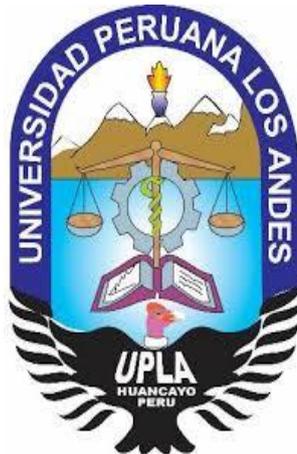


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### Escuela Profesional De Odontología



## TESIS

Título : “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA”

Para Optar : EL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA

Autores : Bach. SANTAMARIA HURTADO, Asalia Antonella  
Bach. CHAVEZ AVILA, Alvaro

Asesor : C.D. SALAS VILLAYZAN, Arturo Jorge

Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación : 01-03-19 al 31-11-19

Huancayo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por ser guía e inspiración para alcanzar mis sueños; a mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo en todos estos años de formación académica, gracias a ustedes estoy logrando avanzar un peldaño más en mi formación con mucho sacrificio, dedicación y esmero. Así mismo a mi familia, asesor y docentes por la orientación y apoyo para la realización exitosa de la investigación.

Antonella Santamaria

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a todas las personas que luchan día a día, para salir adelante a pesar de las dificultades que les toca vivir y así conseguir alcanzar sus sueños y ser ejemplo de superación.

Alvaro Chavez

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por iluminar nuestros pasos y guiarnos por el buen camino, brindándonos perseverancia y sabiduría para concluir con éxito nuestras metas trazadas. Gracias a nuestros padres por ser el pilar fundamental de nuestras vidas por su apoyo incondicional, por motivarnos a perseverar y luchar por nuestros sueños, por la confianza depositada en nosotros y en especial por su gran amor y comprensión. Agradecemos a nuestros docentes por impartir sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra preparación profesional, y de manera especial a nuestro asesor, quien nos ha guiado en el desarrollo de esta investigación.

Antonella Santamaria

Alvaro Chavez

## CONTENIDO

CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.Descripción de la realidad problemática	10
1.2.Delimitación del problema	13
1.3.Formulación del problema	14
1.3.1. Problema General	14
1.3.2. Problemas Específicos	14
1.4. Justificación	15
1.4.1. Social	15
1.4.2. Teórica	15
1.4.3. Metodológica	15
1.5.Objetivos	16
1.5.1. Objetivo General	16
1.5.2. Objetivos Específicos	16
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	18
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	38
CAPÍTULO III	39

HIPÓTESIS	39
3.1. Hipótesis General	39
3.2. Hipótesis Especificas	40
3.3. Variables (definición conceptual y operacional)	41
CAPÍTULO IV	42
METODOLOGÍA	42
4.1. Método de Investigación	48
4.2. Tipo de Investigación	49
4.3. Nivel de Investigación	50
4.4. Diseño de la Investigación	51
4.5. Población y muestra	52
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
4.8. Aspectos éticos de la investigación	54
CAPÍTULO V	55
RESULTADOS	56
5.1. Descripción de resultados	73
5.2. Contrastación de hipótesis	75
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	89

## CONTENIDO DE TABLAS

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N°1:</b> Frecuencia porcentual de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.	Pag. 56
<b>TABLA N° 02:</b> Frecuencia porcentual de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.	Pag. 57
<b>TABLA N° 03:</b> Frecuencia porcentual dimensión confiabilidad.	Pag. 58
<b>TABLA N° 04:</b> Frecuencia porcentual dimensión de empatía.	Pag. 59
<b>TABLA N°05:</b> Frecuencia porcentual dimensión de capacidad de respuesta.	Pag. 60
<b>TABLA N°06:</b> Frecuencia porcentual de accesibilidad.	Pag. 61
<b>TABLA N° 07:</b> Frecuencia porcentual dimensión aspectos tangibles.	Pag. 62
<b>TABLA N° 08:</b> Frecuencia porcentual dimensión equidad.	Pag. 63
<b>TABLA N° 09:</b> Frecuencia porcentual sexo del usuario externo.	Pag. 64
<b>TABLA N° 10:</b> Frecuencia porcentual edad del usuario externo.	Pag. 65

## CONTENIDO DE FIGURAS

### ÍNDICE FIGURAS

<b>FIGURA N° 01:</b> Distribución porcentual de satisfacción del usuario externo.	Pag. 56
<b>FIGURA N° 02:</b> Distribución porcentual de atención al usuario externo.	Pag. 57
<b>FIGURA N° 03:</b> Distribución de la dimensión confiabilidad.	Pag. 58
<b>FIGURA N° 04:</b> Distribución de la dimensión de empatía.	Pag. 59
<b>FIGURA N° 05:</b> Distribución de la dimensión de capacidad de respuesta.	Pag. 60
<b>FIGURA N° 06:</b> Distribución de la dimensión de accesibilidad.	Pag. 61
<b>FIGURA N° 07:</b> Distribución de la dimensión de aspectos tangibles.	Pag. 62
<b>FIGURA N° 08:</b> Distribución de la dimensión de Equidad.	Pag. 63
<b>FIGURA N° 09:</b> Distribución de sexo.	Pag. 64
<b>FIGURA N° 10:</b> Histograma de la edad.	Pag. 65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología en una IPRESS conocida.” Tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida que tiene por hipótesis: “La percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida es malo” y se utilizó el diseño estadístico no experimental con el nivel y diseño correlacional. Se recolecto la información mediante la aplicación de la encuesta de SERVQUAL. Como conclusión se muestra que el sexo femenino mayores de 18 años son las que más acuden a la atención odontológica y demuestran una calidad de atención y satisfacción regular. Además, se rechaza la hipótesis del investigador ya que los resultados obtenidos muestran que no hay una relación entre las variables y la muestra estadística, por lo que el usuario atendido muestra una calidad de atención y satisfacción regular.

