



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE
LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

Presentado por:

AUTOR: EGÚSQUIZA CÁCERES, MARÍA ISABEL

ASESOR: Mg. Esp. CD. GIRANO CASTAÑOS JORGE

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, que me dio fuerzas para seguir adelante, sin perder la esperanza de lograr el objetivo.

A mi madre, que fue mi inspiración continuamente y el mejor regalo del cielo que he tenido, estuvo conmigo siempre y me animó a seguir en esta carrera, para lograr la meta.

A mi hermano Lynn Felipe por su apoyo y ayuda incondicional en momentos muy difíciles para mí.

A mi alma mater por haberme dado la oportunidad de estudiar, aprender y tener experiencias inolvidables de inicio a fin.

Agradecimientos

A mi asesor, **Mg. Esp. CD. Girano Castaños Jorge**, por su valiosa ayuda y orientación continua, en mi trabajo de investigación.

Asesor de Tesis:

Mg. Esp. CD. Girano Castaños Jorge

Jurado:

1. Presidente:

Dra. Nadia Meneses Gomez

2. Secretario:

Mg. CD. David Torres Pariona

3. Vocal:

Mg. QF. Jessica Yvonne Maldonado Pérez

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA.	1
1.1.	Planteamiento del problema	2
1.2.	Formulación del problema	4
1.2.1.	Problema general	4
1.2.2.	Problemas específicos	4
1.3.	Objetivos de la investigación	5
1.3.1	Objetivo general	5
1.3.2	Objetivos específicos	5
1.4.	Justificación de la investigación	6
1.4.1	Teórica	6
1.4.2	Metodológica	6
1.4.3	Práctica	7
1.5.	Delimitación de la investigación	7
1.5.1	Temporal	7
1.5.2	Espacial	7
1.5.3	Recursos	7
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Antecedentes de la investigación	9
2.2.	Base teórica	14

2.3.	Formulación de la Hipótesis	30
2.3.1.	Hipótesis general	30
2.3.2.	Hipótesis específicas	30
3.	MÉTODOLOGIA	31
3.1.	Método de investigación	32
3.2.	Enfoque investigativo	32
3.3.	Tipo de investigación	32
3.4.	Diseño de la investigación	32
3.5.	Población y muestra	32
3.6.	Variables y Operacionalización	34
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1.	Técnica	34
3.7.2.	Descripción de instrumentos	37
3.7.3.	Validación	37
3.8.	Procesamiento de datos y análisis estadísticos	37
3.9.	Aspectos éticos	37
4.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
4.1.	Resultados	39
4.2.	Discusión	45

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1.	Conclusiones	49
5.2.	Recomendaciones	50
6.	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	56

Índice Tablas/Gráficos.

Pág.

TABLA N° 1: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según la fiabilidad 39

GRÁFICO N° 1: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según la fiabilidad 39

TABLA N° 2: Nivel satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según capacidad de respuesta 40

GRÁFICO N° 2: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según capacidad de respuesta 40

TABLA N° 3: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad 41

GRÁFICO N° 3: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad	41
TABLA N° 4: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía	42
GRÁFICO N° 4: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía	42
TABLA N° 5: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según elementos tangibles	43
GRÁFICO N° 5: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según elementos tangibles	43
TABLA N° 6: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL	44
GRÁFICO N° 6: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL	44

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general 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. Para ello se empleó el cuestionario de SERVQUAL, mismo que presenta 5 dimensiones de medición: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este cuestionario presenta 44 ítems, 22 de percepción y 22 de expectativa, se proclama satisfactorio cuando el ítem de percepción presenta mayor o igual puntaje que la expectativa y se proclama insatisfacción cuando la expectativa presenta mayor puntaje que la percepción. El tamaño de la muestra se realizó por cálculo muestral siendo necesario para la investigación 459 usuarios como mínimo. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción de los usuarios según fiabilidad fue en un 8.5% satisfactorio y un 91.5% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según seguridad fue en un 14.6% satisfactorio y un 85.4% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según empatía fue en un 8.1% satisfactorio y un 91.9% insatisfactorio y el nivel de satisfacción de los usuarios según elementos tangibles fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio. Por lo que se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios fue insatisfactorio.

Palabras Clave: Calidad, satisfacción, odontología

Abstract

The present research work had the general objective of determining the level of satisfaction of the dental service in the users who attend dental consultation in a health center in the province of Chimbote. For this, the SERVQUAL questionnaire was used, which presents 5 measurement dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. This questionnaire presents 44 items, 22 of perception and 22 of expectation, it is proclaimed satisfactory when the item of perception has a score greater than or equal to the expectation and it is proclaimed dissatisfaction when the expectation has a score higher than the perception. The sample size was made by sample calculation, with a minimum of 459 users required for the investigation. The results showed that the level of user satisfaction according to tangible elements was 16.9% satisfactory and 83.1% unsatisfactory, the level of user satisfaction according to reliability was 8.5% satisfactory and 91.5% unsatisfactory, the level of User satisfaction according to responsiveness was 16.9% satisfactory and 83.1% unsatisfactory, the level of user satisfaction according to security was 14.6% satisfactory and 85.4% unsatisfactory, and the level of user satisfaction according to empathy it was 8.1% satisfactory and 91.9% unsatisfactory. Therefore, it is concluded that the level of user satisfaction was unsatisfactory.

Keywords: Quality, satisfaction, dentistry

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema.

Actualmente, son múltiples las quejas de los usuarios en las diferentes entidades prestadoras de servicio de salud a nivel nacional, Esto incluye quejas e insatisfacción a las áreas de salud, abarcando tanto al área médica como odontológica, dando a relucir la insatisfacción en calidad de servicio que se brinda (1). La búsqueda de la calidad del servicio representa un desafío e incluso una prioridad estratégica de los profesionales de la salud para cumplir con los requerimientos que necesita el usuario con un mínimo de errores y defectos (2).

En los tiempos actuales los centros de salud a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud (3).

Desde hace algunos años países desarrollados han incorporado el punto de vista de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria (3). La calidad de servicio a nivel de salud es motivo de preocupación debido al servicio que los distintos pacientes perciben en los establecimientos, esta situación es motivo por el cual se tiene que realizar una investigación sobre el nivel de atención que se llega a brindar a las personas en los distintos centros de salud (4).

La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo

diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes (5). Por esta razón es que el tema de la calidad de servicio a nivel salud ha ido tomando importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea a nivel local como internacional (4).

La mejora de la calidad de la atención en salud es un objetivo fundamental para los gestores de servicios de salud. Nace de la necesidad de dar una adecuada respuesta a las reales necesidades de salud de la población y por otra parte, porque es preciso responder satisfactoriamente a las expectativas de la gente, pues la población no recibe pasivamente los servicios que se le brinda (6).

La necesidad de medir la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es obtener opinión acerca de los aspectos de la: comodidad, instalaciones físicas, el equipamiento, insumos, clima organizacional, procedimientos, acciones realizadas en la consulta, percepción general de la atención recibida y otros. Cuya opinión identifica las necesidades y expectativas que es fundamental para alcanzar su satisfacción, además define el crédito y prestigio del centro de salud donde es atendido. Por ello la propuesta de un servicio debe orientarse a resolver los problemas del usuario y agregarle valor al mismo como individuo (2).

1.2 Formulación del Problema

1.2.1.- Problema general

¿Cuál es el 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?

1.2.2.- Problemas específicos

- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según la fiabilidad?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según capacidad de respuesta?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según elementos tangibles?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL?

1.3 Objetivo.

1.3.1 General.

- Determinar el 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

1.3.2 Específicos.

- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según la fiabilidad
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según capacidad de respuesta
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según elementos tangibles
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL

1.4.- Justificación.

Debido a que la calidad es el propósito fundamental que debe cumplir toda organización para lograr una máxima satisfacción de las necesidades de las personas a las que se proporciona un bien o servicio. Es importante su estudio para evaluar qué mecanismos se podrían optar para mejorar siempre la calidad prestada.

Este estudio brindará información sobre la calidad del servicio de odontología. Así también, este estudio traerá consigo un beneficio teórico, metodológico y práctico.

1.4.1.- Teórico

Pues esta investigación dejará una base teórica sobre las características y empleo de uno de las encuestas empleadas internacionalmente para medir la calidad de la atención en salud a través de la satisfacción de los usuarios por el servicio en salud.

1.4.2.- Metodológica

Debido a que esta investigación corroborará la eficacia del instrumento SERVQUAL para identificar la calidad de servicios prestados por una institución de salud.

1.4.3.- Práctica

Porque los resultados de este tipo de estudios sirven para mejorar la calidad de atención en los establecimientos, puesto que en cada ítem se señala donde estuvo la deficiencia o insatisfacción de los usuarios por el servicio

1.5.- Delimitación de la investigación

1.5.1.- Temporal

El estudio se realizó completamente entre los meses de noviembre y diciembre del 2019 a noviembre del año 2020.

1.5.2.- Espacial

El estudio se realizó en el Puesto de Salud Magdalena Nueva, ubicada en la provincia de Chimbote, departamento de Ancash.

1.5.3.- Recursos

Los recursos fueron cubiertos por el mismo investigador

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 .- Antecedentes de la investigación

Dueñas G. (2020). Realizó un estudio para “determinar la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa”. Para ello encuestó a 132 pacientes que acudieron al servicio. El instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL modificado para atención odontológica. En los resultados se encontraron que según fiabilidad el 75% de la población se encuentra satisfecho con el servicio y el 25% no lo está. Así también según capacidad de respuesta el 58.33% se encuentra satisfecho y el 41.67% no lo está, por otro lado, según seguridad el 86.36% se encuentra satisfecho y el 13.64% insatisfecho. Según empatía encontró que el 84.85% estaba satisfecho con el servicio y el 15.15% no lo estuvo y por último según aspectos tangibles el 88.64% de la población se encuentra satisfecho con el servicio mientras que el 11.36% restante se encontró insatisfecho. Por último, el 81.82% de los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio prestado, mientras que el 18.18% de los pacientes se encontraron insatisfechos. Por lo que se llegó a concluir que los pacientes se encontraban satisfechos con la atención odontológica prestada por el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa (7).

