacientes es importante para lograr su fidelidad, para que la experiencia de bienestar causada por la atención de calidad consiga que regrese a pesar de lo alejado que se encuentre o de los costos del tratamiento que el usuario requiera (25). Lograr la satisfacción de nuestros pacientes es fundamental para los centros odontológicos privados, ya que de ello dependen los ingresos, un paciente satisfecho siempre volverá a atenderse al mismo lugar, nos recomendará y traerá familiares para ser atendidos, lo que hará que tengamos mayor flujo de pacientes y por consiguiente más ganancias; por el contrario si la satisfacción es deficiente y los pacientes tienen una mala experiencia en el servicio que se ofrece, no volverán; pueden aconsejar no acudir a estos servicios a otras personas y si no se modifican esos aspectos a tiempo, el flujo de pacientes será mínimo y las ganancias también (25). Conseguir una buena calidad de atención en todos los aspectos beneficia tanto al usuario externo como al centro odontológico privado; ya que, al lograr experiencias agradables, con una atención que colme las expectativas de los usuarios, hace que más usuarios acudan en busca de estos servicios de buena calidad y excelente trato a los pacientes (25).

#### 2.2.2.5. Satisfacción en la atención de salud

Habitualmente, el usuario externo no puede evaluar de manera precisa los aspectos técnico-científicos de la atención que se le brinda, él no sabe si los procedimientos fueron realizados correctamente, o si hubo una deficiencia o error en el proceso; lo que el usuario externo si puede percibir, es la manera en que es tratado por todo el personal, desde que ingresa al establecimiento de salud, él sabe si lo trataron cordialmente o no, si hubo interés en brindarle la información o la ayuda requerida o no, él sabe si el especialista mostró empatía por su caso y logró despejar sus dudas, inspirar confianza, darle opciones de tratamiento y explicarle los procedimientos de manera que él pudiera entender; entonces si el paciente se siente satisfecho con el trato y la atención brindada también lo relacionará con una buena capacidad técnico-científica del profesional (31). Después de esta explicación podríamos decir que las buenas relaciones interpersonales que logremos desarrollar con el usuario externo, son igual de importantes que la capacidad técnico-científica de los profesionales; por lo que es importante fomentar el trato amable, desde que el usuario externo ingresa hasta que se retira, brindarle una experiencia agradable que lo haga volver siempre que necesite la atención, que difunda elogios y recomiende la atención a otras personas (31).

#### 2.2.2.6. Satisfacción en el servicio de odontología

La estrategia de salud bucal tiene la función de promover actividades para prevenir y tratar estas enfermedades, en todos los grupos etarios, para lograr una atención integral y a lo largo de la vida de los pacientes. Para realizar dicha atención integral, el odontólogo deberá de contar con un ambiente adecuado, implementado con el equipo, instrumental y materiales necesarios para brindar una adecuada atención y de calidad (26).

### **2.2.3. Calidad**

La calidad es la combinación de cualidades que posee un servicio para cubrir las expectativas de los clientes o usuarios (25).

#### **2.2.3.1. Calidad en el sistema sanitario**

Se refiere a la medida en que los servicios sanitarios dan la posibilidad de obtener buenos efectos en la salud de los pacientes. La calidad puede ser calculada y perfeccionada de manera constante, tomando en cuenta las necesidades y particularidades de los pacientes que acuden a estos servicios (4–7).

Para lograr la calidad en los servicios sanitarios estos deben ser: eficaces, deberán ser sustentados en datos verificables; tener profesionales con buena preparación científica y técnica; seguros, evitarán causar daño a los usuarios; mínimo riesgo, se sopesará entre los riesgos y beneficios para tomar las decisiones más adecuadas para cada usuario; centrados en los pacientes, la atención deberá de estar enfocada en las condiciones y exigencias de los pacientes; oportunos, se disminuirá el tiempo de espera y se evitarán retrasos; equitativos, la calidad no cambiará por cuestiones de religión, sexo, idioma, lugar geográfico, situación socioeconómica, etc.; integrados, facilitarán una atención coordinada en todos los niveles de atención; eficientes, extenderán los beneficios con los recursos que tengan disponibles, usándolos correctamente e impedirán que sean desperdiciados; deben satisfacer las necesidades de los pacientes y tener un impacto positivo en la recuperación de la salud (4–7).

#### **2.2.3.2. Calidad en la atención odontológica**

Proporcionar servicios de calidad en odontología abarca diversas responsabilidades que no solo buscan devolver el bienestar físico de los pacientes, sino que van más profundo e incluyen el bienestar psicológico, control de los miedos, identificación de

las emociones y necesidades de los pacientes, los procedimientos especializados que el paciente necesite, trato adecuado y amable, con asertividad y responsabilidad, lograr que el paciente se sienta seguro y que tenga la confianza que será atendido de la mejor manera y con el mayor cuidado (5).

#### **2.2.4. Modelo SERVQUAL**

##### 2.2.4.1. Origen

El modelo SERVQUAL (service quality) tiene su origen en la investigación realizada por los educadores: profesora Valarie A. Zeithaml, profesor A. Parasuraman y profesor Leonard L. Berry en 1985 en Estados Unidos, su principal finalidad fue evaluar la calidad de los servicios, basado en el punto de vista del usuario. Michelsen Consulting con el respaldo del “Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios” lo validaron para América Latina en 1992 (19).

##### 2.2.4.2. Descripción del modelo SERVQUAL

Este modelo se fundamenta en contrastar las expectativas que tienen los usuarios antes de obtener el servicio, con las percepciones que tienen luego de recibirlo. Diversos estudios concluyen que la utilización de la encuesta SERVQUAL es el método preferido para evaluar la calidad en los servicios; en específico demuestran la fiabilidad de este modelo frente a otros métodos para evaluar la calidad en los servicios de salud (19).

Además, es importante mencionar que este cuestionario es un instrumento que mide tanto aspectos objetivos y subjetivos que tienen que ver con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención de salud (28).

##### 2.2.4.3. Dimensiones del método SERVQUAL



Las 5 dimensiones del método SERVQUAL son:

Fiabilidad, aplicación adecuada de los procedimientos para realizar el servicio ofrecido de manera minuciosa. Capacidad de respuesta: cualidad de servir y brindar una respuesta oportuna, de calidad y en un tiempo satisfactorio frente a una solicitud. Seguridad: tiene relación con la preparación y experiencia de los profesionales, habilidad para obtener la confianza del paciente. Empatía: trato individualizado y cuidadoso, capacidad de interpretar y cumplir apropiadamente las exigencias de los usuarios. Por último, aspectos tangibles: se refiere al ambiente y aspecto físico del establecimiento de salud, procedimientos, capital humano, equipos, limpieza y confort (4,11,19,23,25,30).

#### 2.2.4.4. Metodología SERVQUAL modificada por el MINSA

El MINSA ha adaptado la técnica con algunas variaciones, logrando como resultado la encuesta SERVQUAL modificada, con validez y alta confiabilidad, para aplicarse en el sistema sanitario de nuestro país; cuyos resultados ayudan a determinar la expectativa y percepción de los pacientes, identificar los aspectos deficientes con el objetivo de impulsar proyectos de perfeccionamiento de la calidad de atención, incentivar la evaluación periódica del nivel de la satisfacción, con la finalidad de evaluar los resultados de las acciones tomadas para el incremento de la calidad (11).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H2: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H3: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H4: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H5: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

H0: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

El método del estudio fue hipotético - deductivo ya que, por medio de la observación se formularon una serie de hipótesis que consideramos, impactan en la satisfacción del usuario externo, así se pudieron confirmar o refutar los resultados de la investigación (30).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque del estudio fue cuantitativo porque se confió en las ciencias numéricas y el uso de la estadística para probar las hipótesis planteadas (32).

### **3.3. Tipo de investigación**

Este estudio perteneció al tipo de investigación básica, con la finalidad de conocer hallazgos importantes para ampliar los conocimientos y demostrar si existió relación entre las variables de estudio (32).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño fue observacional porque no se manipularon las variables de estudio, prospectivo porque si bien el estudio se inició en el presente los datos se analizaron en el transcurso del tiempo, analítico porque se estudiaron dos variables y transversal porque los datos se recolectaron una sola vez en el tiempo (32).

### 3.5. Nivel de la investigación

El presente estudio tuvo un nivel correlacional, en el cual se pretendió analizar la relación entre las variables de estudio (32).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

La población estuvo conformada por los usuarios externos que asistieron a la Clínica Dental Molar 32, ubicada en el distrito de Chorrillos en Lima, en el mes de noviembre del año 2022. En este establecimiento se atienden 5,000 pacientes al año aproximadamente, en sus dos turnos de trabajo (turno mañana y turno tarde).

#### 3.5.2. Muestra

Para este estudio la muestra ajustada fue 229 pacientes. Para determinar la muestra, se utilizó la siguiente fórmula (32):

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

Total de la población (N): 5,000

Nivel de confianza (1- $\alpha$ ): 95%

Precisión (d): 3%

Proporción (p): 5%

Con estos datos hallamos el tamaño muestral (n) de 195 usuarios. Sin embargo, considerando que la proporción esperada de pérdidas (R) es de 15%, el tamaño muestral ajustado a pérdidas fue de 229 usuarios externos.

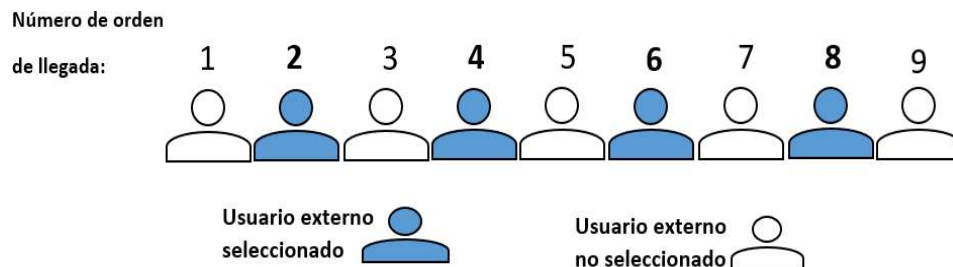
Para fines de esta investigación se tomó una muestra de 230 usuarios externos, ya que se necesitó un número par para poder dividirlo en 2 grupos, un grupo de 115 usuarios externos atendidos en el turno mañana y otro grupo de 115 usuarios externos atendidos en el turno tarde.