**Palabra clave:** Calidad, atención, satisfacción, percepción, servicios de salud

## ABSTRACT

The present research work called "Perception of the quality of care and satisfaction of the user attended in the Dentistry service in a known IPRESS." Its objective is to determine the relationship between the perception of the quality of care and satisfaction of the user attended in the Dentistry service at the Justicia Paz y Vida Health Center, which has as hypotheses: "The perception of the quality of care and user satisfaction seen in the Dentistry service of the Justicia Paz y Vida Health Center is bad "and the non-experimental statistical design was used with the level and correlational design. The information was collected through the application of the SERVQUAL survey. As a conclusion, it is shown that females over 18 years of age are the ones who most attend dental care and show a quality of care and regular satisfaction. Furthermore, the researcher's hypothesis is rejected since the results obtained show that there is no relationship between the variables and the statistical sample, so the user attended shows a quality of care and regular satisfaction.

**Keyword:** Quality, attention, satisfaction, perception, health services.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

Como conocemos, la calidad que brindan las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) de los diferentes países, es un tema que tiene mucha controversia y a la vez muy estudiado los servicios del sector estatal. Ya que los privados la mayoría se esfuerza para brindar un buen servicio al usuario y una buena calidad de atención. Para obtener usuarios que estén satisfechos con el servicio ofrecido.

La organización Mundial de la salud (OMS), en el año 1996; define la calidad de servicios como: El grado en que los servicios de salud, con las instrucciones presentes. Aumenta la probabilidad de lograr resultados positivos en la salud de los pacientes y reducir la probabilidad de obtener efectos no deseados.

Los establecimientos que prestan el servicio de salud (IPRESS), entre la atención odontológica; incluye ciertas características las cuales son: el mejor impacto en la salud de los pacientes ante la satisfacción de ellos por la mejor preparación de los odontólogos, el mejor uso de los recursos e insumos y disminuir el riesgo de infecciones cruzadas en los pacientes. (1,2)

La calidad técnica, la humana y la de entorno; siendo las dos últimas dimensiones, calidad humana y de entorno, evaluadas subjetivamente por un individuo que ha recibido atención en las instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS).

La tecnología pertenece esta dentro de la dimensión técnica para alcanzar la mayor ayuda y el menor riesgo posible para el usuario atendido; la dimensión humana consiste en la relación entre los profesionales de salud, su equipo y los pacientes, teniendo en cuenta la ética médica y general de la sociedad y , por último , el entorno, considerado como el ambiente físico e infraestructura en el que se lleva acabo la atención, esto implica también las facilidades y bienestar que tiene el usuario.(3,4,5)

Es explicativo, para este proyecto de investigación conocer el nivel de la calidad del entorno, técnica y humana; ya que con ellas se puede medir el nivel de percepción que el usuario externo tiene sobre el servicio de odontología. Es conocido también como satisfacción del usuario. (6,7)

Uno de los factores necesarios es conocer la calidad de la institución prestadora de servicio de salud (IPRESS) y del servicio de odontología de la población de Justicia Paz y Vida del distrito del Tambo de la provincia de Huancayo de la región Junín.

Razón de este trabajo; es que en nuestro país ofrece servicios de salud por el MINSA o ESSALUD donde nuestra población se encuentra muy disgustada y desapueba este sistema de salud pública. El diario el Comercio en el 2014 elabora una encuesta donde explica la calidad del servicio como también la satisfacción del usuario por IPSOS, donde señala las funciones básicas de salud pública, garantizando y mejorando la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos - públicos y privados, la cual es importante, para las instituciones prestadoras de salud (IPRESS) se recomienda el uso de evaluaciones para mejorar la calidad del paciente en su servicio. (8)

Por lo tanto, lo percibido va crear muchas referencias, de gran importancia para considerar la “Calidad de Servicio” que brinda el servicio de odontología en mencionado IPRESS; para analizarlo con mucha realidad y podemos decir que:

La demanda de atención odontológica, proporcionado por los cirujanos dentistas, vamos a compararla con lo percibido como: las limitaciones de infraestructura y equipamiento, ya que estos factores permiten percibir los componentes de la calidad de atención, que se encuentren con deficiencias, incluso el tiempo de espera para una atención programada al usuario, que no es la apropiada a cargo de los tres odontólogos que trabajan en esta institución prestadora de salud (IPRESS).

También en la demora en la reparación del equipamiento odontológico; la no oportuna atención para obtener los requerimientos de adquisición de repuestos; la no renovación del equipamiento, y el no oportuno abastecimiento del material e instrumentación odontológico, por parte del departamento de logística. A esto se establece que el paciente citado para la atención odontológica, sea atendido o no, lo cual necesariamente influye en la calidad que el paciente recibe en su atención y en su satisfacción.

Es de suma importancia considerar, las quejas de los usuarios por trato inadecuado de los cirujanos dentistas, lo que demuestra un bajo grado de aceptación y satisfacción de los usuarios externos.

En nuestro país, se han perfeccionado, mejoras de la calidad en las instituciones prestadoras de salud (IPRESS), como muchas dificultades, pero también con algunas mejoras en el transcurso de la práctica diaria que no puede ser desatendida. También se forman alternativas para mejorar la calidad, dándole la promoción de

la autoevaluación en el MINSA para implementar la unidad de auditoría de los servicios de salud, como resultado la formación del departamento de acreditación. Iniciando mejoras de algunos proyectos y acciones para el aumento de la calidad en nuestras Instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS). Con el propósito de mejorar y guiar hacia la prosperidad de manera continua la excelencia del objetivo de calidad de las IPRESS del ente mayor de salud en el Perú. (9).

Asimismo, la presente investigación se plantea; si hay una relación entre la percepción de la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por el servicio de Odontología del centro de salud Justicia Paz y Vida.

Por lo tanto, la pregunta se pretende responder al realizar en esta investigación es:

¿En qué medida se relaciona la percepción de la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por el servicio de Odontología del centro de Salud Justicia Paz y Vida?

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente estudio de título: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA”, se realizará en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida. Que se encuentra en el distrito de El Tambo de la provincia de Huancayo de la región Junín. Durante los meses de enero a noviembre del 2019.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de confiabilidad en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de empatía en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

¿Cuál es la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de accesibilidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

¿Cuál es la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de los aspectos tangibles del Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Social**

Los pacientes beneficiados de la IPRESS Justicia Paz y Vida; también los profesionales asistenciales de salud, estudiantes de odontología y la comunidad en su conjunto, cuyos resultados servirán para tomar mejores decisiones de nuestras autoridades debido a que se á establecer la satisfacción del usuario que recibió atención en el servicio de odontología y obtener una relación entre estas con la calidad.