Leveau y Merino (2019). Realizaron un estudio en Iquitos, Perú para “medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico en dos establecimientos de salud”. Para ello, entregaron un cuestionario SERVQUAL modificado a 248 pacientes. 139 pacientes del establecimiento CAP III IQUITOS-Essalud y 109 pacientes del establecimiento C.S. Moronacochoa. Los cuestionarios fueron respondidos por cada paciente, en el cual se encontró que en el establecimiento CAP III IQUITOS-Essalud el 59.6% de la población estuvo satisfecha con el servicio prestado y el 40.4% no lo estuvo.

Por otro lado, en el establecimiento C.S. Moronacocha se encontró que el 73.6% de la población estuvo satisfecha con el servicio prestado y el 26.4% estuvo insatisfecha. Concluyendo que la satisfacción de los usuarios del establecimiento Moronacocha fue mayor que de los usuarios del establecimiento de salud CAP III IQUITOS-Essalud (8).

Mitma N. (2019). Realizó una investigación con el fin de medir el “nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa”. Para ello evaluaron mediante el cuestionario SERVQUAL a 134 pacientes, esta información recolectada dio como resultado que el 80% de pacientes está satisfecho con el servicio prestado, mientras que el 20% restante se encontró insatisfecho. Además, los resultados mostraron que según fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles el 80% de la población se encuentra satisfecho con el servicio mientras que el 20% restante se encontró insatisfecho. Concluyendo que la gran mayoría de pacientes presentan satisfacción durante la atención de servicio en la clínica privada odontológica “Nueva Sonrisa” (9).

Peralta, et al. (2019). Investigaron el “nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018”. Para ello, emplearon el cuestionario SERVQUAL a varones y mujeres con al menos 1 semana de internación, previo consentimiento informado. Siendo un total de 116 individuos evaluados. En los resultados se evidenció que el 39.6% de la población se encontró satisfecho con el servicio mientras que el 60.3% se encontró insatisfecho con la calidad de servicio. Así también, se encontró que los pacientes del género masculino presentaron estar satisfechos en un 46% y el restante 54% insatisfecho. Por otro lado, el género femenino presentó estar satisfecho en un 35%, mientras que el 65% restante presentó insatisfacción del servicio.

Concluyendo que el 39.6% de la población se encontró satisfecho con el servicio recibido (5).

Rodríguez D. (2018). Realizó un estudio en Chiclayo, Perú con la finalidad de “determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe”. Para ello, entregó un cuestionario a 204 pacientes para que sean completados, el instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL, mismo que fue modificado para la atención odontológica. En los resultados se evidenció que la satisfacción de los usuarios se presentó en un 32.8%, mientras que la insatisfacción se presentó con un 46.6%. Mientras que el 20.6% restante de encuestados mencionan que la atención fue regular. Por otro lado, al evaluar las dimensiones se encontró que según la fiabilidad el 31.9% se encontró satisfecho, el 40.7% insatisfecho y el 27.4% indiferente, según capacidad de respuesta el 24.59% se encontró satisfecho, el 45.6% insatisfecho y el 29.9% indiferente. Según los ítems de seguridad, el 21.1% se encontró satisfecho, el 47.1% insatisfecho y el 31.8% indiferente. Según el ítem de empatía el 25.5% se encontró satisfecho, el 46.1% insatisfecho y el 28.4% indiferente. Según aspectos tangibles el 22% se encontró satisfecho, el 45.6% insatisfecho y el 32.4% indiferente. Concluyendo que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 46.6%. (10).

Arosemena, et al. (2018). Realizó una investigación en Lima Perú con el fin de “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina interna en el Hospital Cayetano Heredia”. Para esto se encuestó a 359 pacientes quienes completaron el cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL, los cuales mostraron que según fiabilidad el 43.06% de la población se encuentra satisfecho con el

servicio y el 56.94% no lo está. Así también según capacidad de respuesta el 37.14% se encuentra satisfecho y el 62.86% no lo está, por otro lado, según seguridad el 70.54% se encuentra satisfecho y el 29.46% insatisfecho. Según empatía encontró que el 68.91% estaba satisfecho con el servicio y el 31.09% no lo estuvo y por último según aspectos tangibles el 49.31% de la población se encuentra satisfecho con el servicio mientras que el 50.69% restante se encontró insatisfecho. Concluyendo que los aspectos de seguridad y empatía fueron los que presentaron un grado de satisfacción positivo en comparación a los demás ítem (11).

Sandoval, et al. (2018). Desarrollaron una investigación en Lambayeque, Perú, con la finalidad de “evaluar la satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018”. Para esto se encuestó a 255 personas de un total de 751 que acudieron a este servicio. El nivel de satisfacción se midió con el cuestionario SERVQUAL modificado. Encontrándose como resultado que el 76.61% de la población se encontraba satisfecho con el servicio mientras que el 23.39% restante se encontró insatisfecho. Por otro lado, al evaluar las dimensiones se encontró que según la fiabilidad el 75.89% se encontró satisfecho y el 24.11% no, según capacidad de respuesta el 66.09% de la población aseguro sentirse satisfecho y el 33.91% restante no. Según los ítems de seguridad, empatía y aspectos tangibles se encontró que la población satisfecha fue de 79.12%, 78.32% y 83.02% en ese orden. Mientras que las personas que no se encontraron satisfechas con el servicio fue de 20.88%, 21.68% y 16.98%. Concluyendo que en características generales el total de personas satisfechas con el servicio fue de 76.61% y el 23.39% restante estuvieron insatisfechas (12).

La Torre, et al. (2018). Realizaron un estudio para determinar el grado de “satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú”. Para esto se encuestó a 221 pacientes del centro empleando el cuestionario SERVQUAL modificado. En los resultados se encontró que la satisfacción de los usuarios se presentó en un 21.3%, mientras que la insatisfacción se presentó con un 78.7%. Por otro lado, al evaluar las dimensiones se encontró que según la fiabilidad el 26.7% se encontró satisfecho y el 73.3% no, según capacidad de respuesta el 31.2% de la población aseguró sentirse satisfecho y el 68.8% restante no. Según los ítems de seguridad, empatía y aspectos tangibles se encontró que la población satisfecha fue de 48%, 38.9% y 32.6% en ese orden. Mientras que las personas que no se encontraron satisfechas con el servicio fue de 52%, 61.1% y 67.4%. Concluyendo que la insatisfacción de los usuarios se presenta con mayor prevalencia (13).

Chu LY (2017). Realizó una investigación en Loreto, Perú con el fin de “determinar el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital regional de Loreto”. Para ello encuestó a 365 pacientes los que completaron el cuestionario SERVQUAL para medir el grado de satisfacción, en los resultados se encontraron que según fiabilidad el 19.5% de la población se encuentra satisfecho con el servicio y el 80.5% no lo está. Así también según capacidad de respuesta el 21.8% se encuentra satisfecho y el 78.2% no lo está, por otro lado, según seguridad el 19.9% se encuentra satisfecho y el 80.1% insatisfecho. Según empatía encontró que el 16.7% estaba satisfecho con el servicio y el 83.3% no lo estuvo y por último según aspectos tangibles el 19.2% de la población se encuentra satisfecho con el servicio mientras que el 80.8% restante se encontró insatisfecho. Concluyendo que en aspectos generales el 19.3% de la población se manifestó satisfecho mientras que el 80.7% no lo estuvo (14).

Bustamante F. (2017). Encontraron el nivel de “satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca, Perú”. Para ello, encuestaron 375 personas que acudieron a las instalaciones. Para medir la satisfacción del usuario se empleó el cuestionario SERVQUAL. En los resultados se evidencio que el 54% de los usuarios presentaron estar satisfechos mientras que el 46% restante insatisfecho. Concluyendo que los usuarios presentaron con mayor prevalencia un grado de satisfacción positivo en el servicio de farmacia (15).

2.2. BASE TEÓRICA.

La cobertura universal de salud es una estrategia que favorece el ejercicio de los derechos en salud, donde el acceso a los servicios de salud es un elemento fundamental para su cumplimiento. La cobertura universal de salud es una iniciativa global impulsada por la Organización Mundial de la Salud, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la cual se sustenta en tres componentes esenciales: la cobertura poblacional, la cobertura prestacional y la cobertura financiera. Este esfuerzo tiene como propósito contribuir al logro del bienestar de las personas, y a mayor escala, optimizar los niveles de desarrollo humano de las sociedades. Las condiciones mínimas que se han propuesto para lograr ello son: sistemas de salud sólidos; sistemas financieros adecuados en el acceso a los servicios de salud; y acceso oportuno, integral y de calidad. Esta última condición es de especial importancia, pues es uno de los principales canales de contacto directo entre la población y el sistema de salud, y sirve de base para la evaluación y mejora de los servicios de salud con la participación de los usuarios. Subsecuentemente, la evaluación de la calidad de las prestaciones de salud es un componente substancial en la

gestión del acceso a los servicios de salud, y constituye un tópico clave en la arena de la investigación sobre los servicios y sistemas de salud (16).

Dentro de la valoración del desempeño de la oferta del acceso a los servicios de salud, la satisfacción del usuario constituye un marcador de calidad fundamental. En ese contexto, la consulta médica ambulatoria es de alta importancia, al ser una de las prestaciones más frecuentes y requeridas en los servicios de salud, y para cuya puesta en marcha interactúan diversos aspectos como la infraestructura, los procesos administrativos y las acciones asistenciales. En virtud de ello, la valoración de la consulta ambulatoria es un factor relevante en la gestión de los servicios de salud al ser un reflejo no sólo del acto médico/odontólogo sino de la interacción de todos los componentes involucrados al usar un servicio de salud (16).

CALIDAD EN SALUD

La calidad es el propósito fundamental que debe cumplir toda organización para lograr una máxima satisfacción de las necesidades de las personas a las que se proporciona el bien o el servicio (17,18).

Al definir la calidad no puede enmarcarse en un concepto sencillo y simple ya que la calidad es percibida desde diferentes puntos de vista, según el que ofrece y el que demanda el bien o el servicio, por ello es que los que proporcionan el servicio buscan mejorar sus procesos para que sus clientes o usuarios satisfagan o sobrepasen sus expectativas, es por esta razón que los principios básicos de control de calidad están

enfocados cada vez con mayor ímpetu en lograr la calidad a los servicios, sobre todo, en lo que a salud se refiere (3,4).

Uno de los problemas que afronta toda institución que presta asistencia a la población está relacionado con la mejoría de la calidad de sus servicios (15).