### 3.5.3. Muestreo

El muestreo utilizado en esta investigación fue el muestreo probabilístico, debido a que todos los usuarios tuvieron igual posibilidad de participar en el estudio (32). El tipo de muestreo probabilístico fue el muestreo sistemático, por lo que se divide el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual se estableció cada cuantos usuarios se entrevistó (11).

Número de usuarios atendidos la última semana	104	0.45	Redondeando: <b>1</b>
Tamaño de muestra obtenida	230		

Lo que significó que se entrevistó después de cada 1 usuario. Ya que se seleccionó a los usuarios externos de manera intercalada, para el estudio se decidió escoger solamente a los pacientes con número par en el orden de llegada, de no dar su consentimiento se pasó al siguiente número par; de esta forma cada día, hasta que se llegó a la muestra de 230 usuarios externos (11).



### **3.5.4. Criterios de selección**

#### 3.5.4.1. Criterios de inclusión

- Usuarios externos mayores de 18 años.
- Usuarios externos masculinos y femeninos.
- Usuarios externos que acudan a atenderse en la Clínica Dental Molar 32 en el turno mañana o tarde.
- Usuarios externos que acepten participar en el estudio.
- Usuarios externos que llenen el consentimiento informado.

#### 3.5.4.2. Criterios de exclusión

- Usuarios externos que presenten alguna enfermedad psiquiátrica o que no puedan emitir juicio alguno sobre la atención odontológica.
- Usuarios externos menores de edad.
- Familiares o acompañantes de los usuarios externos.
- Usuarios que no acepten participar en el estudio.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **3.6.1. Variables de estudio**

Variable 1: Turno de atención

Definición operacional: Es el tiempo de seis horas continuas de trabajo diario del cirujano dentista (24). Donde se consideran dos dimensiones turno mañana y turno tarde. Los indicadores en el turno mañana de 8.00 a 14.00 horas y en el turno tarde de 14.00 a 20.00 horas.

## Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Definición operacional: Es el nivel de perfección de la atención, según las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio odontológico (11). Se medirá con un instrumento de 5 dimensiones. Cada dimensión está conformada por preguntas sobre expectativas (E) y percepciones (P) del usuario, cuyos valores asignados por los usuarios van del 1 al 7, tomando 1 como la mínima calificación y 7 como la más alta (11).



### 3.6.2. Variables y operacionalización

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Turno de Atención	Es el tiempo de seis horas continuas de trabajo diario del cirujano dentista.	Turno mañana	08.00 a 14.00 horas	Ordinal	Ninguna
		Turno tarde	14.00 a 20.00 horas	Ordinal	Ninguna
Satisfacción del usuario externo	Es el nivel de perfección de la atención, en relación con las expectativas y percepciones del paciente	Fiabilidad	<p>01 E: Que Usted sea atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas.</p> <p>02 E: Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.</p> <p>03 E: Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.</p> <p>04 E: Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.</p> <p>05 E: Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.</p> <p>01 P: ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?</p> <p>02 P: ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>03 P: ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?</p> <p>04 P: ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?</p> <p>05 P: ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?</p>	Ordinal	<p>Escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Tomando 1 como la mínima calificación y 7 como la</p>

	respecto al servicio odontológico				más alta calificación.
	Capacidad de respuesta	<p>06 E: Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida 07 E: Que la atención en el área de admisión sea rápida 08 E: Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto. 09 E: Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.</p> <p>06 P: ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? 07 P: ¿La atención en el área de admisión fue rápida? 08 P: ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? 09 P: ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</p>	Ordinal	<p>Escala numérica del 1 al 7. Tomando 1 como la mínima calificación y 7 como la más alta calificación.</p>	

		Seguridad	<p>10 E: Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</p> <p>11 E: Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.</p> <p>12 E: Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.</p> <p>13 E: Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.</p> <p>10 P: ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?</p> <p>11 P: ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?</p> <p>12 P: ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?</p> <p>13 P: ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?</p>	Ordinal	<p>Escala</p> <p>numérica del</p> <p>1 al 7.</p> <p>Tomando 1</p> <p>como la</p> <p>mínima</p> <p>calificación</p> <p>y 7 como la</p> <p>más alta</p> <p>calificación.</p>
		Empatía	<p>14 E: Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>15 E: Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>16 E: Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>17 E: Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.</p> <p>18 E: Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.</p> <p>14 P: ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>15 P: ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>16 P: ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>17 P: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?</p>	Ordinal	<p>Escala</p> <p>numérica del</p> <p>1 al 7.</p> <p>Tomando 1</p> <p>como la</p> <p>mínima</p> <p>calificación</p> <p>y 7 como la</p>

			18 P: ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?		más alta calificación.
	Aspectos tangibles	<p>19 E: Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.</p> <p>20 E: Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.</p> <p>21 E: Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.</p> <p>22 E: Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</p> <p>19 P: ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>20 P: ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?</p> <p>21 P: ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?</p> <p>22 P: ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?</p>	Ordinal	<p>Escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Tomando 1 como la mínima calificación y 7 como la más alta calificación.</p>	

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

#### **3.7.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta.

Los usuarios externos, también denominados pacientes, que participaron en el presente estudio fueron atendidos en el turno mañana o tarde en el establecimiento de salud privado Clínica Dental Molar 32 en el mes de noviembre del año 2022.

Previo autorización de los encargados del establecimiento de salud se dispuso de los pacientes con número par en el orden de llegada y se les consultó si deseaban participar en la investigación, hasta llegar a la cantidad requerida de encuestados.

Al brindarnos su autorización verbal, se le explicaron los objetivos de la investigación y se resolvieron sus dudas, luego se procedió a llenar el consentimiento informado, el cual fue respondido antes de realizar la encuesta.

Luego se procedió a llenar los datos generales del paciente como: edad, sexo, nivel de estudio, etc. Para medir la primera variable, turno de atención, en la misma cartilla se marcó el turno de atención, ya sea turno mañana o tarde según correspondió.

Para medir la segunda variable, satisfacción del usuario externo, se le explicó al participante la estructura de la encuesta SERVQUAL modificada, tomada de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” del MINSA, instrumento aprobado y validado para uso de los establecimientos de salud. El tiempo aproximado de llenado de la encuesta fue de 15 minutos (11).

### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Para medir la primera variable, se llenó el turno de atención en la cartilla junto con los datos generales de cada paciente.

Para medir la segunda variable, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, tomada de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” del MINSA, instrumento validado y aprobado para uso de los establecimientos de salud (11).

Este instrumento estuvo compuesto de dos partes, la primera parte fueron 22 preguntas de expectativas y la segunda parte fueron 22 preguntas de percepciones, dispuestas en 5 dimensiones para medir la satisfacción: para evaluar la fiabilidad se aplicó la pregunta 01 a la 05; para la capacidad de respuesta se aplicó la pregunta 06 a la 09; para la seguridad se aplicó la pregunta 10 a la 13; para la empatía se aplicó la pregunta 14 a la 18 y para los aspectos tangibles se aplicó la pregunta 19 a la 22 (11).

Para la observación de los datos se calificó como usuarios satisfechos los resultados positivos (+), y por el contrario se consideró como usuarios insatisfechos los resultados negativos (-), los cuales se hallaron mediante la resta entre las percepciones y las expectativas (P - E) (11).

En general se clasificó el porcentaje de insatisfacción menor al 40% como aceptable, del 40 al 60% de insatisfacción en proceso y una insatisfacción mayor al 60% como por mejorar; esto puede darse a nivel global y según cada dimensión o pregunta; por lo que se tendrá que poner mayor atención en las áreas donde más alto fue el porcentaje de insatisfacción (11).

### **3.7.3. Validación**

La validez de contenido fue realizada por Cabello & Chirinos (33) en nuestro medio, la validez de constructo estuvo compuesto por el análisis factorial que obtuvo un resultado de 88,9 % de la varianza de las variables en consultorio externo.

Además, este instrumento fue validado por un equipo de expertos de los diferentes establecimientos privados y públicos de Lima Metropolitana y provincia, conducido por el Ministerio de Salud, quién en el año 2012 publicó mediante la Resolución Ministerial RM N° 527-2011/MINSA la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, cuya aplicación abarca todos los establecimientos de salud del Perú, ya sean públicos o privados (11).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Cabello & Chirinos (33) concluyen que este instrumento tuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 para consultorio externo. Por lo cual concluimos que tiene una alta confiabilidad.

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

La información recolectada fue organizada y evaluada mediante un sistema computarizado, utilizando el programa Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS versión 28 para Windows.

Las variables categóricas fueron descritas con frecuencias absolutas y relativas (cifras expresadas en porcentajes). Los resultados de las variables ordinales fueron calificados como estadísticamente significativos si  $p < 0.05$ , para verificar estas significancias nos apoyamos en las pruebas estadísticas chi cuadrado, para indicar las diferencias que existen entre las variables.

Así mismo, se utilizaron los coeficientes de correlación de Spearman, para medir la relación entre variables ordinales, donde 1 significa asociación perfecta. Por tanto, cuanto más se acerque a la unidad, mayor correlación existe.

Los resultados fueron colocados en tablas y figuras para su mejor comprensión.

### **3.9. Aspectos éticos**

Siendo un estudio correlacional, esta investigación tuvo riesgos mínimos para los pacientes. Además, no hubo beneficios directos para los participantes; sin embargo, los resultados de esta investigación pueden beneficiar la gestión del establecimiento con repercusión en el equipo de salud. No hubo compensación monetaria para los colaboradores, ni de otra forma por su participación.

Los participantes en este estudio firmaron un formato de consentimiento informado.

Los datos recabados fueron incorporados a una base de datos, la cual no tiene información personal de los participantes; sin embargo, se guardaron bajo contraseña en una carpeta protegida. Las fichas fueron guardadas bajo contraseña a la que solo tiene acceso la investigadora.

Cualquier informe, reporte o publicación generada de este estudio, en ninguna circunstancia, tuvo información personal de los participantes.

No se discriminó a los participantes por religión, orientación sexual, situación socioeconómica, etc.

Este estudio fue revisado y aprobado por los docentes, asesores y expertos de la universidad y encargados del establecimiento privado de salud.

La autora declara no tener conflictos de interés para realizar el estudio.



## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

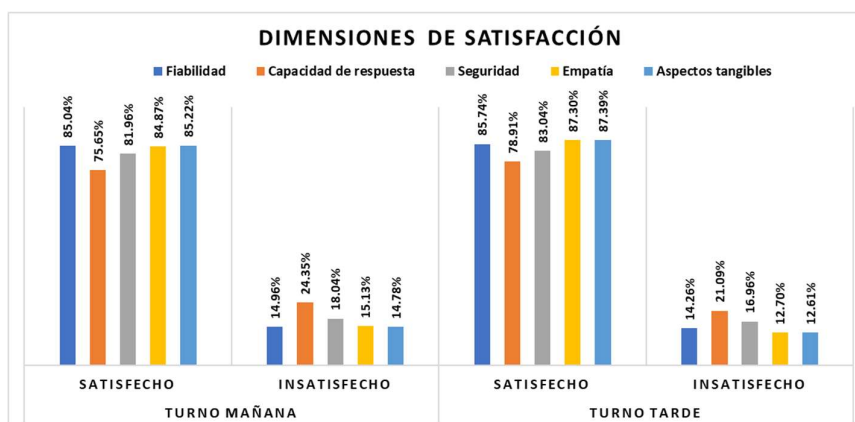
#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1.** Turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo.

Dimensiones de satisfacción	Turno mañana		Turno tarde	
	Satisfecho %	Insatisfecho %	Satisfecho %	Insatisfecho %
Fiabilidad	85.04%	14.96%	85.74%	14.26%
Capacidad de respuesta	75.65%	24.35%	78.91%	21.09%
Seguridad	81.96%	18.04%	83.04%	16.96%
Empatía	84.87%	15.13%	87.30%	12.70%
Aspectos tangibles	85.22%	14.78%	87.39%	12.61%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1.** Turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo



Fuente: Elaboración propia

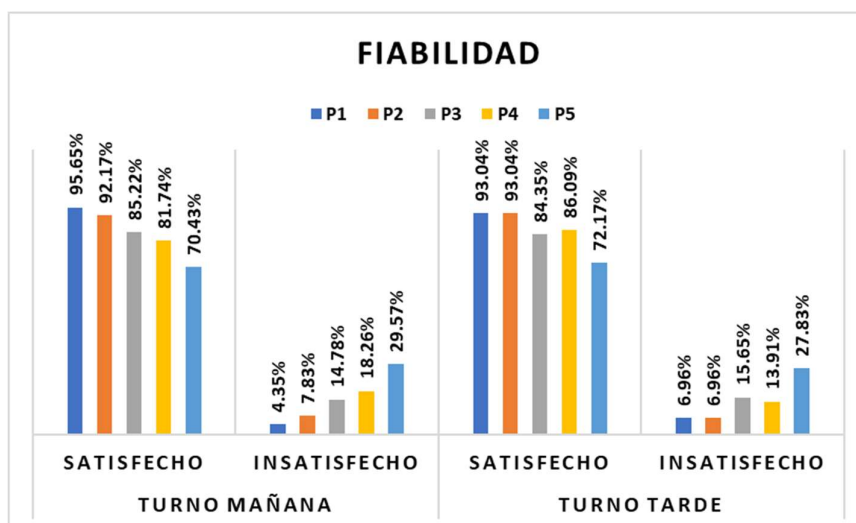
En la tabla y figura 1 se puede observar que para el turno mañana la dimensión que registró el mayor porcentaje de satisfacción fue aspectos tangibles con 85.22%, seguido de la dimensión fiabilidad con 85.04% y la dimensión empatía con 84.87%; mientras el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la dimensión capacidad de respuesta con 24.35%, seguido de la dimensión seguridad con 18.04%. Así mismo, para el turno tarde el mayor porcentaje de satisfacción fue en la dimensión aspectos tangibles con 87.39%, seguido de la dimensión empatía con 87.30% y la dimensión fiabilidad con 85.74%; mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la dimensión capacidad de respuesta con 21.09%, seguido de la dimensión seguridad con 16.96% de insatisfacción del total de los casos.

**Tabla 2.** Turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en la satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de satisfacción	Turno mañana				Turno tarde				Valor de p	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Fiabilidad	P1	110	95.65%	5	4.35%	107	93.04%	8	6.96%	0.392
	P2	106	92.17%	9	7.83%	107	93.04%	8	6.96%	0.801
	P3	98	85.22%	17	14.78%	97	84.35%	18	15.65%	0.854
	P4	94	81.74%	21	18.26%	99	86.09%	16	13.91%	0.370
	P5	81	70.43%	34	29.57%	83	72.17%	32	27.83%	0.771

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.** Turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en la satisfacción del usuario externo.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 2 se observa que para el turno mañana el mayor porcentaje de satisfacción fue en la pregunta 1 con 95.65% y la pregunta 2 con 92.17%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la pregunta 5 con 29.57% y la pregunta 4 con 18.26%. Así mismo, para el turno tarde las preguntas 1 y 2 con 93.04% obtuvieron el mayor porcentaje de satisfacción, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 5 con 27.83% y la pregunta 3 con 15.65% de insatisfacción.

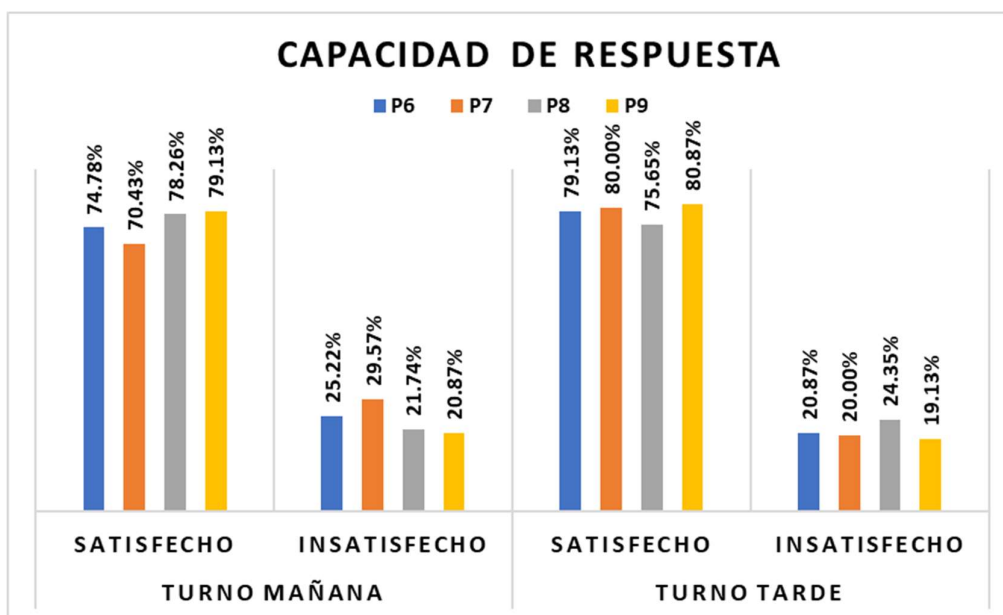
A nivel de toda la dimensión, ninguno de los porcentajes de insatisfacción de las cinco preguntas obtuvo un valor superior al 40%, por lo tanto, se considera que existe un nivel de insatisfacción aceptable para esta dimensión (11).

**Tabla 3.** Turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de satisfacción	Turno mañana				Turno tarde				Valor de p	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Capacidad de respuesta	P6	86	74.78%	29	25.22%	91	79.13%	24	20.87%	0.434
	P7	81	70.43%	34	29.57%	92	80.00%	23	20.00%	0.093
	P8	90	78.26%	25	21.74%	87	75.65%	28	24.35%	0.639
	P9	91	79.13%	24	20.87%	93	80.87%	22	19.13%	0.742

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3.** Turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 3 se observa que para el turno mañana el mayor porcentaje de satisfacción fue en la pregunta 9 con 79.13% y la pregunta 8 con 78.26%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la pregunta 7 con 29.57% y la pregunta 6 con 25.22%. Así mismo, para el turno tarde el mayor porcentaje

de satisfacción fue en la pregunta 9 con 80.87% y la pregunta 7 con 80.00%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 8 con 24.35% y la pregunta 6 con 20.87% de insatisfacción.

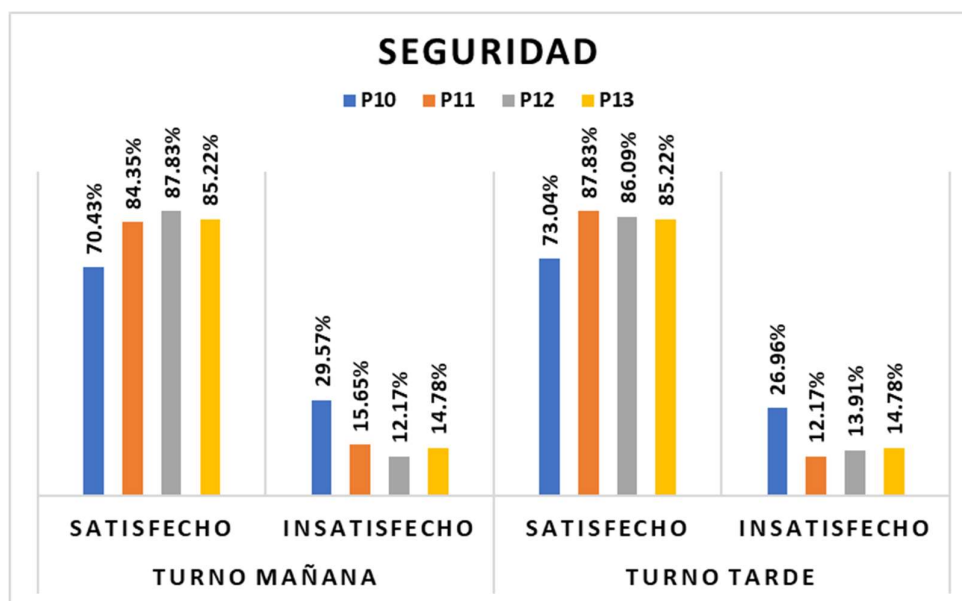
A nivel de toda la dimensión, ninguno de los porcentajes de insatisfacción de las cuatro preguntas obtuvo un valor superior al 40%, por lo tanto, se considera que existe un nivel de insatisfacción aceptable para esta dimensión (11).

**Tabla 4.** Turno de atención y la evaluación de la seguridad en la satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de satisfacción	Turno mañana				Turno tarde				Valor de p	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Seguridad	P10	81	70.43%	34	29.57%	84	73.04%	31	26.96%	0.660
	P11	97	84.35%	18	15.65%	101	87.83%	14	12.17%	0.446
	P12	101	87.83%	14	12.17%	99	86.09%	16	13.91%	0.695
	P13	98	85.22%	17	14.78%	98	85.22%	17	14.78%	1

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.** Turno de atención y la evaluación de la seguridad en la satisfacción del usuario externo.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 4 se observa que para el turno mañana el mayor porcentaje de satisfacción fue en la pregunta 12 con 87.83% y la pregunta 13 con 85.22%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la pregunta 10 con 29.57% y la pregunta 11 con 15.65%. Así mismo, el mayor porcentaje de satisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 11 con 87.83% y la pregunta 12 con 86.09%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 10 con 26.96% y la pregunta 13 con 14.78% de insatisfacción.