### **1.4.2 Teórica**

La importancia de nuestro proyecto tiene como necesidad de aportar si existe una relación entre las dos variables principales propuestas, entre los usuarios que son atendidos en el puesto de Salud Justicia Paz y Vida en el área de odontología. La evaluación de la percepción de la calidad ayudará a ver las debilidades y fortalezas que están presentes en la atención de salud brindada en dicho centro de salud, además se espera que este trabajo sea un material o un recurso para los trabajos que vengan en el futuro y sobre todo para aquellos trabajos de Salud Pública, que colabora para que el conocimiento en las

personas siga aumentando para tener mejores servicios de atención al usuario o ciudadano.

### **1.4.3 Metodológica**

Esta investigación se realiza para obtener resultados útiles y para comprobar las hipótesis y del mismo modo servirán para ser utilizados estos resultados en distintos campos o sectores de la salud. Nuestros instrumentos de estudio pueden utilizarse en otras investigaciones futuras, no sólo los instrumentos sino también los resultados y conclusiones de nuestra investigación.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de confiabilidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

- Evaluar la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Evaluar la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Identificar la relación existente entre nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de accesibilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Conocer la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de los aspectos tangibles en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Evaluar la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **NACIONALES**

**Julcamoro (10)**, en su investigación nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el tipo de esta investigación fue descriptivo, transversal. Llegando a la conclusión en su trabajo que el nivel de satisfacción obtuvo un 37,5% en relación a la seguridad, 33,4% en la dimensión de fiabilidad, 36,7% con respecto a los aspectos tangibles, presentó un 24,6% en la capacidad de respuesta y finalizó con un 25,1% en empatía; así también fue observándose insatisfacción en un 66,6% en la dimensión de fiabilidad, 63,3% en los aspectos tangibles, 75,4% en la capacidad de respuesta, 62,5% en seguridad y un 74,9% en la empatía.

Este trabajo se identifica en el servicio de emergencia donde se relacionó la calidad y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia donde la empatía mostrada por los profesionales y su calidad de respuesta nos dan a conocer algunas

sugerencias para estos profesionales donde deben capacitarlos en el mejor trato y mejorar la empatía hacia sus pacientes. (10)

**Gonzales (11)**, en su estudio tuvo que determinar el nivel de atención odontológica y satisfacción de usuarios en el centro de salud de Castilla y planteo su hipótesis principal “La calidad de atención y satisfacción según la percepción en los pacientes atendidos en el E.S. I-4 Castilla es regular”, hallando de acuerdo a sus resultados las siguientes conclusiones en relación a la dimensión de confiabilidad, accesibilidad, capacidad, tangibilidad, equidad estos fueron calificados como regular , aceptando así la hipótesis planteada. (11)

**Cahua et al (12)**, En su investigación que busca determinar la calidad del servicio de psicoprofilaxis en relación a la satisfacción del paciente que están embarazadas que ingresan como usuarios al Hospital Regional en la ciudad de Ica. Con una muestra de 915 mujeres gestantes que se tratan en mencionado nosocomio, dentro de las cuales estaban entre las fechas de marzo del 2016 hasta el mismo mes del próximo año. Su tipo de investigación fue correlacional, porque va relacionar sus variables de estudio con características de tipo explicativo. Instrumento de medición: se empleó un cuestionario. Concluye: resaltando que al 2016 su muestra es de 14.3%, donde tuvo una cobertura PPO en el Hospital, donde sostuvo cobertura de 915 gestantes. En relación a SERVQUAL para mostrar la satisfacción del usuario en las sesiones de PPO se tiene en cuenta sus 5 dimensiones. capacidad de respuesta el 90% de insatisfacción, La fiabilidad el 71% de insatisfacción; empatía el 54%, la seguridad del paciente con un 87%; y los aspectos tangibles con un 83%. Se puede observar que alrededor del 70% se encuentran insatisfechos, debiendo analizarse las coberturas y horarios de atención aplicados para la mejora en cuanto

a la calidad de atención del usuario. Se evidencia que la empatía del personal que hace el servicio de Psicoprofilaxis tiene gran relevancia en relación a la edad de la gestante con un 60.3% de usuarias adultas con más acogimiento por el servicio. Los horarios designados al servicio de Psicoprofilaxis no son el adecuado en un 71.4%. Los aspectos personales que llevan a las gestantes, al abandono es la mala infraestructura para la realización de la Psicoprofilaxis. La insatisfacción de las gestantes acerca del servicio de Psicoprofilaxis es del 70%. Las dificultades que consideran las gestantes para realizar la Psicoprofilaxis, es una infraestructura deficiente y ambiente inadecuado en un 46.03%, señalando su incomodidad y desagrado para llevar la Psicoprofilaxis. (12)

**Jesús (13)**, en su estudio determinó la conexión que existe entre las variables de calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes en el puesto de salud, es una investigación de tipo básica de nivel correlacional que contó con una muestra que estaba formada por 110 personas que acudieron a su atención odontológica de la apostá medica “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017. Para analizar las variables se realizó una encuesta donde se aplicó 20 ítems que corresponden a la variable satisfacción y otros 30 ítems más basados en SERVQUAL.