En la atención de la salud, la calidad significa ofrecer un rango de servicios que sean seguros, efectivos y que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios (19).

En otras palabras, la calidad en salud es definida como un alto nivel de excelencia profesional y el uso eficiente de los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, a fin de lograr un alto grado de satisfacción en este y un impacto final positivo en su salud. Las dimensiones que permiten su medición en los servicios de salud están referidas a la calidad científico- técnica, a la satisfacción de los usuarios y a la accesibilidad a ellos (13).

Evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. Numerosos estudios basados en las percepciones de los pacientes acerca de la atención de salud utilizan las encuestas de satisfacción como método habitual. Uno de los instrumentos más conocidos, es el cuestionario Servqual (Quality Service) (20).

La calidad en la atención sanitaria se asocia en general con la calidad técnica o encargada del cumplimiento de las regulaciones y la adhesión a normas sanitarias. Sin embargo, también tiene que ver con la efectividad de los servicios de salud. Esto quiere decir que

la calidad es técnica cuando implica la prestación oportuna, eficiente y segura de la atención sanitaria y se percibe cuando las adecuadas condiciones físicas y éticas incluyen talento humano, entorno, avances tecnológicos y desarrollos en gestión de instituciones de salud. Para poder ser evaluado por los profesionales o los usuarios, este concepto multidimensional debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como desempeño técnico, acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de la prestación de servicios, relaciones interpersonales, continuidad de servicios, seguridad, infraestructura física y comodidad y elección (21).

En otras palabras, la calidad corresponde al juicio de un consumidor acerca de la excelencia o superioridad de un producto o al resultado de la comparación de los deseos del consumidor y sus percepciones frente a un servicio recibido; lo que evidencia la importancia de disponer de un estándar, en el enfoque técnico y funcional (22).

La calidad no es de uso reciente; se ha dado mayor énfasis en los tiempos modernos al hecho de asegurarse de que la calidad esté presente en todo aquello que involucra a un producto o a un servicio y, con mayor énfasis en las formas de organizar un sistema de atención de la salud (17).

La calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud (23).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

La calidad como concepto integral y polifacético reconoce varias dimensiones, que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía.

Entre las dimensiones de calidad se encuentran (17):

- Desempeño técnico en el cumplimiento de las normas técnicas.
- Acceso a los servicios. Con la eliminación de las barreras geográficas, económicas, sociales, organizativas o lingüísticas, a la atención.
- Eficacia de la atención de acuerdo al grado de logro de los resultados de la salud.
- Eficiencia de la atención con el uso de recursos mínimos para lograr los resultados deseados.
- Relaciones interpersonales, definida como: comunicación eficaz, escucha, establecimiento de la confianza, respeto, sensibilidad y confidencialidad.
- Continuidad de los servicios, definiéndose en la uniformidad del proveedor, según convenga y sea factible, así como referencias oportunas y apropiadas.
- Seguridad considerando el grado en que el riesgo de lesión, infección o efectos colaterales se reduce al mínimo.
- Infraestructura física / comodidad definiendo aspectos diversos de la atención, tales como el aspecto físico, el aseo, la comodidad y la intimidad.
- Elección, definida por la elección del proveedor, el tratamiento o el plan de seguro, según convenga y sea factible. El acceso a la información que permita al cliente una autonomía en el ejercicio.

FACTORES DETERMINANTES DE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

Los expertos en garantía de la calidad han identificado seis factores determinantes de la atención de calidad (17):

- El personal debe estar debidamente motivado para cumplir con sus funciones y llevar a cabo los servicios según las normas y de una manera respetuosa hacia el usuario.
- El perfil profesional del colaborador debe ser el adecuado para ofrecer el servicio de forma eficiente, además de que debe saber reconocer lo que los clientes necesitan y tratarlos con respeto.
- Los recursos necesarios deben ser suficientes y estar al alcance para prestar una atención apropiada, de manera equitativa y accesible.
- Los procesos deben estar bien definidos, concentrados en el qué y el porqué de la atención (incluidas la comunicación interpersonal, la promoción de la salud, etc.), basándose en la evidencia de lo que se sabe que es eficaz y apropiado para ese entorno.
- Fluidez y buena organización de los servicios a lo largo de un proceso continuo de la atención para ofrecer prestar servicios eficaces y aceptables; garantizar equidad, acceso, continuidad, referencia apropiada y buena coordinación, durante el tiempo de la atención.
- Participación activa en la definición y en la recepción de atención por el cliente y la comunidad en la determinación de qué servicios se ofrecen y de qué manera.

LA ATENCIÓN EN SALUD

La atención es un tema que preocupa a todos los profesionales de la salud, ya que es una medida de impacto de la atención que recibe los pacientes en los diferentes servicios que oferta los centros asistenciales de diferentes niveles de atención. El profesional de salud brinda atención y diversas actividades como por ejemplo promoción, prevención y protección específica de la salud, así como recuperación y rehabilitación (23,24)

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN SALUD

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (3,25).

Asimismo, la satisfacción del usuario es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de los individuos, basada en ciertas características: la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima, entorno cultural y socioeconómico, que están delimitados por sus expectativas, necesidades y aspiraciones (26).

Se habla de la satisfacción como un punto inconstante dentro del entorno de un cliente o usuario; es decir, que para que una persona pueda sentirse satisfecha debe vivir experiencias que provocan un efecto positivo que garantice que la persona pueda generar buenas referencias acerca de la atención que recibió en un hospital determinado (4).

El concepto de la satisfacción viene a ser una noción psicológica, no es fácil definir la satisfacción, siendo aún más complicado en el sector salud. Existen definiciones que la señalan como la coincidencia entre los resultados y las expectativas, lo que trae como consecuencia una serie de componentes: la evaluación del usuario de los resultados del cuidado otorgado y la percepción del usuario de la prestación referente a personal de salud (4,27).

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Las encuestas, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario (23,28).

La opinión del usuario y el grado de satisfacción constituyen poderosos instrumentos para la mejora de la calidad del servicio y la gestión de toda institución prestadora de servicios de salud. La satisfacción del usuario, además de reflejar ciertas particularidades propias de la calidad percibida en la atención, depende también de la idiosincrasia del propio individuo y podría estar determinada en parte por las peculiaridades de su entorno social (20).

El grado de satisfacción del usuario ha tomado mucha importancia con la modernización del estado, por lo se está poniendo énfasis en la evaluación de los servicios de salud y la calidad de atención, con la finalidad de dar bienestar a los ciudadanos, siendo este un tema que repercute en temas de salud pública (27). El grado de satisfacción del usuario se mide mediante la diferencia existente entre la expectativa y su percepción. Esta será influenciada por factores individuales, familiares, sociales y relacionados con el servicio de salud. Por tanto, la mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del paciente, que se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, en procesos judiciales. De esta forma, la opinión de los usuarios de los servicios de salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en la orientación y ordenación de dichos servicios (13).

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio se puede analizar por medio de dos puntos, la objetividad y la subjetividad de la calidad. Estas dos variables tienen que ser tomadas en cuenta en un nivel importante para la identificación y posteriormente evaluación de la calidad del servicio de un hospital. Entre estas dos variables tiene que existir un grado de relevancia; por lo tanto, se habla de un nivel de coincidencia al momento de plantearlas en la metodología de evaluación de la calidad de servicio (4,29).

La mejora de la calidad de la atención en salud es un objetivo fundamental para los gestores de servicios de salud. Nace de la necesidad de dar una adecuada respuesta a las reales necesidades de salud de la población y por otra parte, porque es preciso responder

satisfactoriamente a las expectativas de la gente, pues la población no recibe pasivamente los servicios que se le brinda (6,30).

MODELO DE CALIDAD SERVQUAL

El modelo de calidad de servicio (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, cuyo propósito de evaluación de la calidad de los servicios contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento contrasta lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo que percibe de éste (21).

Cabe mencionar que el SERVQUAL fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios. Si bien fue creado para ser aplicado por empresas, este modelo se suele aplicar en el sector salud, ya que destaca cuatro discrepancias (21):

1. Entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos
2. Entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad
3. Entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este
4. Entre la prestación del servicio y la comunicación externa y una deficiencia percibida por el usuario en la calidad de los servicios

Es pertinente mencionar que este cuestionario es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud respectivamente (21).

DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

La encuesta SERVQUAL es una herramienta; en el cual la comparación entre sus percepciones respecto al servicio que presta una organización y las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) que puede constituir una medida de la calidad del servicio (27).

Parasuraman, realizó una herramienta para medir la satisfacción del usuario externo eliminando los sesgos de las encuestas tradicionales así midieron la expectativa del usuario ante los servicios de salud por recibir y sus percepciones ante los servicios de salud recibidos. Ellos demostraron que los usuarios no solo valoran lo que reciben, sino que también influye lo que desean recibir (27).

Esta encuesta es una escala de evaluación de la calidad que puede adaptarse a múltiples empresas de servicios, con buena validez y confiabilidad. Para el sector salud fue adaptada y validada en 1992, en español se validó en México y Perú encontrando un alfa de Cronbach de 0,74 y 0,98, respectivamente. Esta escala mide las cinco dimensiones de calidad propuestas por Parasuraman et al. Tangibilidad (instalaciones, equipo, personal y material de comunicación), Fiabilidad (ejecutar el servicio prometido), Capacidad de respuesta (disposición de ayuda), Seguridad (conocimiento y capacidad de inspirar confianza) y Empatía (cuidado y atención individualizada) que genera puntajes entre cero

y siete, con 44 ítems, 22 de expectativas y 22 de percepción. La calidad está dada por la diferencia entre las expectativas y la percepción global y por dimensión. Se acepta que un servicio es de calidad cuando la percepción iguala o supera las expectativas, por tanto, la diferencia es igual o mayor a cero (22).