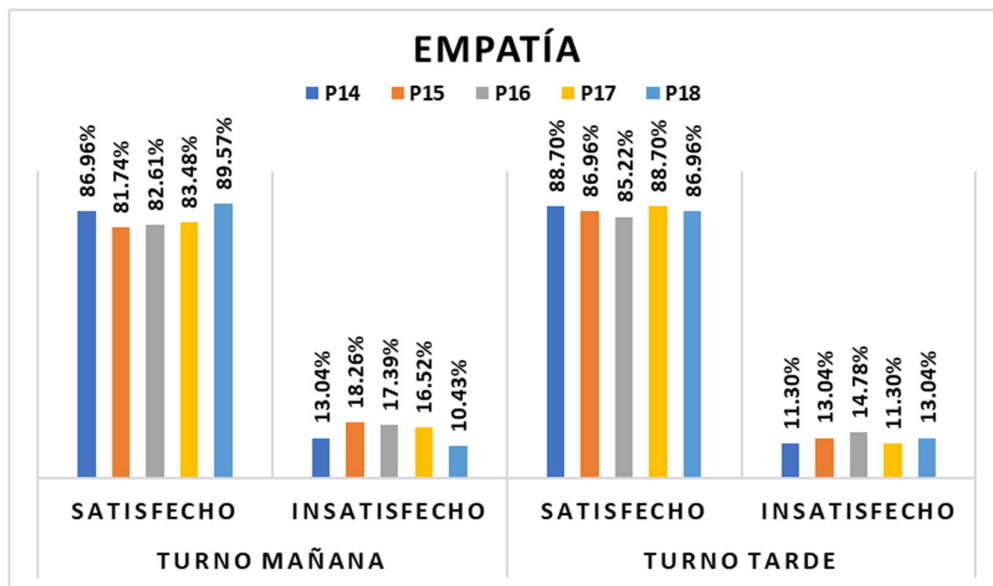
A nivel de toda la dimensión, ninguno de los porcentajes de insatisfacción de las cuatro preguntas obtuvo un valor superior al 40%, por lo tanto, se considera que existe un nivel de insatisfacción aceptable para esta dimensión (11).

**Tabla 5.** Turno de atención y la evaluación de la empatía en la satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de satisfacción	Turno mañana				Turno tarde				Valor de p	
	Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Empatía	P14	100	86.96%	15	13.04%	102	88.70%	13	11.30%	0.687
	P15	94	81.74%	21	18.26%	100	86.96%	15	13.04%	0.276
	P16	95	82.61%	20	17.39%	98	85.22%	17	14.78%	0.590
	P17	96	83.48%	19	16.52%	102	88.70%	13	11.30%	0.253
	P18	103	89.57%	12	10.43%	100	86.96%	15	13.04%	0.539

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.** Turno de atención y la evaluación de la empatía en la satisfacción del usuario externo.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 5 se observa que para el turno mañana el mayor porcentaje de satisfacción fue en la pregunta 18 con 89.57% y la pregunta 14 con 86.96%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la pregunta 15 con 18.26% y la pregunta 16 con 17.39%. Así mismo, el mayor porcentaje de

satisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 14 y 17 con 88.70%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 16 con 14.78% y en las preguntas 15 y 18 con 13.04% de insatisfacción.

A nivel de toda la dimensión, ninguno de los porcentajes de insatisfacción de las cinco preguntas obtuvo un valor superior al 40%, por lo tanto, se considera que existe un nivel de insatisfacción aceptable para esta dimensión (11).

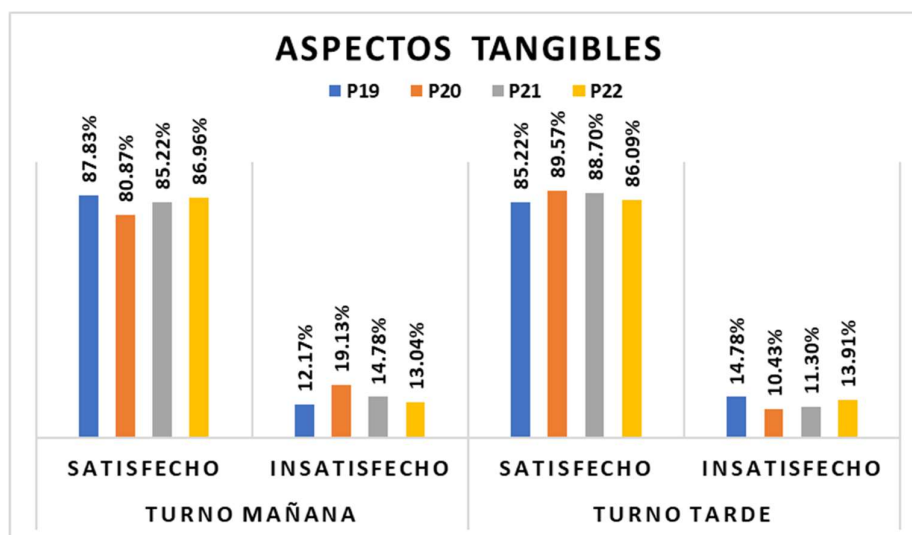
**Tabla 6.** Turno de atención y la evaluación de aspectos tangibles en la satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de satisfacción		Turno mañana				Turno tarde				Valor de p
		Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Aspectos Tangibles	P19	101	87.83%	14	12.17%	98	85.22%	17	14.78%	0.562
	P20	93	80.87%	22	19.13%	103	89.57%	12	10.43%	0.063
	P21	98	85.22%	17	14.78%	102	88.70%	13	11.30%	0.434
	P22	100	86.96%	15	13.04%	99	86.09%	16	13.91%	0.847

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6.** Turno de atención y la evaluación de aspectos tangibles en la satisfacción del usuario externo.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 6 se observa que para el turno mañana el mayor porcentaje de satisfacción fue en la pregunta 19 con 87.83% y la pregunta 22 con 86.96%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno mañana fue en la pregunta 20 con 19.13% y la pregunta 21 con 14.78%. Así mismo, el mayor porcentaje de satisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 20 con 89.57% y la pregunta 21 con 88.70%, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción para el turno tarde fue en la pregunta 19 con 14.78% y la pregunta 22 con 13.91% de insatisfacción.

A nivel de toda la dimensión, ninguno de los porcentajes de insatisfacción de las cuatro preguntas obtuvo un valor superior al 40%, por lo tanto, se considera que existe un nivel de insatisfacción aceptable para esta dimensión (11).

#### **4.1.2. Prueba de hipótesis**

Prueba de Hipótesis General

##### **Hipótesis General:**

**H1:** Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción del usuario externo en pacientes odontológicos atendidos en un establecimiento privado de salud de Lima durante el año 2022.

**H0:** No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción del usuario externo en pacientes odontológicos atendidos en un establecimiento privado de salud de Lima durante el año 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

**Prueba estadística:**

**Tabla 7:** Prueba estadística de las cinco dimensiones de la satisfacción.

Dimensiones de satisfacción		Chi cuadrado	df	Valor de p	Correlación de Spearman	Significación aproximada de $\chi^2$ Spearman
Fiabilidad	P1	0.734	1	0.392	0.056	0.394
	P2	0.064	1	0.801	-0.017	0.802
	P3	0.034	1	0.854	0.012	0.855
	P4	0.805	1	0.370	-0.059	0.372
	P5	0.085	1	0.771	-0.019	0.772
Capacidad de respuesta	P6	0.613	1	0.434	-0.052	0.436
	P7	2.822	1	0.093	-0.111	0.094
	P8	0.221	1	0.639	0.031	0.640
	P9	0.109	1	0.742	-0.022	0.743
Seguridad	P10	0.193	1	0.660	-0.029	0.662
	P11	0.581	1	0.446	-0.050	0.448
	P12	0.153	1	0.695	0.026	0.697
	P13	0	1	1	0	1
Empatía	P14	0.163	1	0.687	-0.027	0.688
	P15	1.186	1	0.276	-0.072	0.278
	P16	0.290	1	0.590	-0.036	0.592
	P17	1.307	1	0.253	-0.075	0.255
	P18	0.378	1	0.539	0.041	0.541
Aspectos tangibles	P19	0.336	1	0.562	0.038	0.564
	P20	3.451	1	0.063	-0.122	0.064
	P21	0.613	1	0.434	-0.052	0.436
	P22	0.037	1	0.847	0.013	0.848

Fuente: Elaboración propia

En el estudio de las dos variables: satisfacción del usuario externo (en sus cinco dimensiones) y turno de atención, utilizando la prueba estadística chi cuadrado, se pudo determinar que todos los indicadores tuvieron valores de p, superiores a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre estas dos variables de investigación, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Así mismo, se analizó la correlación de Spearman para variables ordinales en cada uno de los indicadores y con una significación aproximada

mayor a 0.05 en todas sus dimensiones, se confirmó que no existe correlación entre las variables.

Prueba de Hipótesis Específicas

**Hipótesis Específica 1:**

**H1:** Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**H0:** No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

**Prueba estadística:**

**Tabla 8:** Prueba estadística de la dimensión fiabilidad.

Dimensiones de satisfacción	Chi cuadrado	df	Valor de p	Correlación de Spearman	Significación aproximada de Rho Spearman	
Fiabilidad	P1	0.734	1	0.392	0.056	0.394
	P2	0.064	1	0.801	-0.017	0.802
	P3	0.034	1	0.854	0.012	0.855
	P4	0.805	1	0.370	-0.059	0.372
	P5	0.085	1	0.771	-0.019	0.772

Fuente: Elaboración propia

En el estudio entre las dos variables: fiabilidad y turno de atención, utilizando la prueba estadística chi cuadrado, se pudo determinar que todos los indicadores tuvieron valores

de  $p$ , superiores a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre estas dos variables de investigación, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Así mismo, se analizó la correlación de Spearman para variables ordinales en cada uno de los indicadores y con una significación aproximada mayor a 0.05 en todas sus dimensiones, se confirmó que no existe correlación entre las variables.