En el estudio de investigación, aplicando los instrumentos se obtienen los resultados para ver si se obtiene una buena calidad y eficiencia según el procesamiento de la información, alcanzando el 41.1% de aceptación, respecto a la dimensión de elementos tangibles. Se logró obtener un 46,4% “muy bueno” de aceptación y en relación a los resultados obtenidos en la dimensión de empatía, el cual tuvo una alta frecuencia de aceptación en los pacientes externos que asisten al servicio de odontología del centro de salud Delicias de Villa, en la dimensión de fiabilidad se

obtiene un 63,6%, lo que califica como “bueno”, para calidad de atención; respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se obtuvo el 46.1% de la aceptación; en la dimensión de seguridad, (13)

**Mamani (14)**, en su investigación determinó el nivel de complacencia de los usuarios con respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el centro de salud Salcedo en la provincia de Puno, su trabajo es de tipo descriptivo, transversal, donde la población la conformaron 60 pacientes, donde solamente se observaron a 40 personas que fueron analizados de forma transversal que acudieron al servicio de odontología para atenderse, que se utilizó una ficha (encuesta) dividida en 4 atributos/dimensiones, con un total de 10 preguntas cerradas con respuesta única. 5 preguntas que van desde no satisfecho hasta el muy satisfecho.

Los pacientes atendidos en el servicio de odontología muestran los resultados obtenidos y se obtiene la conclusión que los usuarios tienen un nivel de satisfacción mayor a 80% con respecto a la otra variable. Los pacientes en relación a la atención técnica se encuentran muy satisfechos es el 18.3%, los satisfechos 66.7% y medianamente satisfecho el 15%, respecto a la atención técnica a la relación interpersonal, los que manifiestan estar satisfechos son el 56.7%, medianamente satisfecho el 31.6% y satisfecho el 11.7%. En la dimensión accesibilidad los que manifiestan estar muy satisfecho es el 18.3%, medianamente satisfecho 18.3% y estar satisfecho 66.7%, también manifiestan los pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de salud salcedo en la dimensión de ambiente de estar medianamente satisfecho el 13.3%, estar satisfecho 51.7% y muy satisfecho el 35%. (14)

## INTERNACIONALES

**Tintaya et al (15)**, en su trabajo factores socio demográficos que pueden estar relacionados en la percepción de usuarios en la calidad de atención en la clínica odontológica de la UNAP cuyo propósito fue el de obtener los datos de su apreciación de los usuarios fue la encuesta de SERVQUAL modificada a través de dos causas, la primera una calidad subjetiva y la segunda una calidad objetiva, utilizando la prueba de chi cuadrado como análisis estadístico, obteniendo resultados de la calidad objetiva destacando el género masculino en un grupo de usuarios de 66 años, en la apreciación de la calidad subjetiva también destaco el género masculino en el grupo de edad de 64 años a más, con grado de instrucción secundaria culminada. Estos resultados mostraron que estos factores socio demográficos de procedencia de Azángaro, Lampa, Carabaya y Melgar, se obtuvo la conclusión que la calidad objetiva y subjetiva el resultado fue regular. (15)

**Murillo (16)**, en su trabajo expectativa y percepción de calidad de atención odontológica de la Comunidad del Cantón Junín, estudia la relación de estas 2 variables calidad y satisfacción en el área odontológico “Dental Service”, en el mes de julio del año 2018, es una investigación correlacional donde presenta una muestra de 50 pacientes, donde utilizó la técnica de recolección de datos de tipo encuesta, utilizó el modelo de SERVQUAL, conformada de 21 preguntas, donde 1 es total mente en desacuerdo y el 7 totalmente de acuerdo, donde se establecieron estos valores en las respuestas, obteniendo resultados que reflejan relación positiva entre la calidad y satisfacción de los pacientes de 0.478 en este estudio se determinó, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,478$  que indica que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del

usuario en el Centro Odontológico “Dental Service”. Por lo tanto, si hay relación de las variables estudiadas que establece un buen nivel de atención: calidad y la satisfacción del usuario en el centro odontológico. (16)

**Xie Z (17).** Estudió la relación entre el tiempo de espera, la aceptabilidad de los pacientes percibida en el tiempo de espera, el tiempo real del servicio y la aceptabilidad percibida del tiempo real del servicio y el nivel de satisfacción del usuario atendido, el tipo de investigación es transversal, donde se utilizó pacientes ambulatorios de endocrinología que rellenaron un cuestionario en un hospital de China. Los pacientes de 18 años a más y de forma voluntaria conformaron la muestra, de la población de 55 pacientes se retiraron 6 de estos durante el proyecto, quedando 49 en el estudio. Se tuvo como conclusión que la mayoría estuvieron insatisfechos considerando que el tiempo de espera no es el adecuado por experimentar un largo tiempo de espera, quedando satisfecho los que esperaron menos tiempo y dando, así como resultado la satisfacción con el servicio brindado, observando que existe mucha satisfacción cuando el personal asistencial realiza una atención medico paciente, respetando los tiempos de espera y dedicando el tiempo adecuado al paciente. (17)

**Bermúdez (18),** en su investigación “Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAMANAGUA.” OBJETIVO: valorar la calidad de la atención brindada por los estudiantes de odontología a los usuarios externos. METODOLOGIA: Estudio de un enfoque mixto, descriptivo y correlacional. Se manejaron dos tipos de poblaciones, uno representaba a los estudiantes y el otro a los pacientes que eran atendidos en el curso de Cirugía Oral, las muestras que se usaron fueron

seleccionadas a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. RESULTADOS: fueron los siguientes, los pacientes mostraban una calidad de atención buena, por parte de los alumnos dieron como respuesta que la infraestructura de la clínica era deficiente lo que concuerda con la respuesta de los pacientes. CONCLUSIONES: la atención prestada en la cátedra mencionada ayudará a que se mejoren los servicios de atención a los usuarios que son atendidos. (18)

**Arocha (19)** Desarrollan el trabajo con el propósito de evaluar el nivel de complacencia tanto de los usuarios y prestadores de servicios odontológicos en una clínica en Chile, la metodología fue de tipo descriptivo y transversal además la muestra conto con 8 profesionales en odontología y 120 usuarios, se utilizó como instrumento un cuestionario dirigido a los pacientes y otra dirigido a los odontólogos. Los resultados se obtuvieron tomando en cuenta la satisfacción del usuario, preparación científica para el desempeño, condiciones de trabajo, satisfacción el odontólogo y la consideración del trato que reciben los usuarios, este ultima dimensión obtuvo un 100%. Por lo que se concluyó que los pacientes presentaban mayor satisfacción que los proveedores de salud. (19)

## **2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **Calidad.**

Se refiere a un grupo de características de un servicio que brinda capacidades de satisfacer gustos y las preferencias de los usuarios implícitas o explícitas (20).