- **Fiabilidad o presentación del servicio:** Habilidad para generar el desarrollo del servicio de una excelente forma, tal como se prometió en primera instancia. En este punto los usuarios pueden darse cuenta sobre la habilidad que tienen los médicos profesionales al momento de la cita médica, la forma en el cual reciben la información sobre su salud, y la confianza que ellos puedan transmitir; inclusive, la manera en la cual despejan sus dudas. Preguntas del 01 al 05 (20,23).
- **Capacidad de respuesta:** Cuando los colaboradores del servicio tienen el deseo de ayudar a los usuarios de forma rápida y concisa. Se toma muy en cuenta la percepción que tienen los usuarios con base al servicio que reciben desde su llegada al hospital, estos percibirán la forma del servicio brindado por parte del personal y su rapidez para resolver los problemas. Preguntas del 06 al 09 (20,23).
- **Seguridad:** La manera en la que el personal refleja confianza para los usuarios. En este punto se hace referencia a la seguridad que transmite cada colaborador que labora en el hospital, se toma muy en cuenta desde el trato del personal de seguridad al momento de ingresar el usuario al establecimiento, así como el profesionalismo del personal administrativo. Preguntas del 10 al 13 (20,23).

- **Empatía:** Se refiere a la atención personal que se le ofrece a cada usuario; de tal manera que el colaborador pueda comprender lo que necesita el cliente en determinado momento. Además, es la principal fuente para generar buenas referencias sobre el servicio brindado de un hospital o institución de salud. Dentro del hospital debe existir un ambiente de comprensión y de entendimiento al cliente, se deberá garantizar la calidez con la cual los colaboradores tratan a los usuarios. Preguntas del 14 al 18 (20,23).
- **Aspectos Tangibles:** Se refiere a la estructura interna de un establecimiento o institución, todo lo que los usuarios pueden visualizar. En este punto se hace referencia a la perspectiva que tiene el cliente en base a la visualización una vez que ingresa al establecimiento, con respecto a la infraestructura del inmueble, la presentación del personal, la forma en como reciben la información, si es clara o no, el estado en el cual están los equipos. Preguntas del 19 al 22 (20,23).

SISTEMA DE SALUD PERUANO

El Sistema de Salud Peruano es segmentado y fragmentado, lo cual implica una alta variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión. El marco legal peruano ha cambiado a través del tiempo, una de las últimas acciones fue la promulgación de la Ley N° 29344, «Ley de Aseguramiento Universal en Salud», donde se define como agentes vinculados a los procesos del sistema de salud, al Ministerio de Salud (MINSA) como ente rector, a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS); y se crea la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA). Posteriormente, en

el 2013, en la Reforma del Sector Salud, mediante el Decreto Legislativo N° 1158 cambia su denominación a Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) y su definición se circunscribe a una institución pública autónoma, con el propósito de promover, proteger y defender los derechos en salud de las personas. En la actualidad, la oferta de acceso a los servicios de salud se diferencia entre el subsector público: MINSA, la Seguridad Social (EsSalud), las Fuerzas Armadas y Policiales (FFAAPP) y el subsector privado: principalmente conformado por las clínicas privadas. Bajo ese esquema, la valoración de la calidad es compleja pues no sigue un estándar en las diferentes dependencias del sistema de salud, y las mediciones de carácter administrativo utilizadas no han contado con los debidos procesos técnico-metodológicos para su validación. Al respecto, uno de los instrumentos comúnmente usados en el sistema de salud peruano es la escala SERVQUAL, creada en 1988 para valorar la calidad percibida por los consumidores de un servicio en general (16).

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

En general, el porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de salud bucal suele ser calificado muy alto a nivel mundial, según lo reportado en la literatura cuando se evalúa el trato del personal del servicio dental. Estas calificaciones altas no necesariamente indican que las personas hayan tenido una buena experiencia, sino que la expresión de satisfacción podría simplemente deberse a un acto de comprensión y justificación, donde el usuario entiende que los odontólogos hacen un esfuerzo a pesar de las carencias del servicio. Existen algunos aspectos que pueden influir de manera negativa sobre las actitudes del personal al brindar atención odontológica a los pacientes, como la fatiga generada por posiciones inadecuadas al trabajar, sobrecarga de trabajo y

características especiales de los pacientes como aquellos con limitaciones físicas, ansiedad excesiva, así como pacientes poco cooperadores (19).

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma. Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad/disponibilidad, costos, eficacia/resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención en general (31).

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario (22,32).

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Son aquellas relacionadas con la atención del paciente en los ámbitos de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos. Dentro de la atención odontológica tenemos (8,9):

- Consulta de especialidad: Atención profesional otorgada por un odontólogo especialista a un paciente en un lugar destinado para estos fines.

- **Consulta Nueva:** Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución a un problema de salud. Cada primera atención de un paciente generado por una interconsulta es una consulta nueva por la especialidad que realiza la atención, independiente de que el paciente haya sido atendido en otra ocasión en la especialidad.
- **Control de especialidad:** Son las atenciones posteriores a la primera consulta por un mismo problema de salud y cuya finalidad es completar el estudio, tratamiento o seguimiento.
- **Procedimiento:** Corresponde a acciones de salud identificada por prestaciones unitarias o grupo de prestaciones que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos o terapéuticos.
- **Cirugía menor:** Comprende procedimientos quirúrgicos sencillos y habituales de corta duración, realizados sobre tegumentos o estructuras fácilmente accesibles. Se puede realizar con anestesia local, requiriendo mínima medicación pre operatoria, puede ser realizada en pabellón habilitado para estos fines, es de bajo riesgo vital y presentan escasas complicaciones.
- **Cirugía Mayor Ambulatoria:** Corresponde a un acto quirúrgico mayor que se realiza en un pabellón ambulatorio o central, luego del cual el paciente, pasado un periodo de recuperación, vuelve a su domicilio en un periodo menor o igual a 12 horas.

2.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La presente investigación no presenta hipótesis por ser un trabajo descriptivo.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio fue de tipo inductivo, pues a través de este se busca plantear la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote

3.2. Enfoque de la investigación

Fue de tipo cuantitativo.

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo básica

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal.

3.5. Población y muestra

- Población: Usuarios que asistieron a consulta dental en un centro de salud en la provincia de Chimbote
- Muestra: La muestra fue el resultado del siguiente cálculo muestral:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.2 * 0.8 * 496}{0.01^2 (496 - 1) + 1.96^2 * 0.2 * 0.8} = 459.03 = 459$$

Datos:

$p = 0.2 \quad q = 0.8$

$N = 496$

$Z = 1.96$

$E = 1\%$

Muestra: 459 usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

- **Criterios de inclusión**

- Usuarios que asistieron a consulta dental en el distrito de nuevo Chimbote por primera vez
- Usuarios que firmen el consentimiento informado

- **Criterios de exclusión**

- Usuarios menores de edad
- Usuarios que asisten a otra área que no sea odontología
- Usuarios que no desean participar en la investigación

3.6. Variables y operacionalización

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	TIPO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	VALORES
Satisfacción de los usuarios	Categorica cualitativa	Fiabilidad	SERVQUAL	Ordinal	• Satisfacción • Insatisfacción
		Capacidad de respuesta			
		Seguridad			
		Empatía			
		Elementos tangibles			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** La técnica que se empleó para recolectar los datos fue la técnica mediante encuestas.

Con la finalidad de determinar el “NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019”. Primero se solicitó a la Directora de la Escuela Académico Profesional de Odontología de la UPNW una carta de presentación

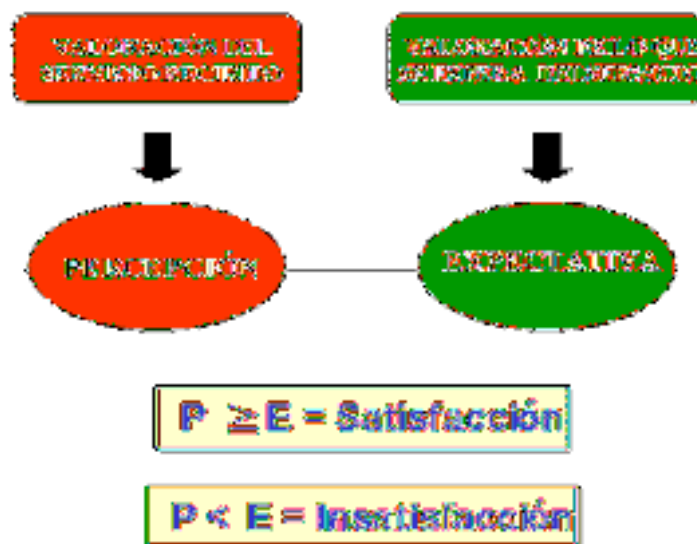
(ANEXO 1) dirigida a la Licenciada Roció Marivel Zavaleta Azabache Enfermera Jefe del Centro de Salud con el fin de brindar las facilidades para ingresar a dicho centro y entregar las encuestas a los pacientes y poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios del área de odontología, carta que fue escrita por la directora de la Escuela Académico Profesional de Odontología de la UPNW a la brevedad (ANEXO 2)

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios se empleó el cuestionario SERVQUAL (ANEXO 3), al cual fue redireccionado para que cubriera necesariamente la consulta en el área odontológica, una vez con los cambios realizados se revalidó el instrumento por juicio de expertos (ANEXO 4)

Ya con el permiso y una vez en el centro de salud se les informó a los usuarios sobre el estudio que se les iba a realizar y se les preguntó si quieren ser parte de la investigación. Para ello firmaron un consentimiento informado (ANEXO 5). Y ya con las autorizaciones por escrito de cada paciente, se les entregó el cuestionario que consta de 44 ítems, 22 ítems de expectativas y 22 de percepción.

A cada paciente que llegó por primera vez al servicio de odontológica del Puesto de Salud Magdalena Nueva, en la provincia de Chimbote departamento de Ancash, se le entregó la hoja de expectativa, esta vale decir, registró lo que el paciente esperaba sobre la atención que recibiría en los próximos minutos. Dando puntuación a todos los ítems del cuestionario. Posterior al recibir el paciente la atención odontológica se le entregó otra ficha; la ficha de percepción, la cual es idéntica a la ficha de expectativa, la cual el paciente tuvo que completar dando puntuación nuevamente a cada ítem.

Luego esos datos fueron registrados para cada paciente y cada ítem. La ficha SERVQUAL señala que la satisfacción está dada por la diferencia entre las expectativas y la percepción. Se acepta que un servicio es de calidad cuando la percepción iguala o supera las expectativas, por tanto, la diferencia es igual o mayor a cero. En otras palabras, si la puntuación de la ficha de expectativas es mayor a la puntuación de la percepción, este presentaba una insatisfacción del servicio por ende el servicio no es de calidad. Vale decir que si la percepción es mayor o igual a la expectativa entonces se considera como satisfacción del servicio, por ende, el servicio es de calidad, esto se repitió para los 22 ítems (5 dimensiones).