### Hipótesis Específica 2:

**H1:** Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**H0:** No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

### Prueba estadística:

**Tabla 9:** Prueba estadística de la dimensión capacidad de respuesta.

Dimensiones de satisfacción	Chi cuadrado	df	Valor de p	Correlación de Spearman	Significación aproximada de Rho Spearman	
Capacidad de respuesta	P6	0.613	1	0.434	-0.052	0.436
	P7	2.822	1	0.093	-0.111	0.094
	P8	0.221	1	0.639	0.031	0.640
	P9	0.109	1	0.742	-0.022	0.743

Fuente: Elaboración propia

En el estudio entre las dos variables: capacidad de respuesta y turno de atención, utilizando la prueba estadística chi cuadrado, se pudo determinar que todos los indicadores tuvieron valores de p, superiores a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre estas dos variables de investigación, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Así mismo, se analizó la correlación de Spearman para variables ordinales en cada uno de los indicadores y con una significación aproximada mayor a 0.05 en todas sus dimensiones, se confirmó que no existe correlación entre las variables.

### **Hipótesis Específica 3:**

**H1:** Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**H0:** No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

**Prueba estadística:**

**Tabla 10:** Prueba estadística de la dimensión seguridad.

Dimensiones de satisfacción	Chi cuadrado	df	Valor de p	Correlación de Spearman	Significación aproximada de Rho Spearman	
Seguridad	P10	0.193	1	0.660	-0.029	0.662
	P11	0.581	1	0.446	-0.050	0.448
	P12	0.153	1	0.695	0.026	0.697
	P13	0	1	1	0	1

Fuente: Elaboración propia

En el estudio entre las dos variables: seguridad y turno de atención, utilizando la prueba estadística chi cuadrado, se pudo determinar que todos los indicadores tuvieron valores de p, superiores a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre estas dos variables de investigación, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Así mismo, se analizó la correlación de Spearman para variables ordinales en cada uno de los indicadores y con una significación aproximada mayor a 0.05 en todas sus dimensiones, se confirmó que no existe correlación entre las variables.

#### **Hipótesis Específica 4:**

**H1:** Existe relación entre el turno de atención y la empatía en la satisfacción del usuario externo en pacientes odontológicos atendidos en un establecimiento privado de salud de Lima durante el año 2022.

**H0:** No existe relación entre el turno de atención y la empatía en la satisfacción del usuario externo en pacientes odontológicos atendidos en un establecimiento privado de salud de Lima durante el año 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

## Prueba estadística:

**Tabla 11:** Prueba estadística de la dimensión empatía.

Dimensiones de satisfacción	Chi cuadrado	df	Valor de p	Correlación de Spearman	Significación aproximada de Rho Spearman	
Empatía	P14	0.163	1	0.687	-0.027	0.688
	P15	1.186	1	0.276	-0.072	0.278
	P16	0.290	1	0.590	-0.036	0.592
	P17	1.307	1	0.253	-0.075	0.255
	P18	0.378	1	0.539	0.041	0.541

Fuente: Elaboración propia

En el estudio entre las dos variables: empatía y turno de atención, utilizando la prueba estadística chi cuadrado, se pudo determinar que todos los indicadores tuvieron valores de p, superiores a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre estas dos variables de investigación, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Así mismo, se analizó la correlación de Spearman para variables ordinales en cada uno de los indicadores y con una significación aproximada mayor a 0.05 en todas sus dimensiones, se confirmó que no existe correlación entre las variables.

### Hipótesis Específica 5:

**H1:** Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**H0:** No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.



**Regla de decisión:**  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

**Prueba estadística:**

**Tabla 12:** Prueba estadística de la dimensión aspectos tangibles.

Dimensiones de satisfacción	Chi cuadrado	df	Valor de p	Correlación de Spearman	Significación aproximada de Rho Spearman	
	P19	0.336	1	0.562	0.038	0.564
Aspectos tangibles	P20	3.451	1	0.063	-0.122	0.064
	P21	0.613	1	0.434	-0.052	0.436
	P22	0.037	1	0.847	0.013	0.848

Fuente: Elaboración propia

En el estudio entre las dos variables: aspectos tangibles y turno de atención, utilizando la prueba estadística chi cuadrado, se pudo determinar que todos los indicadores tuvieron valores de p, superiores a 0.05, lo cual nos indica que no existe relación entre estas dos variables de investigación, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Así mismo, se analizó la correlación de Spearman para variables ordinales en cada uno de los indicadores y con una significación aproximada mayor a 0.05 en todas sus dimensiones, se confirmó que no existe correlación entre las variables.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

Uno de los principales propósitos de los centros odontológicos privados es lograr la satisfacción de sus pacientes, brindándoles una experiencia agradable durante toda su estadía, alcanzar ello lograría fidelizar al paciente haciendo que regrese cada vez de que requiera de atención y recomiende los servicios de la clínica dental.

A continuación, se presentaron investigaciones que evidenciaron diferencias o semejanzas con la presente investigación. En ese sentido, en el estudio de Espinoza y Mendez (2022) cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un Centro de Salud, Sullana 2022”, hallaron la satisfacción para cada dimensión: capacidad de respuesta 87.8%, fiabilidad 87.1%, empatía 86.3%, seguridad 81.3% y aspectos tangibles 81.3% de satisfacción (34), cuyos resultados fueron semejantes al presente estudio. Así mismo, Jimenez (2022) cuyo objetivo fue “determinar cuál era el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en el establecimiento de Salud de Morropón durante el 2022”, encontró un nivel de satisfacción general de 67.14%, mientras que el nivel de insatisfacción fue de 32.86% (35); cuyos resultados tuvieron similitud con la presente investigación. De igual manera, Paredes y Ruiz (2021) cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021”, encontraron en su investigación un nivel de satisfacción general de 94.2% y un 5.8% de insatisfacción general (17), cuyos resultados fueron consistentes con el presente trabajo. También, en la investigación de Alfaro (2021) cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES, en clínicas del sector privado, ubicadas en la Colonia Escalón, San Benito y El Carmen”, encontró porcentajes de satisfacción para cada una de las dimensiones: seguridad 97%, empatía 94%,

capacidad de respuesta 92%, fiabilidad 91% y tangibilidad 90% de satisfacción (12), lo cual fue concordante con el presente estudio. Además, la investigación de Chuqui (2020) cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019”, encontró la satisfacción en cada dimensión: seguridad 80.4%, empatía 76.6%, fiabilidad 69.7%, capacidad de respuesta 61.6% y aspectos tangibles 60.2% de satisfacción (36); cuyos resultados guardaron relación con el presente trabajo. De la misma manera, el estudio de Távora (2020) cuyo objetivo fue “evaluar la satisfacción del usuario externo para mejorar el nivel de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru, Chiclayo durante el año 2018”, encontró la satisfacción en cada dimensión: empatía 73.6%, fiabilidad 70.4%, capacidad de respuesta 70.0%, seguridad 69.5% y aspectos tangibles 67.5% de satisfacción (37); cuyos resultados coincidieron con el presente trabajo de investigación. De igual modo, en su estudio Cama (2018) cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos, junio 2018”, obtuvo un nivel de satisfacción general de 76% y un 24% de insatisfacción general (20), lo cual fue semejante al presente trabajo.

Por otro lado, el estudio de Guillen (2021) cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud Huancarama, 2021”, encontró la insatisfacción en cada dimensión: seguridad 87%, capacidad de respuesta 82%, aspectos tangibles 81%, fiabilidad 65% y empatía 52% de insatisfacción (38); cuyos porcentajes fueron opuestos al presente estudio. Así mismo, Egúsqiza (2020) cuyo objetivo fue “determinar nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019”, halló en su investigación la insatisfacción para cada

dimensión: elementos tangibles 91.9%, capacidad de respuesta 91.5%, fiabilidad 88.6%, empatía 85.4% y seguridad 83.1% de insatisfacción (28), cuyos porcentajes fueron contrarios a la presente investigación. También, Mamani (2018) cuyo objetivo fue “determinar la satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio que brinda el centro de salud Viñani de Tacna – 2018”, encontró en su investigación la insatisfacción en cada dimensión: fiabilidad 60.16%, aspectos tangibles 58,54%, capacidad de respuesta 54.18%, seguridad 50.21% y empatía 48,64% de insatisfacción (39), cuyos resultados fueron distantes del presente estudio. Del mismo modo, el estudio de Rodríguez (2018) cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017”, donde encontró un nivel de insatisfacción para cada una de las dimensiones: fiabilidad 40.7%, capacidad de respuesta 45.6%, seguridad 47.1%, empatía 46.1% y 45.6% de insatisfacción en tangibles (23), lo que no fue concordante con la presente investigación. Así mismo, Guillen (2018) cuyo objetivo fue “identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo – 2017, distrito de San Jerónimo - provincia de Andahuaylas - departamento de Apurímac”, encontró en su investigación la insatisfacción en cada dimensión: capacidad de respuesta con 70.33%, empatía con 67.10%, elementos tangibles con 60.28%, fiabilidad con 50.65% y seguridad con 49.53% (40), cuyos resultados fueron diferentes del presente estudio. De la misma manera, Díaz et al. (2018) cuyo objetivo fue “determinar la satisfacción del usuario externo, según las cinco dimensiones de calidad de atención, en el consultorio odontológico del puesto de salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica - Perú 2018”, encontraron en su investigación la insatisfacción para cada dimensión: empatía 82.4%, aspectos tangibles 81.5%, capacidad de respuesta 80.5%,

seguridad 79.0% y fiabilidad 78.8% de insatisfacción (41), cuyos resultados fueron distantes del presente trabajo.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

No se encontró relación estadísticamente significativa entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

No se encontró relación estadísticamente significativa entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda para futuras investigaciones, aumentar la población de estudio para lograr una mayor representatividad.

Se recomienda para próximos estudios tomar en cuenta la variable turno de atención en el servicio de odontología, ya que hay pocos estudios de satisfacción que consideren esta variable y puede ser un aspecto importante para definir la satisfacción del usuario externo.

Se recomienda realizar evaluaciones constantes del nivel de satisfacción y detectar las áreas donde se puede mejorar para ofrecer un mejor servicio, en beneficio de los usuarios.

Se recomienda sensibilizar a los profesionales de la salud sobre la importancia de analizar la satisfacción de sus pacientes, lo que permitirá recabar información y tomar decisiones que beneficien a la población.