La Organización Internacional de Normalización, conocida como: ISO (9000: 2005) plantea el grado de un conjunto de características inherentes que cumplan los requisitos ya establecidos.

También Cuatrecasas (1999), dice que la calidad, es el conjunto de características que tiene un producto que satisface a los usuarios.

### **Calidad de atención.**

Son definiciones sobre la calidad de las asistencias médicas propuestas por la Organización Mundial de la salud (OMS). Esto se produce cuando la IPRESS otorga asistencia al paciente desde el diagnóstico, el procedimiento terapéutico para conseguir una atención óptima al usuario, y la satisfacción plena del usuario para lograr resultados con el mínimo riesgo de iatrogenias durante el proceso. Los profesionales de la salud están comprometidos para actuar en nombre de los usuarios de manera adecuada para mantener el bienestar de su salud.

Gilmore, (2009), propone un enfoque de tres partes:

1. Estructura: Es el medio donde se presta los servicios como los recursos materiales (equipos médicos y las instalaciones), los recursos humanos (los trabajadores asistenciales), también la estructura institucional, (accede a evaluación de sus métodos de reembolsos).
2. Proceso: Consiste en prestar y recibir servicios; que incluyen a los usuarios que buscan atención médica.
3. Resultado: Son los efectos, de los estados de salud en los usuarios o de la población que se beneficiaron con alguna prestación de servicio. En conclusión, la calidad sustenta en obtener satisfacción en ganar las exigencias

de los usuarios de manera conveniente, evaluando constantemente los estándares si se logra o no.

La OMS en el año 2012 evalúa, la calidad de atención; como un alto nivel de excelencia por parte de los profesionales y también la satisfacción mayor de los usuarios, el alto grado de satisfacción de los usuarios, también el buen uso de los recursos, incluyendo el mínimo riesgo del usuario y por último el impacto final de la satisfacción de la salud (4)

La Calidad de Atención en la IPRESS y la privada; no pueden definirse de un actor del sistema de salud, ya que todos los involucrados ya sea el paciente o hasta el mismo prestador además del asegurador o entidad gestora, tienen conocimientos distintos del impacto para estar de acuerdo u objetarlo.

El usuario tiene el conocimiento de los criterios tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador asistencial, la duración se está considerando desde el momento en que pide su cita hasta el momento en que recibe la atención, en tal sentido los resultados evidencian deficiencia en los procesos de atención y déficit en los procesos para la atención ,permitiendo valorar, evaluar y determinar su valoración en relación a la calidad del usuario atendido, en relación a la capacidad del odontólogo y su nivel de actualización académica se consideran criterios a no evaluar.

Donnabedian. extienden y definen CALIDAD EN SALUD en métodos de sumatoria de los resultados de todas las dimensiones que la toleran. (21)

### **Calidad de servicio sanitario**

La calidad se define en las necesidades de los usuarios atendidos por la IPRESS con procedimientos mejorados y técnicamente recomendables para mejorar la satisfacción. En las IPRESS se observan algunos tipos:

1. Técnica:

La asistencia espera brindar al usuario con la mejor dicha y la más completa felicidad que el usuario pueda sentir debe al recibir una atención por un servicio.

2. Sentido:

Es la ecuanimidad de los usuarios que recibe una atención en la IPRESS, que se explica y expresa por el usuario que recibió una favorable

Se observa la comodidad del usuario con la satisfacción obtenidos con los resultados de los tratamientos recibidos y también esperados, esto enfoca las características del usuario y de la institución que presta servicios al usuario que requieren atención sobre la salud.

La Gestión de la Calidad, permite mejorar la atención que reciben los usuarios en las IPRESS, motivándolas, en conformar normas que implican desarrollo de mejoras en la atención de usuarios que reciben atención en salud general.

Existen algunas normas cuyos objetivos, es formar instituciones de Calidad total. El que tiene más relevancia es el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). Viene hacer una herramienta que permite al usuario, estar satisfecho en lo que recibe u obtiene los diversos beneficios, en la gestión de calidad.

El modelo base viene a ser la autoevaluación donde las instituciones adquieren prestación de servicios, entendida como un examen total y sistemático de forma global de los diferentes movimientos globales y consecuencia de una formación que iguala a un modelo de un nivel empresarial e institucional.

La autoevaluación permite a las IPRESS reflexionar acciones de mejora, teniendo en cuenta las limitaciones de su servicio, de tal modo estén capacitados en la toma de decisiones, poner en práctica y en las estructuras de calidad mediante capacitaciones al personal.

### **Evaluación de la calidad en la atención odontológica:**

Es tan importante tener en cuenta el termino de calidad en el servicio que se brinda al usuario, que acude al servicio de estomatología, la evaluación es la acción que se tiene presente para evaluar acciones positivas y negativas; que brinda el servicio, el éxito se alcanza por la satisfacción del usuario. Al conocer los aspectos negativos durante la evaluación esto sirve para mejorar y complementar acciones para llegar a la calidad.

Según Blumenthal se tiene dos tipos de dimensiones en la calidad de atención:

La presente de servicio y la habilidad con la capacidad del profesional en su área que da el servicio. Pero lo más importante es “hacer lo correcto”.

Desempeña una actitud donde el profesional odontólogo tiene características de dar lo mejor, como tiene capacidades académicas, tener una buena actitud social y de equidad, humildad para poder valorarse: La calidad conste en crear una relación de confianza del usuario atendido por el profesional odontólogo, y la capacidad de

tratar al usuario con mucho respeto y responsabilidad del acto operatorio. El enfoque en este sistema, es planteado por Donabedian.

De acuerdo con este enfoque se estudia considerando tres componentes especiales:

- La estructura
- El proceso
- Los resultados

Estructura:

Esto refleja los recursos humanos que brinda la atención, los equipos de mejor tecnología e instrumentos especializados por las distintas especialidades adecuadas, los recursos económicos, los mantenimientos y otros recursos generales, también la utilización de las existentes de atención, normados por el ministerio de salud del Perú.