Una vez concluida la toma de la muestra en el centro de salud, el encargado de dicho centro entregó una constancia del trabajo realizado en el establecimiento para recolectar la información (ANEXO 6). Y los cuestionarios se entregaron al estadista para realizar las tablas y gráficos correspondientes según los objetivos planteados.

- **Descripción de instrumentos:** El instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL, la cual esta validada internacionalmente para medir la satisfacción de los usuarios por los servicios de salud en el área médica. El instrumento fue redireccionado para medir la satisfacción de los usuarios que acuden a un servicio de odontología y luego validado por juicio de expertos (**ANEXO 3**).
- **Validación:** El instrumento fue validado por juicio de expertos, contando con la aceptación de 5 docentes de la Universidad Privada Norbert Wiener.

3.8. Procesamiento de datos y análisis estadísticos

Para el procesamiento de la base de datos se empleó el programa estadístico SPSS versión 22 empleando la tabla de frecuencias y Excel para la elaboración de gráficos.

3.9.Aspectos éticos

- Consentimiento informado
- Anonimato de los encuestados
- Respeto de las normas de Helsinki, principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.2. Resultados

TABLA Y GRÁFICO N° 1: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según fiabilidad

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	Total
P1	28 (6.1%)	431 (93.9%)	459 (100%)
P2	64 (13.9%)	395 (86.1%)	459 (100%)
P3	73 (15.9%)	386 (84.1%)	459 (100%)
P4	56 (12.2%)	403 (87.8%)	459 (100%)
P5	40 (8.7%)	419 (91.3%)	459 (100%)
Total	261 (11.4%)	2034 (88.6 %)	

En la tabla N°1 se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios según fiabilidad fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio

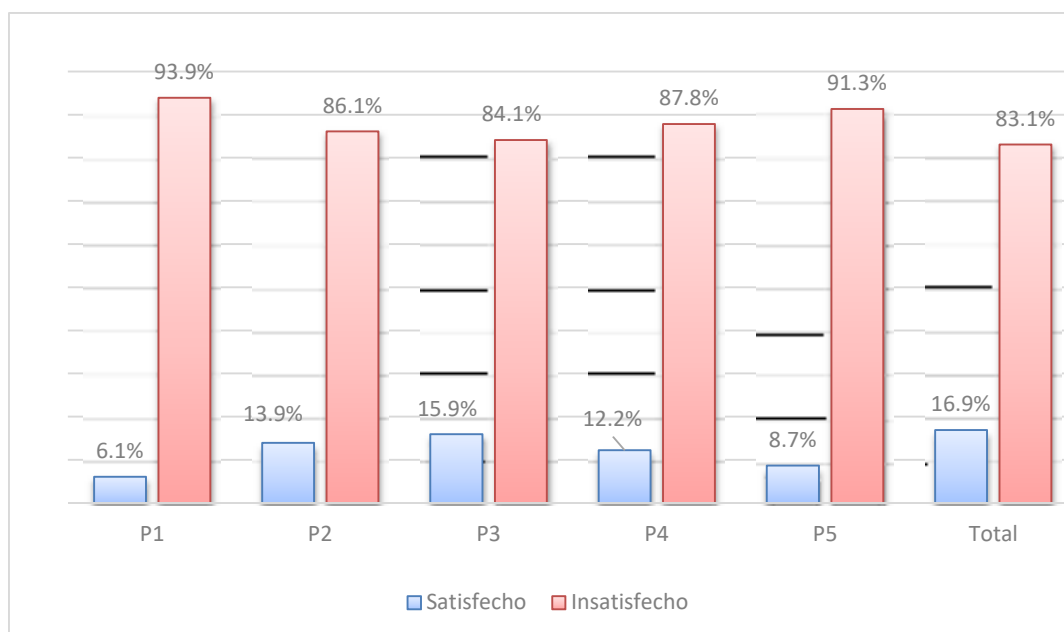


TABLA Y GRÁFICO N° 2: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según la capacidad de respuesta

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	Total
P6	56 (12.2%)	403 (87.8%)	459 (100%)
P7	36 (7.8%)	423 (92.2%)	459 (100%)
P8	24 (5.2%)	435 (94.8%)	459 (100%)
P9	40 (8.7%)	419 (91.3%)	459 (100%)
Total	156 (8.5%)	1680 (91.5%)	

En la tabla N°2 se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta fue en un 8.5% satisfactorio y un 91.5% insatisfactorio

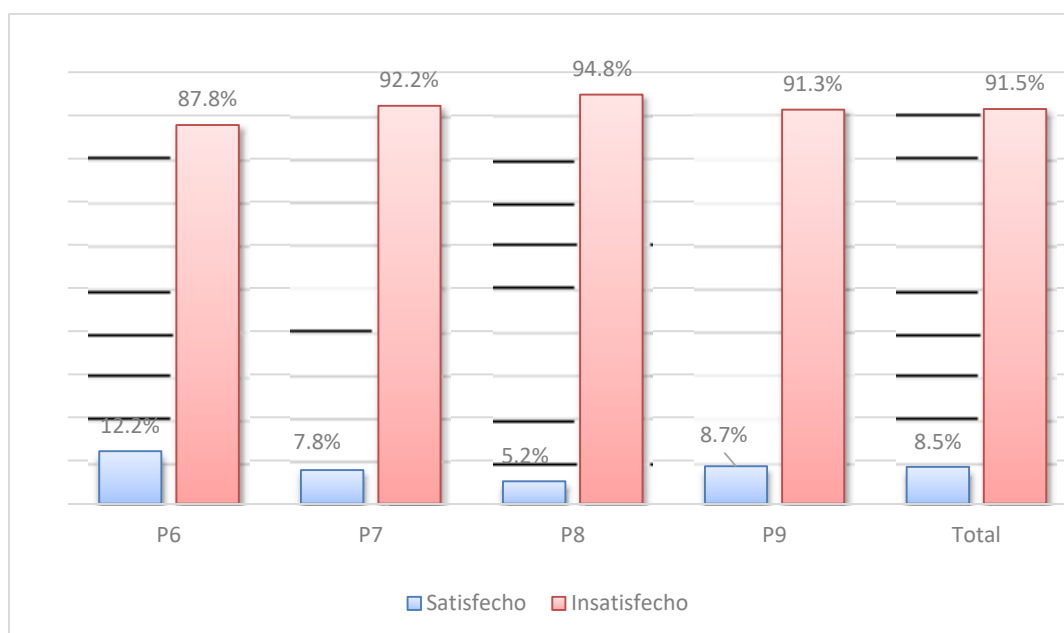


TABLA Y GRÁFICO N° 3: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	Total
P10	82 (17.9%)	377 (82.1%)	459 (100%)
P11	68 (14.8%)	391 (85.2%)	459 (100%)
P12	64 (13.9%)	395 (86.1%)	459 (100%)
P13	96 (20.9%)	363 (79.1%)	459 (100%)
Total	310 (16.9%)	1526 (83.1%)	

En la tabla N°3 se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios según seguridad fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio

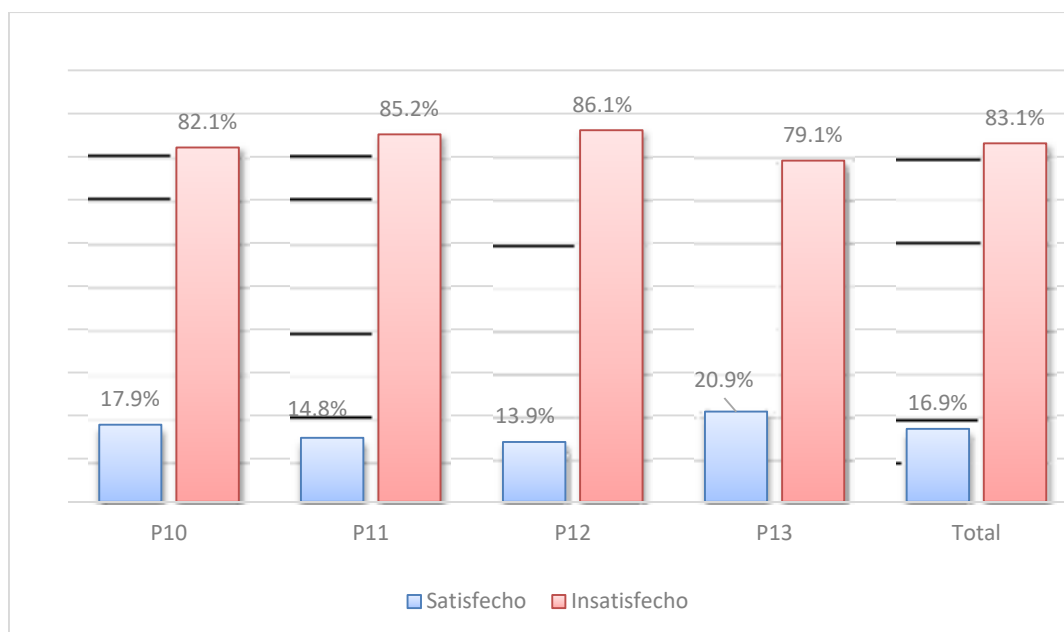


TABLA Y GRÁFICO N° 4: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	Total
P14	48 (10.5%)	411 (89.5%)	459 (100%)
P15	80 (17.4%)	379 (82.6%)	459 (100%)
P16	72 (15.7%)	387 (84.3%)	459 (100%)
P17	64 (13.9%)	395 (86.1%)	459 (100%)
P18	72 (15.7%)	387 (84.3%)	459 (100%)
Total	336 (14.6%)	1959 (85.4%)	

En la tabla N°4 se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios según empatía fue en un 14.6% satisfactorio y un 85.4% insatisfactorio