## REFERENCIAS

1. Biblioteca Nacional de Medicina EU. DeCS - NCBI [Internet]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/>
2. Oficina Internacional del Trabajo. Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. 1.<sup>a</sup> ed. Ginebra; 2018.
3. Oficina Internacional del Trabajo. Guía para establecer una ordenación del tiempo de trabajo equilibrada [Internet]. Ginebra; 2019. Disponible en: [http://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS\\_716135/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_716135/lang--en/index.htm)
4. Flores Legua KC. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, Junio 2018. [Internet]. [Perú]:2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29811>
5. Mítma Prado N. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada Nueva Sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima. 2018. [Perú]; 2019.
6. Santamaria Hurtado AA, Chavez Avila A. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología de una IPRESS conocida [Internet]. [Perú]:2020 Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1785>
7. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. OECD y Banco Mundial, The World Bank. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020 [Internet]. OECD; 2020. Disponible en: [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020\\_740f9640-es](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020_740f9640-es)
9. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 25 de junio de 2019;36(2):304-11.
10. HISMINSA. Morbilidad General [Internet]. Tableau Software. 2021. Disponible en: <https://public.tableau.com/shared/JGZNGCDWY?:embed=y&:showVizHome=>



no&:host\_url=https%3A%2F%2Fpublic.tableau.com%2F&:embed\_code\_versi  
on=3&:toolbar=yes&:animate\_transition=yes&:display\_static\_image=no&:disp  
lay\_spinner=no&:display\_overlay=yes&:display\_count=yes&:loadOrderID=0

11. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. 2012. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
12. Alfaro Ortiz BN. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. CREA CIENCIA. 28 de junio de 2021;13(2):47-60.
13. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. Pak J Med Sci. junio de 2021;37(3):751-6.
14. Romero Rojas KG. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil [Internet]. [Ecuador]: 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15611>
15. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J (Isfahan). 2018;15(6):430-6.
16. Raharja YD, Kusumadewi S, Astiti DP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. ODONTO : Dental Journal. 10 de julio de 2018;5(1):34-44.
17. Paredes Reategui AK, Ruiz Chujandama A. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021 [Internet]. [Perú]: 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72647>
18. Wong Diaz WAJ. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud José Olaya – Chiclayo [Internet]. [Perú]: 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48578>
19. Coaquira Mamani CM. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018 [Internet]. [Perú]: 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
20. Cama Valencia DH. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología. Centro de Salud los Molinos, Junio 2018. [Internet]. [Perú]: 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29451>
21. Espejo Loyola DF. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en

- la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017 [Internet]. [Perú]: 2018. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>
22. Huánuco Chuquillanqui JM, Paulino Inga FC. Satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa de la micro red de salud Chaquicocha – Chupaca 2018 [Internet]. [Perú]: 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26519>
  23. Rodríguez Villegas DE. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017 [Internet]. [Perú]: 2018. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400>
  24. Congreso de la República. Ley N° 27878 Ley de trabajo del cirujano dentista. [Internet]. 2002. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/254462-27878>
  25. Saire Machaca ÁI. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el puesto de salud El Triunfo ciudad de Puerto Maldonado - 2018 [Internet]. [Perú]: 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30036>
  26. Vásquez Bernaola AJ. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018. [Internet]. [Perú]: 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29992>
  27. Renteria Ortiz JMK, Valiente Capuñay Z del P. Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019 [Internet]. [Perú]: 2020. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2375>
  28. Egúsuiza Cáceres MI. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. [Internet]. [Perú]: 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4752>
  29. Lugo Saavedra A. Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del centro de salud Aparicio Pomares Huánuco 2017. [Perú]; 2019.
  30. Aures Salcedo MN. Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de odontología del centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108. [Perú]; 2018.
  31. Coz Pacheco IC. Recurrencia en el uso del servicio de odontología con relación a la calidad de atención. [Perú]; 2018.
  32. Hernández Sampieri R, Mendoza Torrez CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Internet]. 7.ª ed. México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018. 714 p. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

33. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012;23(2):88-95.
34. Espinoza Mechato LP, Mendez Loayza KDR. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3349946>
35. Jimenez Rojas MR. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021. [Internet]. [Perú]: 2022; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87342>
36. Chuqui Fernandez KL. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019 [Internet]. [Perú]: 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44903>
37. Távora Chupillón AR. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida, Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo - 2018. [Internet]. [Perú]: 2020. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9270>
38. Guillen Quispe V. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Centro de Salud Huancarama, 2021. [Internet]. [Perú]:2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86404>
39. Mamani Mamani EN. Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018. [Internet]. [Perú]:2018; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26530>
40. Guillen Ata EF. Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del centro de salud de San Jerónimo - 2017. [Internet]. [Perú]:2018; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3163004>
41. Díaz Alarcón RK, Huamantupa Escobar V, Hanco Carrasco K. Calidad de la atención odontológica, percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018. [Internet]. [Perú]: 2021. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3123191>
42. López Ramírez E, Castañón Herrera A, Sifuentes Valenzuela MC, Flores Yáñez C, Helmes-Gómez L, Vaillard Jiménez E, et al. Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Odontológica Mexicana* [Internet]. 18 de junio de 2018. Disponible en: <http://revistas.unam.mx/index.php/rom/article/view/65241>
43. Chujandama Torres HM, Donayre Pérbuli C, Huamani Rojas DL, Rojas Sagástegui CF. Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la red de clínicas privadas Los Álamos. 28 de enero de 2021; Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17981>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis de la investigación	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022. Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Hi: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022. Ho: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la satisfacción en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Hi: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022. Ho: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la fiabilidad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Turno de atención.</p> <p><b>Definición Operacional</b> Es el tiempo de seis horas continuas de trabajo diario del cirujano dentista (24). Para fines de este estudio y considerando las directivas del centro de atención, el turno mañana es de 8.00 a 14.00 horas y el turno tarde de 14.00 a 20.00 horas.</p> <p><b>Dimensión</b> Turno mañana Turno tarde</p> <p><b>Escala de Medición</b> Ordinal</p> <p><b>Valores</b> Ninguno</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Nivel de investigación pura o básica. El tipo de estudio será observacional, prospectivo, analítico y transversal.</p> <p><b>Método</b> El método de la investigación será hipotético – deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Población</b></p>

<p>externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022?</p>	<p>capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el turno de atención y la evaluación de los aspectos tangibles en el usuario externo del área de odontología atendido en</p>	<p>Hi: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Ho: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la capacidad de respuesta en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Hi: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Ho: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la seguridad en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Hi: Existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p> <p>Ho: No existe relación entre el turno de atención y la evaluación de la empatía en el usuario externo del área de odontología atendido en un establecimiento privado de salud de Lima en el año 2022.</p>	<p><b>Variable 2.</b> Satisfacción del usuario externo.</p> <p><b>Definición Operacional.</b> Es el grado de cumplimiento del establecimiento de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con el servicio odontológico (8). Los indicadores de cada dimensión están conformados por expectativas (E) y percepciones (P) del usuario.</p> <p><b>Dimensión</b>  Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Aspectos tangibles</p> <p><b>Escala de Medición</b>  Ordinal</p> <p><b>Valores</b>  Escala numérica del 1 al 7. Considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>	<p>5,000 usuarios externos del establecimiento privado de salud (Clínica Dental Molar 32).</p> <p><b>Muestra</b>  230 usuarios externos del establecimiento privado de salud (Clínica Dental Molar 32) que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.</p>
--	---	--	--	--

---

un establecimiento  
privado de salud de Lima  
en el año 2022.

atendido en un establecimiento privado de  
salud de Lima en el año 2022.

Hi: Existe relación entre el turno de  
atención y la evaluación de los aspectos  
tangibles en el usuario externo del área de  
odontología atendido en un  
establecimiento privado de salud de Lima  
en el año 2022.

Ho: No existe relación entre el turno de  
atención y la evaluación de los aspectos  
tangibles en el usuario externo del área de  
odontología atendido en un  
establecimiento privado de salud de Lima  
en el año 2022.

---

## Anexo 2: Instrumento

Encuesta SERVQUAL tomada de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” del MINSA, instrumento aprobado y validado para uso de los establecimientos de salud (11).

		N° de Encuesta:							
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>									
Fecha	/ / 2022								
Turno de atención	( ) Mañana				( ) Tarde				
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.									
<b>Datos Generales del encuestado</b>									
Edad									
Sexo	( ) Masculino				( ) Femenino				
Nivel de estudio	( ) Analfabeto				( ) Superior Técnico				
	( ) Primaria				( ) Superior Universitario				
	( ) Secundaria								
Tipo de usuario	( ) Nuevo				( ) Continuator				
<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas.								
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.								
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.								
4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.								
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.								
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida								
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida								
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.								
9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.								
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.								
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.								
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.								
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.								
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.								
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.								
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.								
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.								



18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.								
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.								
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.								
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
<b>PERCEPCIONES</b>									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?								
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?								
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?								
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?								
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?								
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?								
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?								
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?								
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?								
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

### Anexo 3: Validez Del Instrumento

Tomados de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” del MINSA, instrumento aprobado y validado para uso de los establecimientos de salud (11).

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



## Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

#### CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Z. Solís V.

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

P. Utrero G.

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

C. ACOSTA S.

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

W. Olivera A.

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

**SE RESUELVE:**



Z. Solís V.

**Artículo 1°.-** Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



C. ACOSTA S.

**Artículo 2°.-** La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.



W. Olivera A.

**Artículo 3°.-** Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

**Artículo 4°.-** La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: [http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.