Procesos:

Son las actividades que el profesional odontólogo va brindar a los usuarios cumpliendo las guías de atención ya normadas por el ministerio de salud. Con el fin de satisfacer al usuario.

Resultados:

Es el acto final del proceso de atención al usuario atendido, donde se evaluará la satisfacción y la calidad de atención recibida, para mejorar los problemas y perfeccionar la institución. Elaborando nuevas guías de atención que nuevamente serán normados por la instancia superior de la salud, como institución con el único objetivo de dar calidad de Atención. (4)

**Satisfacción:**

Es el impacto que tiene el usuario que recibió la atención, percibiendo una buena satisfacción general; pero también no podemos dejar de lado el juicio del profesional odontológico ante el usuario, porque las capacidades con que evalúa el usuario atendido muchas veces no sirven de mucho. Por la falta de capacitación del conocimiento y técnicas que utiliza el profesional odontológico para poder decir si lo hizo bien o no.

Estas limitaciones muchas veces anulan la importancia de que el paciente este satisfecho, como un indicador de la calidad de la atención odontológica.

Con justa razón el usuario no puede valorar si recibió un tratamiento de calidad, mas solo se puede apreciar su satisfacción como medida de buena calidad con el reflejo de sentirse feliz y cómoda su atención.

**Satisfacción del paciente o usuario**

Es el sentimiento que refleja el usuario que recibió atención, reflejando el sentimiento de bienestar en diferentes manifestaciones de placer. En estomatología durante su tratamiento.

La relación profesional odontólogo-usuario, que sirve en tener confianza y poder interactúa de manera óptima con el usuario que ha cubierto sus expectativas de confianza depositadas y con mucha satisfacción.

Para Kotler la satisfacción es un “sentimiento de placer o decepción que resulta de contrastar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas percibidas”. El odontólogo por lo tanto está inmerso a

brindar o mejorar cada vez más en aportar satisfacción al usuario atendido con calidad.

Estos aportes están inmersos a las pruebas que se relacionen a la satisfacción, es por eso que la aprobación del usuario y los eventos del tratamiento especializado odontológico que determinan la calidad de preservar la buena salud del sistema estomatológico.

SERVQUAL. Es una escala que mide la calidad de atención ya satisfacción que tiene el usuario externo que acuden a cualquier institución o empresas prestadoras de servicio, además nos permite identificar, diseñar y validar las discrepancias, fue creada por Parasuraman en 1998. (20)

#### **Dimensiones de la satisfacción del usuario externo.**

##### **A. Fiabilidad (F):**

Dar cumplimiento con éxito el servicio con respecto a la estabilidad de prestar un ser servicio adecuado.

##### **B. Capacidad de respuesta (CR):**

Predisposición de servicio a los pacientes para conceder un trato expedito y adecuado de calidad y aprobado por el usuario.

##### **C. Seguridad (S):**

Es la confianza que se da al usuario por parte del personal asistencial; cuando recibe la atención de salud denostando; conocimiento, confianza, empatía y privacidad al usuario.

##### **D. Empatía (E):**

Se da cuando el paciente recibe aspectos físicos de la infraestructura como: las condiciones que brinda el consultorio dental y así como sus equipos, instrumentos, los recursos humanos que estén dentro del consultorio, el orden y la limpieza que se tiene y todo lo que se brinda al usuario que va percibir en la atención. (21)

La satisfacción del usuario, es importante para medir la calidad de atención para que facilitar datos que proporcionen el éxito del distribuidor de servicios, mejorando características para obtener resultados; con ellos implementar guías, proyectos que van a estimular la mejora de la atención, a esto puede ayudar las acciones de los monitoreos y seguimientos que se le dan a las pacientes. (20)

Las observaciones de la satisfacción del usuario, permite obtener la resolución de los aspectos coherentes como: con la estructura física (ambiente bien organizado) y el resultado (la percepción recibida por el usuario y su satisfacción). Esta investigación, accede alcanzar indagaciones los servicios que facilitan la mejora u obstaculización de los esfuerzos del usuario para obtener atención adecuada.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES):**

1. Capacidad: es cuando una persona tiene actitudes y recursos para desempeñar un determinado cometido.
2. Accesibilidad: Es cuando una persona tiene acceso a algo.
3. Capacidad de respuesta: Es la calidad de una prioridad de servir en un margen de tiempo aceptable.
4. Confiabilidad: Es la prioridad que determina la ausencia de errores de medida.

5. Equidad: Es dar a cada individuo lo que merece en función a sus méritos y sus condiciones de justicia.
6. Empatía: Es la empatía de una persona en momento o realidades ajenas a ella.
7. Tangibles: Es lo que las personas observan o perciben en un momento real.
8. Edad: Tiempo de existencia transcurrido desde el nacimiento hasta la muerte.
9. Grado de instrucción: Es el nivel de la instrucción relacionado a los estudios de una persona.
10. Indicador: Es el puntaje del uno al 7 según LIKERT.
11. Sexo: Lo que distingue en los seres humanos como mujer y varón. (22)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

H0: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

#### **3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario la dimensión de confiabilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de confiabilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y vida.

H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de accesibilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de accesibilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H0: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de aspectos tangibles, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de aspectos tangibles, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H0: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

H1: Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

### 3.3 VARIABLES

#### Definición Conceptual.

**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION:** La percepción es la realidad, está vinculado a la satisfacción del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

**SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:** Es el nivel del estado anímico que un usuario que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas.