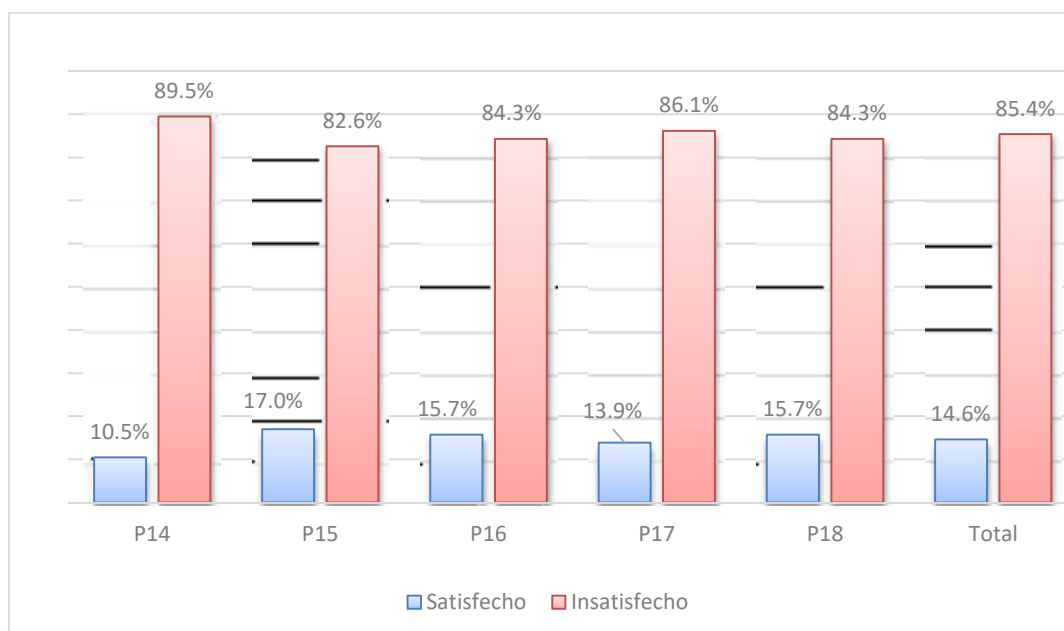


TABLA Y GRÁFICO N° 5: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según elementos tangibles

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho	Total
P19	40 (8.7%)	419 (91.3%)	100%
P20	32 (7%)	427 (93%)	100%
P21	24 (5.2%)	435 (94.8%)	100%
P22	52 (11.3%)	407 (88.7%)	100%
Total	148 (8.1%)	1688 (91.9%)	

En la tabla N°5 se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios según aspectos tangibles fue en un 8.1% satisfactorio y un 91.9% insatisfactorio

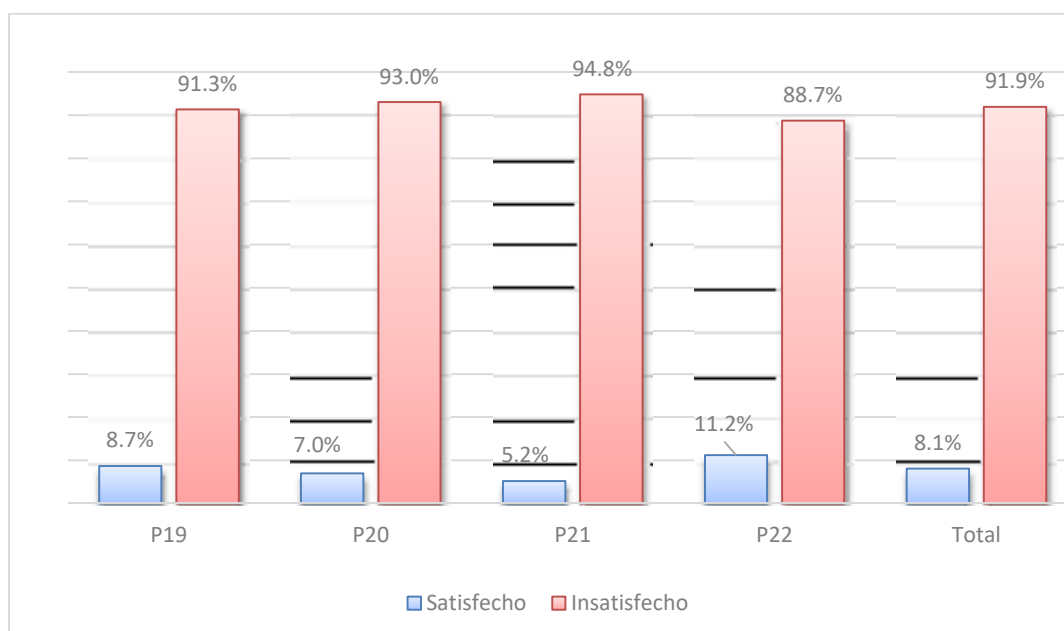
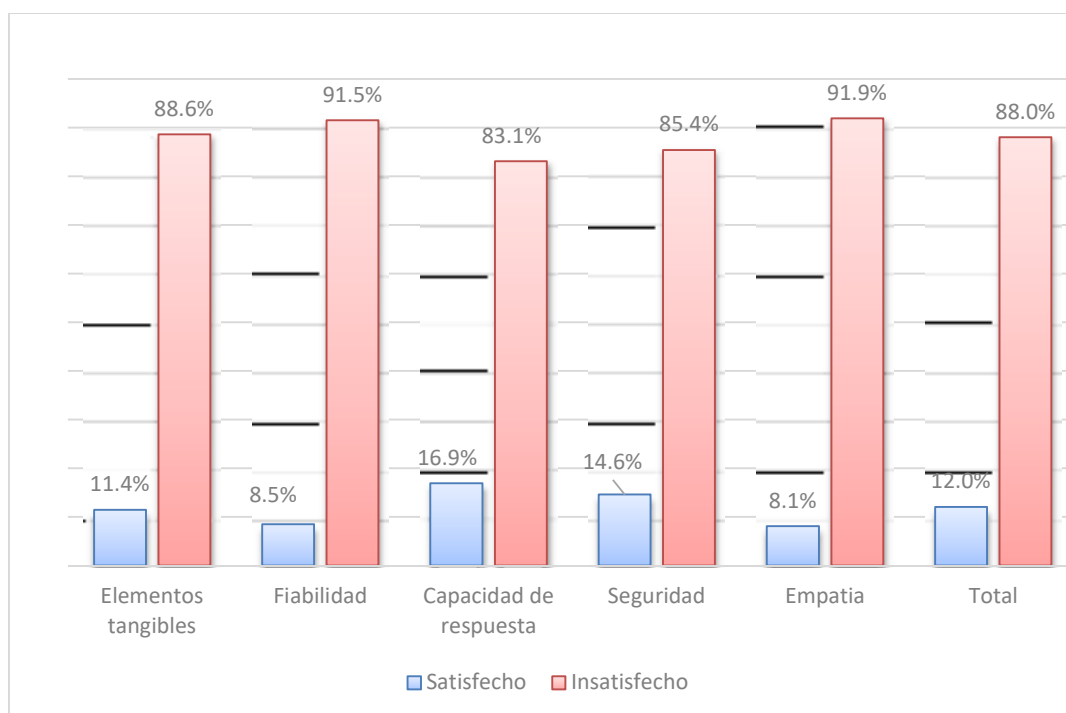


TABLA Y GRÁFICO N° 6: Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	261 (11.4%)	2034 (88.6%)
Capacidad de respuesta	156 (8.5%)	1680 (91.5%)
Seguridad	310 (16.9%)	1526 (83.1%)
Empatía	336 (14.6%)	1959 (85.4%)
Elementos tangibles	148 (8.1%)	1688 (91.9%)
Total	1211 (12%)	8887 (88%)

En la tabla N°6 se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios fue en un 12% satisfactorio y en un 88% insatisfactorio



4.3. Discusión

En este trabajo se evaluó el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote, para ello se empleó el cuestionario de SERVQUAL que consta de 5 divisiones. Entre estas se encuentran: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

En los resultados encontrados al evaluar el nivel de satisfacción del servicio en odontología en los usuarios que asisten a consulta dental en un centro de salud en la provincia de Chimbote según fiabilidad se encontró que el 11.4% de la población manifestó estar satisfecho con lo brindado mientras que el 88.6% no lo estuvo. Lo que concuerda con los resultados mostrados en la investigación de **Chu LY (2017)**, quien menciona que según fiabilidad los pacientes estuvieron satisfecho en un 19.5%, mientras que el 80.5% restante se encontraba insatisfecho por lo recibido. Por otra parte, esta investigación discrepa con lo expuesto por **Dueñas G. (2020)**, quien menciona que según fiabilidad el 75% de la población se encuentra satisfecha con el servicio, mientras que el 25% restante se encuentra insatisfecha. Debiéndose estas diferencias posiblemente a que, si bien ambos estudios modificaron el instrumento para uso odontológico, las preguntas reformuladas fueron distintas en ambas investigaciones.

Por otro lado, al evaluar la satisfacción del servicio en odontología según capacidad de respuesta se encontró que el 8.5% de la población manifestó estar satisfecho con lo brindado mientras que el 91.5% no lo estuvo. Lo cual coincide con lo encontrado en la investigación de **La Torre A, Oyola A, Quispe M. (2018)**, quienes mencionaron que los pacientes están satisfechos en un 31.2% según el ítem capacidad de respuesta, mientras

que el 68.8% de ellos se encontraban insatisfecho por el servicio encontrado. Así también, estos resultados se asemejan a lo evidenciado por **Chu LY (2017)**, quien demostró que los pacientes se encuentran satisfechos en un 21.8% según el ítem de capacidad de respuesta, y que el 78.2% no lo está.

Al evaluar la satisfacción del servicio en odontología según seguridad se encontró que el 16.9% de la población manifestó estar satisfecho con lo brindado mientras que el 83.1% no lo estuvo. Siendo estos resultados semejantes a lo hallado por **Chu LY (2017)**, quien menciona que los pacientes estuvieron satisfechos en un 19.9% en cuanto a la seguridad, y el restante 80.1% estuvo insatisfecho. Por otro lado, se discrepa con lo encontrando por **Arosemena A, Marin E, Otiniano J (2018)**, quienes mencionan que en el ítem de seguridad los pacientes estuvieron en un 70.54% satisfecho mientras que el 29.46% no lo estuvo. Debiéndose estas posibles diferencias a que Arosemena A, Marin E, Otiniano J (2018) realizaron su investigación en el Hospital Cayetano Heredia, la cual es uno de los hospitales más importantes a nivel nacional y se encuentra en una zona segura con amplia vigilancia, mientras esta investigación se llevó a cabo en un centro de salud ubicado en provincia y lejos del centro de la ciudad.