  
OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ  
Ministro de Salud



**ELABORADO POR:**

INC. ROSALINA GUERRA VEGA  
DR. EMILIO ANDRES CABELLO MORALES

DCS-DCSP-MINSA  
DCS-DCSP-MINSA

**REVISION TECNICA:**

DR. LUIS ROBLES GUERRERO  
DRA. CLORIA MARISELA MALLQUI OSORIO

UNIDAD DE COORDINACION NORMATIVA - SC/MINSA  
DESPACHO VICEMINISTERIAL

**PARTICIPACIÓN:**

**VALIDACION OPERATIVA:**

BAYONA LINARES, NANCY YSOLINA  
CABELLO MORALES, EMILIO ANDRES  
CASTRO ROJAS, MIRIAM CORINA  
CASTRO VILLACORTA, ANA TERESA  
CRUZADO CACHI, SEGUNDO BALTAZAR  
DURAND CARRION, JESUS ANAIS  
DIAZ CABREL, ROSA ALICIA  
HINOSTROSA FLORES, CILDA  
MORENO GARCIA, ZOILA ROSA  
MALDONADO NOEL, RUTH  
LAVADO DE LA FLOR, GLICERIA DEL CARMEN  
LEYTON VALENCIA, IMELDA BEATRIZ  
PEÑALVA CASTILLO, ANANI  
PEREZ GOYCOCHEA, MARIA LUZ  
PEREZ BENITES, ANA YOLANDA  
QUIROZ AVILES, LUIS NAPOLEON  
ROMERO CHUMPITAZ, ANTONIO  
SEVILLANO MONTAÑEZ, MARIA EL SOCORRO  
SILVA ESPINOZA, LUZ YONY  
TAVARA TALLEDO, SANDRA LILIANA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL  
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA  
DISA V-LIMA CIUDAD  
DISA V LIMA CIUDAD  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ  
HOSPITAL SAN JOSE  
MICRORRED LOS OLIVOS - DISA V LIMA CIUDAD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE  
HOSPITAL SANTA ROSA  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
USAID-PERU-CALIDAD EN SALUD  
DIRESA CALLAO  
DISA V LIMA CIUDAD  
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA  
RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR  
HOSPITAL PUENTE PIEDRA  
RED DE SALUD LIMA CIUDAD - DISA V LIMA CIUDAD

**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

**VALIDACION DE EXPERTOS:**

ALTEZ ARIAS, ELIANA	DCS - DCSP
BAYONA LINARES, NANCY YSOLINA	HOSPITAL MILITAR CENTRAL
BALLETO, LAURA	ESSALUD
CARDENAS GARCIA, FRESIA ISMELDA ELENA	DENFESA NACIONAL-MINSA
CHUNGA TICSE, LUIS FERNANDO	HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
CRUZATE CABREJOS, VICENTE LEONARDO	HOSPITAL MADRE - NIÑO "SAN BARTOLOME"
CORCUERA GARCIA, LUIS	DCS-DCSP-MINSA
DURAND CARRION, JESUS ANAIS	HOSPITAL SAN JOSE
DURAND CONCHA, FERNANDO	RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
FIGUEROA B. CECILIA	DISA LIMA ESTE
GUARDIA AGUIRRE, NIDYA	PARSALUD
GARCÍA CORCUERA, LUIS VICENTE	DCS - DCSP
LOAYZA FERNÁNDEZ, JANET ROXANA	DCS - DCSP
LAZO GONZALES, OSWALDO	UPCH
LAVADO DE LA FLOR, GLICERIA DEL CARMEN	HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
MOYA GRANDE, JAIME	CLINICA RICARDO PALMA
MORALES BENDEZU, MILTON	PROSYNERCY
ORTEGA CARHUAMACA, SUSANA	GERESA CALLA O
PEREZ GOYCOCHEA, MARIA LUZ	USAID PERU- CALIDAD EN SALUD
PEREYRA QUIROS, MARIA	DSS-DCSP-MINSA
PARRAGA ALIACA, TOMAS	ESSALUD
QUIROZ AVILES, LUIS NAPALOEN	DISA V LIMA CIUDAD
SILVA DEL AGUILA, JORGE DEMETRIO	HOSPITAL FAP
SEVILLANO MONTAÑEZ, MARIA DEL SOCORRO	RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
SANTIVANEZ PIMENTEL, ALVARO CESAR	GERESA CALLAO
SUAREZ CARDENAS, TERESA	DCS-DCSP-MINSA
VIGO OBANDO, INA	UPCH
YPANAQUE LUYO, PEDRO JOSUE	DSS-DCSP-MINSA

**VALIDACION DE ENCUESTAS Y METODOLOGIA:**

ANDIA MEDINA, LIZ KARINA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ARCOS LAZO, ROCIO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CRUCES CONTRERAS, LOURDES JULIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CRUCES CONTRERAS, LOURDES	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CACERES RAMOS, FROILAN FERNANDO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
DEL CARPIO CORRALES, CINTHIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ESPINOZA RIVERA, VILMA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
FIERRO ESPINOZA, SARA LUZ	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
GARCIA CASTILLO, TERESA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
GUTIERREZ URQUIZO, EMERSON	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
LACOS CERNA, EDWIN	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
LOPEZ RIVERA, ROSARIO LUCILA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
MEDICNA GUTIERREZ, LIZBETH	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
MORALES GONZALES, WILBERT	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
OCHOA ALIACA, ANA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
OBREGON CAMPOS, MERCEDES DINA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
PIZARRO ACUILA, GLENDYS	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS

ROSEL CARRION, VERONICA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
RODRIGUEZ ALTAMIRO, IVAN	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
SANCHEZ JUAREZ, CARMEN CONSUELO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
TOLEDO POZO, ELIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
TORRES GUTIERREZ, ANTHONY	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
TORRES ARBIETO, BETTY SOLEDAD	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
VILLANUEVA CHACON, KEEL	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ADRIANZAEN REYES, JESUS	DIRESA PIURA
ADRIANZEN REYES, JESUS	DIRESA PIURA
ALVARADO ALDANA, ARTURO	DIRESA PIURA
ARAUJO PINTADO, CIANINA	DIRESA PIURA
AREVALO SERRANO, MARIA TERESA	DIRESA PIURA
ATTO MENDIVES, MIGUEL	DIRESA PIURA
BALCAZAR TASSARA, LEIDI MARILYN	DIRESA PIURA
CAMPOS RIVAS, ERNESTO STUWARD	DIRESA PIURA
CHUMPITAZ MORAN, BERTHA	GERESA CALLAO
DOMINGUEZ RAMIREZ, MIRELLA	GERESA CALLAO
ELIAS CARRASCO, DANIEL F.	GERESA CALLAO
ESPINOZA VENEGAS, LUIS ALFREDO	DIRESA PIURA
ESPINOZA VENEGAS, LUIS ALFREDO	DIRESA PIURA
HERRERA VILOCHE, MARIE	DIRESA PIURA
LABRIN MORE, BERTHA	DIRESA PIURA
MARTINEZ AYALA, ISABEL DOLORES	DIRESA PIURA
MORAN ROSILLO, FLOR JAQUELINE	DIRESA PIURA
MACALUPO IPANAQUE, RICARDINA	DIRESA PIURA
ÑIQUEN PACA, JULIO CESAR	DIRESA PIURA
+ ORTEGA CARHUAMACA, SUSANA	GERESA CALLAO
PENAGOS HERRERA, TERESA NARDA	GERESA CALLAO
RAMIREZ CARREÑO, ENRIQUE	DIRESA PIURA
REMICIO MONTERO, RICARDO MARTIN	DIRESA PIURA
REYES SARAVIA, MIRTHA ESTHER	DIRESA PIURA
SANTIVANÉZ PIMENTEL, ALVARO CESAR	GERESA CALLAO
TRELLES NAMUCHE, IDIAL ISABEL	DIRESA PIURA
VERA DELGADO, MARIA ELENA	DIRESA PIURA
ALVARADO CHIRINOS, RICHARD	DCE/MINSA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Esp. CD. Verónica Llerena Meza De Pastor.

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Norbert Wiener.

1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos.

1.4 Autor del Instrumento: Estefany Segura Morales.




1.5 Título de la Investigación: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022".

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				x	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					x
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = \frac{44}{50} = 0,88$$

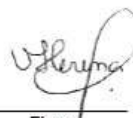
III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado 	[0,00 – 0,60]
Observado 	<0,60 – 0,70]
Aprobado 	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento aplicable.

26 de octubre del 2022



Firma  
COP: 16463  
DNI: 09920986

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Esp. CD. Sara Angelica Morante Maturana.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Norbert Wiener.  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos.  
 1.4 Autor del Instrumento: Estefany Segura Morales.  
 1.5 Título de la Investigación: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022".

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				x	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				x	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					x
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = \frac{46}{50} = 0,92$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento aplicable.

26 de octubre de 2022



Firma  
COP: 22609  
DNI: 10138106



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Mg. Esp. CD. Christian Esteban Gómez Carrión.

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Norbert Wiener.

1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos.

1.4 Autor del Instrumento: Estefany Segura Morales.

1.5 Título de la Investigación: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022".

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				x	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					x
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = \frac{45}{50} = 0,90$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento aplicable.

26 de octubre del 2022



Firma  
COP: 21280  
DNI: 41540958

## Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

### Prueba de confiabilidad

**Tabla 13:** Alfa de Cronbach General

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,984	,984	44

Fuente: elaboración propia

**Tabla 14:** Alfa de Cronbach de expectativas y percepciones.

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
<b>Expectativas</b>	0.983	22
<b>Percepciones</b>	0.984	22
<b>Total</b>	0.984	44

Fuente: elaboración propia.

El resultado general del Alfa de Cronbach de los 44 ítems fue de 0.984; para el caso de las expectativas el resultado fue de 0.983 y para las percepciones fue de 0.984.

De acuerdo con lo establecido se concluyó que los resultados obtenidos fueron altamente confiables, según los criterios de George y Mallery (2003) los valores del alfa de Cronbach  $> 0.7$  se considera aceptable;  $> 0.8$  se considera bueno y  $> 0.9$  se considera excelente (42). Podemos decir que los valores más cercanos a 1 serán más confiables (43).

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 14 de octubre de 2022

Investigador(a)  
Estefany Segura Morales  
Exp. N°: 2275-2022

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022" Versión 02 con fecha 11/10/2022.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 19/08/2022

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Estefany Segura Morales y a los investigadores colaboradores (no aplica)


La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El Informe de Avances se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la Renovación de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido F  
Presidenta del CIEI- I



Avenida República de Chile N°432. Jesús María  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
Correo: [comite.etica@unwieneredu.pe](mailto:comite.etica@unwieneredu.pe)

## Anexo 6: Formato de Consentimiento Informado

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Título de proyecto de investigación** : Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022.

**Investigadores** : Estefany Segura Morales

**Institución(es)** :Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022" de fecha 17/08/2022 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es evaluar la satisfacción del usuario externo. Su ejecución ayudará a evaluar las dimensiones de satisfacción para identificar alguna deficiencia en los servicios y así poder corregirlos para beneficio de los pacientes.

**Duración del estudio (meses):** 6 meses

**N° esperado de participantes:** 230

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Criterios de inclusión:** Usuarios externos que acudan a atenderse en la Clínica Dental Molar 32 en el turno mañana y tarde, que acepten participar voluntariamente en el estudio.

**Criterios de exclusión:** Usuarios externos menores de edad, que presenten alguna enfermedad psiquiátrica o que no puedan emitir juicio alguno sobre la atención odontológica.


**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Luego de firmar el consentimiento informado, se le proporcionará el formato de la encuesta donde se procederá a llenar el turno de atención y los datos generales del paciente.
- Posteriormente se llenará la primera parte de la encuesta que consta de 22 preguntas sobre las expectativas (es lo que usted espera de los servicios antes de recibirlos), luego ingresará para registrarse y ser atendido(a).
- Al finalizar la atención y antes de retirarse del establecimiento, se procederá a llenar la segunda parte del cuestionario que consta de 22 preguntas sobre la percepción, es la evaluación de los servicios ya recibidos.