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA
PERDEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION	Es la atención de la ciencia y tecnología médicas para los que mejore los servicios que se dan en la salud sin aumentar los riesgos. El grado de calidad es la medida en que se da para que no se	Se empleará una encuesta; formulada con respecto a las dimensiones de la calidad de atención en escalas.	Confiabilidad	Malo: Bueno
			Empatía	Malo: Bueno:
			Capacidad de respuesta	Malo: Bueno:

	desarrolle un desequilibrio entre los beneficios y riesgos. (D. Lizana)		Accesibilidad	Malo: Bueno:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Es la medida que hace que el que el paciente se sienta satisfecho en relación a como es atendido es un centro o establecimiento de salud. (D. Lizana)	Se aplicará una encuesta de acuerdo a la satisfacción odontológica, dada por distintas escalas para pacientes que acudan al servicio de odontología.	Tangible	Malo: Bueno:
			Equidad	Malo: Bueno:

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación:**

Se realizan con los pasos que conducen a la búsqueda de conocimiento de la investigación a través del método científico, que permitirá determinar la relación entre dos variables. (23)

#### **4.2. Tipo de investigación:**

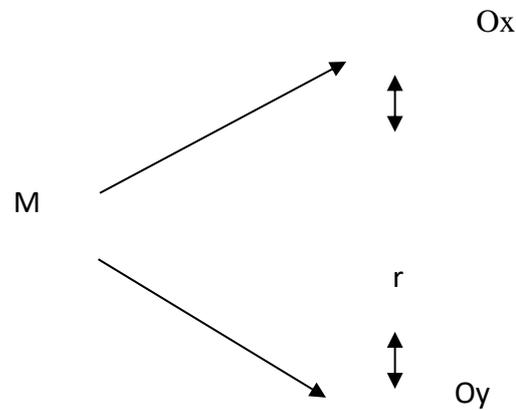
El presente estudio se ubica en el tipo de investigación básica, porque permite analizar los datos de las variables recopiladas y así aportar al conocimiento ya existente. (23)

#### **4.3. Nivel de investigación:**

Explicativo, porque permite medir la relación de causalidad entre dos variables (estudio de causa y efecto). (23)

#### **4.4. Diseño de investigación:**

Correlacional, porque tendrá un análisis estadístico y demográfico además de que las variables son serán manipuladas ni habrá otras variables que no se han mostrado en esta investigación. (23)



**M** = Usuarios atendidos en el área de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**Ox** = Calidad de atención

**Oy** = Satisfacción del Usuario

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA:

##### **Población**

Dentro de esto están se considera a todos los usuarios que acudieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida que fueron atendidos en los meses de octubre y noviembre. Para saber la cantidad de usuarios que participarían de este trabajo se acudió al área de informática de dicho centro de salud. Este dato obtenido es una población finita y accesible, como dato se obtuvo que el total de usuarios que habían sido atendido entre estos meses fue el de 65 usuarios.

##### **Muestra**

Para conocer la muestra de tipo probabilístico se tomó en cuenta a todos los pacientes que habían acudido entre los meses de octubre y noviembre al Servicio odontológico en el centro de Salud del distrito del Tambo en el año 2019.

### **Criterios de inclusión**

- Usuarios que sobrepasan la edad de 18 años y que acuden a la IPRESS al servicio de odontología.
- Usuarios frecuentes a la IPRESS
- Usuarios que acepten firmar en consentimiento informado.
- Usuarios que quieran estar dentro de la investigación.

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no hayan cumplido la edad de 18 años.
- Usuarios que manifieste su deseo de no participar.
- Usuarios con algún impedimento mental.
- Usuarios que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

Se aplico la siguiente fórmula para hallar la muestra que estará dentro de esta investigación:

### **Cálculo de la muestra.**

$$n = \frac{z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1)E^2}$$

	DEFINICIÓN	VALOR
<b>n</b>	<b>Tamaño de muestra</b>	<b>¿?</b>
<b>P</b>	<b>Proporción a favor</b>	<b>0.5</b>
<b>Q</b>	<b>Proporción en contra. Su valor es (1-p)</b>	<b>0.5</b>
<b>E</b>	<b>Error estándar de 5%</b>	<b>0.05</b>
<b>Z</b>	<b>Valor de Z para intervalos de confianza al 95% es igual a 1.96</b>	<b>1.96</b>
<b>N</b>	<b>Población de estudio determinada en base a los criterios de selección</b>	<b>65</b>

**Empleando la formula Obtendremos**

$$n = \frac{1.96^2 \times 65 \times 0.5 \times 0.5}{1.96^2 \times 0,5 \times 0.5 + (65 - 1) + 0.05^2}$$

$$n = 55.74$$

**Muestra final** n = 56 participantes

Esto resulta en el numero de usuarios que tendrán que ser encuestados y recoger los datos sobre la percepción de calidad de atención en el servicio odontológico del centro de salud Justicia Paz y Vida.

**Tipo de muestreo**

La selección del estudio fue por muestreo aleatorio simple

**Tamaño de la muestra**

Es un total de 56 usuarios que acuden al puesto de salud específicamente al área de odontología.

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

**Técnica:**

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, la cual mediante un cuestionario de preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los usuarios materia de investigación; es decir, a los usuarios atendidos en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida, para conseguir información de su apreciación respecto a la calidad de atención y su satisfacción.

### **Instrumento:**

El instrumento usado fue el cuestionario, este fue estructurado en secciones, introducción, donde se encuentra la información básica como datos generales (edad, sexo, número de visitas, tipo de atención y grado de instrucción) luego las indicaciones para el llenado de la encuesta y finalmente las preguntas relacionadas a la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología.

Se utilizó el cuestionario basado en el Modelo de Donabedian (MODELO SERVQUAL), el cual se basa en las percepciones de la calidad por el usuario (paciente). Este instrumento se utiliza ya que es el modelo maestro para investigaciones relacionadas con la determinación de la calidad de atención en servicios. De acuerdo a las dimensiones: confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad, aspectos tangibles y equidad.

El cuestionario consta de 33 preguntas que serán contestadas por los usuarios encuestados, las respuestas serán de escala ordinal. Contiene alternativas múltiples como se detalla:

### **Preguntas que se plantean en el cuestionario:**

1. Dimensión de confiabilidad, 5 preguntas.

2. Dimensión de empatía, 7 preguntas.
3. Dimensión de capacidad de respuesta, 5 preguntas.
4. Dimensión de accesibilidad, 5 preguntas.
5. Dimensión de aspectos tangibles, 7 preguntas.
6. Dimensión de equidad, 4 preguntas.

Además, se le añadió una escala numeral a las preguntas donde el 1 es lo más mínimo y 7 es el máximo valor.