En esta investigación al evaluar la satisfacción del servicio en odontología según empatía se encontró que el 14.6% de la población manifestó estar satisfecho mientras que el 85.4% no lo estuvo. Esto es corroborado por los resultados encontrados en la investigación realizada por **La Torre A, Oyola A, Quispe M. (2018)**, quienes encontraron que en el ítem empatía, los pacientes manifestaron estar satisfechos en un 38.9%, mientras que el 61.1% restante insatisfecho.

Así también, al evaluar la satisfacción del servicio en odontología según aspectos tangibles se encontró que el 8.1% de la población manifestó estar satisfecho, mientras que el 91.9% no lo estuvo. Lo que concuerda con la investigación realizada por **La Torre A, Oyola A, Quispe M. (2018)**, quienes mencionan que el 32.6% de la población se encuentra satisfecha por lo recibido según elementos tangibles, y el 67.4% se encuentra insatisfecho por lo mismo. Por otro lado, esta investigación discrepa de lo encontrado **Mitma N. (2019)**, quien refiere que según elementos tangibles el 80% de la población se encuentra satisfecha. Mientras que el 20% restante se encuentra insatisfecha. Debiéndose estas diferencias posiblemente a que **Mitma N. (2019)**, realizó su estudio en una clínica odontológica particular ubicada en Lima, mientras que esta investigación se desarrolló en un centro de salud del estado ubicado lejos del centro de la ciudad.

Por último, al evaluar la satisfacción del servicio en odontología en los usuarios que asisten a consulta dental en un centro de salud en la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL se encontró que el 12% de la población manifestó estar satisfecho con lo prestado por el centro de salud mientras que el 88% de la población se encontró insatisfecho. Lo cual es corroborado por el estudio realizado por **Peralta R. et al. (2019)**, quien menciona que en general los pacientes presentaron estar satisfechos con el servicio, mientras que el 60.3% manifestó estar insatisfecho.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según fiabilidad fue insatisfactorio
- El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según capacidad de respuesta fue insatisfactorio
- El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad fue insatisfactorio
- El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía fue insatisfactorio
- El nivel de satisfacción del servicio en odontología en los usuarios que asisten a consulta dental en un centro de salud en la provincia de Chimbote según elementos tangibles fue insatisfactorio
- El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario SERVQUAL fue insatisfactorio.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar estudios de satisfacción de los pacientes frente a los servicios de odontología recibidos en las universidades particulares y estatales
- Se recomienda realizar estudios de satisfacción de los pacientes frente a los servicios de odontología empleando diferentes cuestionarios de satisfacción y calidad de atención
- Se recomienda realizar un estudio de comparación de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta odontológica frente a los pacientes que acuden por consulta médica .

REFERENCIAS

1. Mullisaca B. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
2. Anahua W. Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios de emergencia de los centros de salud de atención de 24 horas: ciudad nueva y san francisco. Tacna, durante los meses noviembre, 2014 – enero, 2015. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2015.
3. Fernández BG. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Administrativas]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018
4. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
5. Peralta R, Ruiz C, Benitez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Rev. Virtual Soc. Parag. Med. Int. 2019; 6(1):41-53.
6. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz Med. 2016; 16 (1): 38-47
7. Dueñas G. Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019. [Tesis para optar el

- grado de Magister en Ciencias: Salud Publica]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.
8. Leveau C, Merino J. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Iquitos: Universidad Nacional De La Amazonia Peruana; 2019.
 9. Mitma N. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima. 2018”. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019.
 10. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe, 2017. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2018
 11. Arosemena A, Marín E, Otiniano J. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina interna en el hospital Cayetano Heredia en el año 2018. [Tesis para optar el título de Médico cirujano]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
 12. Sandoval D. et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018. Rev Exp Med. 2018; 4(4):138-142.
 13. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018; 17(34): 1-11.
 14. Chu LY. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017. [Tesis

- para optar el título de Médico cirujano]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2017.
15. Bustamante F. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoecoen.* 2017; 9(1):1-5
 16. Moscoso M, Villareal D, Castillo R, Bellido L, Mezones E. Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* 2019. 36(2):167-77.
 17. Montufar MD. Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
 18. López E, Cabrera Y, López E, Puerto A. Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor Perceived quality in assistance services in older adults. *Medisur.* 2018; 16(3):437-463.
 19. Jinez H, Azucena N, Valdés Y, Abraham E. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab.* 2016; 63(1): 50-55.
 20. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna.* 2018; 31(4):137-142
 21. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev. Fac. Med.* 2016. 64(4): 715-720.

22. Lezcano L, Cardona J. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Imedpub journals*. 2018. 14(4):1-9.
23. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de ESSALUD – 2017. [Tesis para optar el título de Licenciada de Enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2017.
24. Vizcaino A. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*. 2019; 17(1):27-36.
25. Garcia R, Galvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape - Perú. *Rev. Tzhoeco*. 2016; 8(2):1-10.
26. Chumpitaz M. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora junio 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
27. Medina D. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018. [Tesis para optar el título de especialista en administración de salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2018
28. Cecilia C, Camejo N, Artagaveytia N, Hernandez A, Delgado L. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”. *Rev. urug. med. interna*. 2018. 5(1): 23-29.

29. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2017;25(4):271-278
30. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico.* 2016; 16(1):38-47.
31. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana.* 2015; 25(2):122-132.
32. Rodríguez E, García B, Miragaya L, Rodríguez R, Gonzales C, Osorio S. Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan. *Rev Esp Salud Pública.* 2018; 92(2):1-10.

ANEXOS

ANEXO 1

SOLICITUD DE CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 08 de noviembre del 2019

Solicito: Carta de Presentación
(para recolectar datos de proyecto de tesis)


Doctora Especialista
BRENDA VERGARA PINTO
DIRECTORA
E.A.P de Odontología
Universidad Norbert Wiener

Presente: -

De mi mayor consideración:

Yo María Isabel Egúsqiza Cáceres Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2011100794, solicito una Carta de Presentación dirigido a la jefa del Centro de Salud Magdalena Nueva en el distrito de Chimbote, provincia Chimbote, departamento Ancash, a la Licenciada ROCIO MARIBEL AZABACHE, para acceder a la respectiva institución y recolectar datos de mi proyecto de tesis "NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO EN ODONTOLOGIA EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN A CONSULTA DENTAL EN UN CENTRO DE SALUD EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE PROVINCIA CHIMBOTE EN EL AÑO 2019." para obtener el título de Cirujano Dentista.


Atentamente,



María Isabel Egúsqiza Cáceres
2011100794
Bachiller de Odontología de la
Universidad Norbert Wiener

ANEXO 2

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA UPNW


**Universidad
Norbert Wiener**

Lima, 09 de noviembre del 2019

CARTA N° 766-11-058-2019-DFCS-UPNW

Señor:
RAFAEL MAMBEL AZARACHE
Jefe
Centro de Salud Magdalena Nueva
Arequipa - Chimbote - Chincha


Presente.-

De mi consideración:


Es gusto dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la científica **MARÍA ISABEL EGÚSQUIZA CÁCERES**, con DNI N° 85192459 cédula 12011103790, Doctora en Odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener, RUP de ODONTOLOGÍA, quien solicita acceder a la institución y utilizar la recolección de datos para el proyecto de investigación titulado "NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN ODONTOLOGÍA EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN A CONSULTA DENTAL EN UN CENTRO DE SALUD EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA CHIMBOTE EN EL AÑO 2019". Por lo que le rogamos su gentil atención al presente.

Sin otro que pida, les saludo cordialmente.

Atentamente,


María Isabel Egúsqiza Cáceres
Docente Titular
Facultad de Odontología
Universidad Norbert Wiener S.A.


UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
RUP de ODONTOLOGÍA
Calle 10 de Agosto 1000, Chimbote, Perú
Tel: 051 81 222 2222


CENTRO DE SALUD MAGDALENA NUEVA
Arequipa - Chimbote - Chincha
Jefe: **Rafael Mambel Azarache**
Tel: 051 81 222 2222

B.V.F

universidad.upnw | www.universidad.upnw | T: 051 81 222 2222 | F: 051 81 222 2222 | U: 051 81 222 2222 | P: 051 81 222 2222

ANEXO 3

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS SERVQUAL

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____
<p>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.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

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 (Nivel II y III). 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
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el odontólogo se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el odontólogo le realice un examen estomatológico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el odontólogo que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El odontólogo le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El odontólogo le realizó un examen estomatológico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de suatención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO DR. GUILLEN GALARZA CARLOS 1.2 CARGO O INSTITUCION DONDE LABORA 1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN 1.4 AUTORES DEL INSTRUMENTO EGÚSQUIZA CÁCERES MARIA ISABEL 1.5 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN "NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019".

II ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1.CLARIDAD	ESTA FORMULADO CON LENGUAJO APROPIADO					X
2.OBJETIVIDAD	ESTA EXPRESADO CON CONDUCTAS OBSERVABLES					X
3.ACTUALIDAD	ADECUADO AL AVANCE DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA					X
4. ORGANIZACIÓN	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LOGICA					X
5.SUFICIENCIA	COMPRENDE LOS ASPECTOS DE CANTIDAD Y CALIDAD EN SUS ITEMS					X
6.INTENCIONALIDAD	ADECUADO PARA VALORAR ASPECTOS DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES COGNOSCITIVAS					X
7.CONSISTENCIA	ALINEADO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA					X
8.COHERENCIA	ENTRE LOS INDICES , INDICADORES Y LAS DIMENSIONES					X
9.METODOLOGIA	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 CATEGORIAS DE LA ESCALA)					X
		A	B	C	D	E

COEFICIENTE DE VALORES = (1XA)+ (2XB)+(3XC)+(4XD)+(5XE) = 1.00
50

III CALIFICACIÓN GLOBAL (UBIQUE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ OBTENIDO EN EL INTERVALO RESPECTO Y MARQUE CON UN ASPA EN EL CIRCULO ASOCIADO)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO	(0.00 - 0.60)
OBSERVADO	(0.60 - 0.70)
APROBADO X	(0.70 – 1.00)

IV OPINION DE APLICABILIDAD

Es un instrumento usado internacionalmente para medir calidad de servicio



07 DE OCTUBRE DEL 2019

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO DR- ROJAS ORTEGA RAUL
- 1.2 CARGO O INSTITUCION DONDE LABORA : UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
- 1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : ENCUESTA
- 1.4 AUTORES DEL INSTRUMENTO EGÚSQUIZA CÁCERES MARIA ISABEL
- 1.5 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN "NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019".




II ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1.CLARIDAD	ESTA FORMULADO CON LENGUAJO APROPIADO				X	
2.OBJETIVIDAD	ESTA EXPRESADO CON CONDUCTAS OBSERVABLES				X	
3.ACTUALIDAD	ADECUADO AL AVANCE DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA				X	
4. ORGANIZACIÓN	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LOGICA			X		
5.SUFICIENCIA	COMPRENDE LOS ASPECTOS DE CANTIDAD Y CALIDAD EN SUS ITEMS					X
6.INTENCIONALIDAD	ADECUADO PARA VALORAR ASPECTOS DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES COGNOSCITIVAS				X	
7.CONSISTENCIA	ALINEADO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA				X	
8.COHERENCIA	ENTRE LOS INDICES , INDICADORES Y LAS DIMENSIONES					X
9.METODOLOGIA	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 CATEGORIAS DE LA ESCALA)					X
		A	B	C	D	E

COEFICIENTE DE VALORES = (1XA)+ (2XB)+(3XC)+(4XD)+(5XE) = 45

50

III CALIFICACIÓN GLOBAL (UBIQUE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ OBTENIDO EN EL INTERVALO RESPECTO Y MARQUE CON UN ASPA EN EL CIRCULO ASOCIADO)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO 	(0.00 - 0.60)
OBSERVADO 	(0.60 - 0.70)
APROBADO 	(0.70 - 1.00)

IV OPINION DE APLICABILIDAD
INSTRUMENTO APLICABEL



07 DE OCTUBRE DEL 2019

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO DRA. LLERENA MEZA DE PASTOR. VERONICA
- 1.2 CARGO O INSTITUCION DONDE LABORA
- 1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN
- 1.4 AUTORES DEL INSTRUMENTO EGÚSQUIZA CÁCERES MARIA ISABEL
- 1.5 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN "NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019".




II ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. CLARIDAD	ESTA FORMULADO CON LENGUAJO APROPIADO					X
2. OBJETIVIDAD	ESTA EXPRESADO CON CONDUCTAS OBSERVABLES				X	
3. ACTUALIDAD	ADECUADO AL AVANCE DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA					X
4. ORGANIZACIÓN	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LOGICA					X
5. SUFICIENCIA	COMPRENDE LOS ASPECTOS DE CANTIDAD Y CALIDAD EN SUS ITEMS					X
6. INTENCIONALIDAD	ADECUADO PARA VALORAR ASPECTOS DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES COGNOSCITIVAS					X
7. CONSISTENCIA	ALINEADO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA				X	
8. COHERENCIA	ENTRE LOS INDICES , INDICADORES Y LAS DIMENSIONES					X
9. METODOLOGIA	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 CATEGORIAS DE LA ESCALA)					X
		A	B	C	D	E

$$\text{COEFICIENTE DE VALORES} = (1XA) + (2XB) + (3XC) + (4XD) + (5XE) =$$

50

III CALIFICACIÓN GLOBAL (UBIQUE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ OBTENIDO EN EL INTERVALO RESPECTO Y MARQUE CON UN ASPA EN EL CIRCULO ASOCIADO)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO 	(0.00 - 0.60)
OBSERVADO 	(0.60 - 0.70)
APROBADO 	(0.70 - 1.00)

IV OPINION DE APLICABILIDAD
INSTRUMENTO APLICABLE

10 DE octubre 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Verónica Llerena Meza de Pastor'. The signature is stylized and cursive, with a large loop at the end.

MG.Esp VERONICA LLERENA MEZA DE PASTOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1 Apellidos y Nombres del Experto: **GÓMEZ CARRIÓN CHRISTIAN ESTEBAN**
- 2 Cargo e Institución donde labora: **DOCENTE UNIVERSIDAD NORBERT WIENER**
- 3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO**
- 4 Autor(es) del Instrumento: **EGÚSQUIZA CÁCERES MARÍA ISABEL**
- 5 Título de la Investigación: **NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019**

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = 0.8$$

CLASIFICACIÓN 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]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APROBADO
LIMA, 10 DE octubre DE 2019



Firma y sello

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mg. Esp. CD. Silvia Liliana Gil Cueva
 1.2. CARGO O INSTITUCION DONDE LABORA: Docente TP / Universidad Particular Norbert Wiener
 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: Instrumento de Recolección de datos
 1.4. AUTORES DEL INSTRUMENTO EGÚGQUIZA CÁCERES MARIA ISABEL
 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019".

II ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. CLARIDAD	ESTA FORMULADO CON LENGUAJE APROPIADO				X	
2. OBJETIVIDAD	ESTA EXPRESADO CON CONDUCTAS OBSERVABLES			X		
3. ACTUALIDAD	ADECUADO AL AVANCE DE LA CIENCIA Y TECNOLOGIA				X	
4. ORGANIZACIÓN	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LOGICA				X	
5. SUFICIENCIA	COMPRENDE LOS ASPECTOS DE CANTIDAD Y CALIDAD EN SUS ITEMS			X		
6. INTENCIONALIDAD	ADECUADO PARA VALORAR ASPECTOS DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES COGNOSCITIVAS				X	
7. CONSISTENCIA	ALINEADO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGIA			X		
8. COHERENCIA	ENTRE LOS INDICES , INDICADORES Y LAS DIMENSIONES			X		
9. METODOLOGIA	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 CATEGORIAS DE LA ESCALA)			4	6	
		A	B	C	D	E

$$\text{COEFICIENTE DE VALORES} = \frac{(2KA) + (2KB) + (3KC) + (4KD) + (5KE)}{50} = 0.72$$

50

III CALIFICACIÓN GLOBAL (UBIQUE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ OBTENIDO EN EL INTERVALO RESPECTO Y MARQUE CON UN ASPA EN EL CIRCULO ASOCIADO)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO	(0.00 - 0.60)
OBSERVADO	(<0.60 - 0.70)
APROBADO	(<0.70 - 1.00)

IV OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento de evaluación puede ser aplicado en el estudio de investigación.

Lima 14 octubre 2019



Dr. Silvia Liliana Gil Cueva
 ODONTOLOGO DENTISTA
 D.O.P. 20478
 silvialiana@gmail.com

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con número de DNI..... usuario que asiste a consulta dental en el centro de salud del distrito de nuevo Chimbote provincia de Chimbote doy fe que se me ha pedido que sea participante del tema de investigación: “NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO EN ODONTOLOGIA EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN A CONSULTA DENTAL EN UN CENTRO DE SALUD EN LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019”. Donde se me informa que la Bachiller en odontología EGÚSQUIZA CÁCERES, MARIA ISABEL, me entregará una encuesta para medir mi nivel de satisfacción del servicio de odontología al cual yo acudí.

Yo declaro que he entendido el procedimiento a realizarme y sé que colaborar con el desarrollo de esta investigación no dañará de ninguna manera mi salud física o mental por lo que yo acepto participar en esta investigación. Por ello autorizo mi participación firmando este documento.

.....

Firma del participante

DNI:

ANEXO 6

CONSTANCIA DE LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO EN EL CENTRO DE SALUD

 **PERU** Ministerio de Salud

PUESTO DE SALUD MAGDALENA NUEVA - 2ª. ANEXADA en TAT 343229

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

CONSTANCIA

EL JEFE DEL PUESTO DE SALUD MAGDALENA NUEVA HACE CONSTAR QUE:
MARIA ISABEL EGUSQUIZA CACERES, identificada con DNI N° 06192499,
ha realizado actividades de investigación en el Proyecto de Tesis 'Nivel de satisfacción del servicio en odontología de los usuarios que asisten a la consulta dental en el Puesto de Salud Magdalena Nueva de Chimbote año 2019' que viene elaborando, tomado encuestas a los pacientes en este Establecimiento de Salud desde el 23 de noviembre hasta el 19 de diciembre del 2019.
Se expide el presente para los fines que al interesado considere pertinente, careciendo de valor para trámites judiciales.

Chimbote, 23 de diciembre del 2019



Puesto de Salud Magdalena Nueva - Chimbote - Perú

FOTOS



Puesto de Salud Magdalena Nueva



Pacientes esperando la consulta odontológica



Entrega de consentimiento informado a los pacientes



Llenado de las fichas





Llenado de las fichas



Llenado de las fichas

Matriz de consistencia para Informe Final de Tesis

Título: “NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UN CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2019”.

PROBLEMA	OBJETIVOS: (Objetivo General)	METODOLOGÍA	RESULTADOS	HIPOTESIS	CONCLUSIONES
¿Cuál es el 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?	Determinar el 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	El presente estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal.		La presente investigación no presenta hipótesis por ser un trabajo descriptivo.	

Problemas secundarios	Objetivos específicos:	Población y Muestra:			
	1. Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según elementos tangibles	Población: Usuarios que asistieron a consulta dental en un centro de salud en la provincia de Chimbote	1. El nivel de satisfacción de los usuarios según fiabilidad fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio		1. El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según fiabilidad fue insatisfactorio
	2. Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de	Muestra: 459 usuarios que asistieron a consulta dental en un centro de salud	2. El nivel de satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta fue en un 8.5%		2. El nivel satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote

	la provincia de Chimbote según la fiabilidad	en la provincia de Chimbote	satisfactorio y un 91.5% insatisfactorio”		según capacidad de respuesta fue insatisfactorio
	3. Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según capacidad de respuesta		3. El nivel de satisfacción de los usuarios según seguridad fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio		3. El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según seguridad fue insatisfactorio
	4. Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia		4. El nivel de satisfacción de los usuarios según empatía fue en un 14.6% satisfactorio y un 85.4% insatisfactorio		4. El nivel satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote

	de Chimbote según seguridad			según empatía fue insatisfactorio
	5. Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote según empatía		5. El nivel de satisfacción de los usuarios según aspectos tangibles fue en un 8.1% satisfactorio y un 91.9% insatisfactorio	5. El nivel de satisfacción del servicio en odontología en los usuarios que asisten a consulta dental en un centro de salud en la provincia de Chimbote según elementos tangibles fue insatisfactorio
	6. Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando		6. El nivel de satisfacción de los usuarios fue en un 12% satisfactorio y en un 88% insatisfactorio	6. El nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote empleando el cuestionario

	el	questionario
	SERVQUAL	

		SERVQUAL	fue
		insatisfactorio	