La encuesta puede demorar unos 15 minutos.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio no presenta ningún tipo de riesgo, ya que solo emitirá su opinión acerca de los servicios y será una encuesta anónima. Los datos personales de identificación del paciente como nombre, firma y DNI solo se llenarán en la hoja de consentimiento informado.

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE          INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Beneficios:** Usted se beneficiará del presente proyecto ya que al medir la satisfacción de los usuarios y obtener los resultados de la encuesta se logrará identificar las dimensiones de la satisfacción donde puede haber deficiencias, en consecuencia, se implementarán planes de mejora continua, lo que beneficiará a todos los usuarios.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal: Estefany Segura Morales, al número de celular: 915065791 o al correo electrónico: [estefany2934@gmail.com](mailto:estefany2934@gmail.com)

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: [comité\\_etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité_etica@uwiener.edu.pe)

#### I. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante: \_\_\_\_\_

Nombre investigador: Estefany Segura Morales

DNI: \_\_\_\_\_

DNI: 72671440

Fecha: ( / / 2022)

Fecha: ( / / 2022)

## Anexo 7: Carta de Aprobación de la Institución para la Recolección de los Datos



Lima, 28 de octubre del 2022

Estudiante

Estefany Segura Morales

Presente. –

De mi mayor consideración:

Es grato saludarle e informarle que luego de revisar el proyecto de tesis "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022", presentado por su persona, manifiesto mi conformidad en que realice su trabajo en nuestra institución y en el plazo que usted nos menciona.

Atentamente.

  
MOLAR32 S.A.C.  
Christian V. Narva M.  
Gerente Operativo

## Anexo 8: Informe del Asesor de Turno



### INFORME DEL ASESOR

Lima, 29 de marzo de 2023

Esp. CD. Brenda Roxana Vergara Pinto  
Director(a) de la EAP de Odontología  
Presente.-

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como Asesor: de la Tesis titulada: :  
"Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología.  
Establecimiento privado de salud. Lima, 2022.", desarrollada por el egresado Estefany Segura  
Morales; para la obtención del Grado/Título Profesional de Cirujano Dentista; ha sido concluida  
satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Desarrollo de todas las partes integras del informe.
- Logro de los objetivo señalizados.
- Resultados esperados según el propósito del investigador.
- Aporte a la línea de investigación desarrollada.

Atentamente,



Firma del Asesor

Rojas Ortega Raúl Antonio

### Anexo 9: Cronograma de Actividades

Actividad	Año 2022										Año 2023					
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Elección del tema	X															
Recolección de información	X															
Elaborar el proyecto-plan		X	X	X												
Presentar el plan					X											
Corregir el plan						X										
Aprobación del plan							X									
Recolección de datos								X								
Trabajo estadístico									X	X						
Presentar resultados										X						
Presentar informe final											X	X	X			
Sustentación de tesis														X		




**Anexo 10: Fotos**







 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Título de proyecto de investigación** : Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022.  
**Investigadores** : Estefany Segura Morales  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022" de fecha 17/08/2022 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es evaluar la satisfacción del usuario externo. Su ejecución ayudará a evaluar las dimensiones de satisfacción para identificar alguna deficiencia en los servicios y así poder corregirlos para beneficio de los pacientes.

**Duración del estudio (meses):** 6 meses

**N° esperado de participantes:** 230

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Criterios de inclusión:** Usuarios externos que acudan a atenderse en la Clínica Dental Mojar 32 en el turno mañana y tarde, que acepten participar voluntariamente en el estudio.  
**Criterios de exclusión:** Usuarios externos menores de edad, que presenten alguna enfermedad psiquiátrica o que no puedan emitir juicio alguno sobre la atención odontológica.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Luego de firmar el consentimiento informado, se le proporcionará el formato de la encuesta donde se procederá a llenar el turno de atención y los datos generales del paciente.
- Posteriormente se llenará la primera parte de la encuesta que consta de 22 preguntas sobre las expectativas (es lo que usted espera de los servicios antes de recibirlos), luego ingresará para registrarse y ser atendido(a).
- Al finalizar la atención y antes de retirarse del establecimiento, se procederá a llenar la segunda parte del cuestionario que consta de 22 preguntas sobre la percepción, es la evaluación de los servicios ya recibidos.

La encuesta puede demorar unos 15 minutos.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio no presenta ningún tipo de riesgo, ya que solo emitirá su opinión acerca de los servicios y será una encuesta anónima. Los datos personales de identificación del paciente como nombre, firma y DNI solo se llenarán en la hoja de consentimiento informado.

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Beneficios:** Usted se beneficiará del presente proyecto ya que al medir la satisfacción de los usuarios y obtener los resultados de la encuesta se logrará identificar las dimensiones de la satisfacción donde puede haber deficiencias, en consecuencia, se implementarán planes de mejora continua, lo que beneficiará a todos los usuarios.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

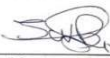
**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.


**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal: Estefany Segura Morales, al número de celular: 915065791 o al correo electrónico: estefany2934@gmail.com


Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio. Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite\_etica@uwiener.edu.pe

**I. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre **participante:**  Jorge Celisón Bernal  
 DNI: 76200555  
 Fecha: 18/11/2022

Nombre **investigador:**  Estefany Segura Morales  
 DNI: 72671440  
 Fecha: 18/11/2022

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Título de proyecto de investigación** : Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022.  
**Investigadores** : Estefany Segura Morales  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "Turno de atención y evaluación de la satisfacción del usuario externo en el área de odontología. Establecimiento privado de salud. Lima, 2022" de fecha 17/08/2022 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es evaluar la satisfacción del usuario externo. Su ejecución ayudará a evaluar las dimensiones de satisfacción para identificar alguna deficiencia en los servicios y así poder corregirlos para beneficio de los pacientes.

**Duración del estudio (meses):** 6 meses

**N° esperado de participantes:** 230

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Criterios de inclusión:** Usuarios externos que acudan a atenderse en la Clínica Dental Mojar 32 en el turno mañana y tarde, que acepten participar voluntariamente en el estudio.  
**Criterios de exclusión:** Usuarios externos menores de edad, que presenten alguna enfermedad psiquiátrica o que no puedan emitir juicio alguno sobre la atención odontológica.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Luego de firmar el consentimiento informado, se le proporcionará el formato de la encuesta donde se procederá a llenar el turno de atención y los datos generales del paciente.
- Posteriormente se llenará la primera parte de la encuesta que consta de 22 preguntas sobre las expectativas (es lo que usted espera de los servicios antes de recibirlos), luego ingresará para registrarse y ser atendido(a).
- Al finalizar la atención y antes de retirarse del establecimiento, se procederá a llenar la segunda parte del cuestionario que consta de 22 preguntas sobre la percepción, es la evaluación de los servicios ya recibidos.


La encuesta puede demorar unos 15 minutos.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio no presenta ningún tipo de riesgo, ya que solo emitirá su opinión acerca de los servicios y será una encuesta anónima. Los datos personales de identificación del paciente como nombre, firma y DNI solo se llenarán en la hoja de consentimiento informado.

Página 1 de 2

Prohibida la reproducción de este documento, este documento impreso es una copia no controlada.

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	CÓDIGO UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

**Beneficios:** Usted se beneficiará del presente proyecto ya que al medir la satisfacción de los usuarios y obtener los resultados de la encuesta se logrará identificar las dimensiones de la satisfacción donde puede haber deficiencias. En consecuencia, se implementarán planes de mejora continua, lo que beneficiará a todos los usuarios.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal: Estefany Segura Morales, al número de celular: 915065791 o al correo electrónico: estefany2934@gmail.com

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio.  
 Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite\_etica@unwiener.edu.pe

#### I. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante: Salem Calligros Vilela

DNI: 75880887

Fecha: (03 / 11 / 2022)

Nombre investigador: Estefany Segura Morales

DNI: 72671440

Fecha: (03 / 11 / 2022)

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

Fecha: CM / 11 / 2022  
 Turno de atención: (X) Mañana ( ) Tarde

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales.  
 Agradeceremos su participación.

**Datos Generales del encuestado**

Edad: 68  
 Sexo: ( ) Masculino (X) Femenino  
 Nivel de estudio: ( ) Analfabeto ( ) Superior Técnico (X) Primaria ( ) Superior Universitario (X) Secundaria  
 Tipo de usuario: ( ) Nuevo (X) Continuidor

**EXPECTATIVAS**  
 En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel).  
 Utilice una escala numérica del 1 al 7.  
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas.							X
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.						X	
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.						X	
4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					X		
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.					X		
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida					X		
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida					X		
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.						X	
9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					X		
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.						X	
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.						X	
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.						X	
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.						X	
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					X		
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					X		
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					X		
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.						X	

18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.						X	
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					X		
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banca y sillas) para comodidad de los pacientes.					X		
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.					X		
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					X		

**PERCEPCIONES**  
 En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.  
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?							X
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							X
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							X
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							X
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					X		
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?						X	
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?						X	
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?						X	
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					X		
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					X		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?						X	
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						X	
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?						X	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?						X	
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?						X	
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con banca o sillas para su comodidad?						X	
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?						X	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?						X	

N° de Encuesta: 46

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

Fecha: 04 / 11 / 2022

Turno de atención: (X) Mañana ( ) Tarde

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

**Datos Generales del encuestado**

Edad: 43

Sexo: ( ) Masculino (X) Femenino

Nivel de estudio: ( ) Analfabeto ( ) Superior Técnico ( ) Primaria (X) Superior Universitario ( ) Secundaria

Tipo de usuario: ( ) Nuevo (X) Continuidor

**EXPECTATIVAS**

En primer lugar, califique las **expectativas**, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel).  
**Utilice una escala numérica del 1 al 7.**  
**Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas.						X	
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.						X	
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.						X	
4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.						X	
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.					X		
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida						X	
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida						X	
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.						X	
9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.						X	
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							X
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							X
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							X
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							X
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							X
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.						X	
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.						X	
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							X

18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							X
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.						X	
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							X
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							X
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							X

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las **percepciones** que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). **Utilice una escala numérica del 1 al 7.**  
**Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?							X
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							X
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							X
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							X
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							X
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?						X	
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?						X	
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?						X	
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?						X	
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							X
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							X
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							X
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							X
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							X
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							X
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							X
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							X
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							X
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?						X	
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							X
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							X
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							X