### **Escala de medición de las preguntas**

- Extremadamente malo es 1
- Muy malo es 2
- Malo es 3
- Regular es 4
- Bueno es 5
- Muy bueno es 6
- Extremadamente bueno es 7

La toma de datos se realizó después de la atención odontológica, a todas las personas que acudieron al área de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. En los meses de octubre y noviembre del 2019.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad por rho de spearman.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS Versión 24 en español. Al inicio se realizó una base de datos en Excel, teniendo en cuenta la matriz

de codificación (variable/resultados). El control de calidad de la base de datos se verificó mediante coeficientes de correlación entre las variables. Como producto del procesamiento cuantitativo se obtuvo tablas, gráficos.

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se respetó lo establecido por el código de ética para la investigación establecidos en el artículo 4 y 5 de la Universidad Peruana los Andes, en vigencia, utilizando la protección de las personas de diferentes grupos étnicos, el consentimiento informado por ser un estudio que involucra a humanos, la responsabilidad de los investigadores, docentes y estudiantes deberá actuar con responsabilidad en relación con la pertinente tanto a nivel individual e institucional como social, los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán garantizar la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso. Se cumplió con lo determinado en el reglamento de ética que figura en el artículo 27 y 28 que fue sometido por parte de la Universidad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:

#### RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

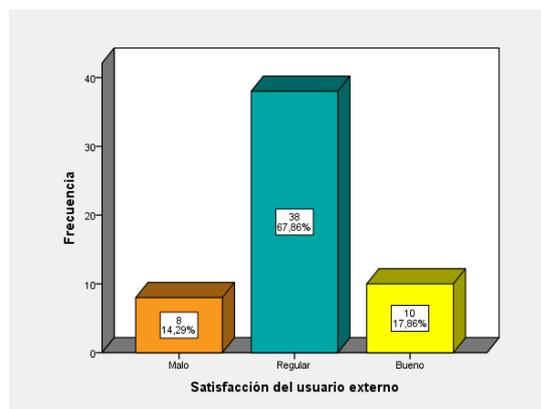
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable satisfacción del usuario.

**TABLA N°1**

**Frecuencia porcentual de la variable satisfacción del usuario externo**

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	14.3
Regular	38	67.9
Bueno	10	17.9
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos-



## FIGURA N°1

### Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario externo

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°1 se ve que el 14,29% presenta mal la satisfacción del usuario externo el 67,86 % presentan una satisfacción regular y el 17,86% presentan una satisfacción buena con respecto a esta variable.

#### RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

A continuación, se presenta los resultados estadísticos de la variable calidad de atención

TABLA N°2

#### Frecuencia porcentual de la variable calidad de atención

CALIDAD DE ATENCION		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	10.7
Regular	44	78.6
Bueno	6	10.7
Total	56	100.0

Fuente de elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019

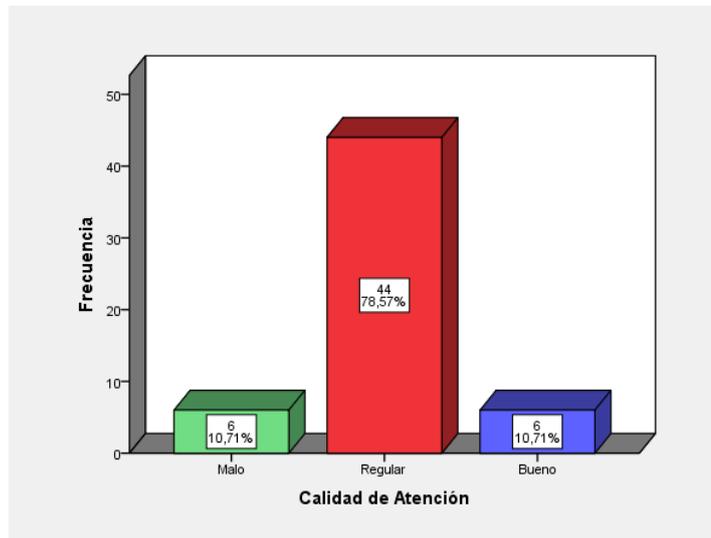


FIGURA N°2

#### Distribución porcentual de la variable calidad de atención

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°2 se observa que el 10,71% presentan mal la calidad de atención el 78,57% presenta regular la calidad de atención y el 10,71% presenta bueno la calidad de atención.

### RESULTADOS DE LA VARIABLE DIMENSION CONFIABILIDAD

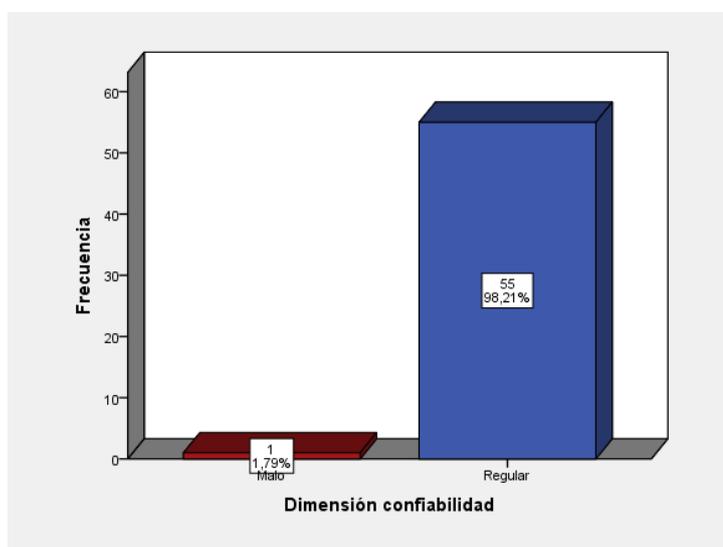
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable dimensión confiabilidad.

**TABLA N°3**

**Frecuencia porcentual de la variable dimensión confiabilidad**

DIMENSION DE CONFIABILIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1.8
Regular	55	98.2
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°3**

**Distribución porcentual de la variable dimensión confiabilidad**

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N° 3 nos muestra que el 1,79% presentan mal la dimensión confiabilidad y el 98,21% presenta regular la dimensión de confiabilidad.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE DIMENSION DE EMPATIA

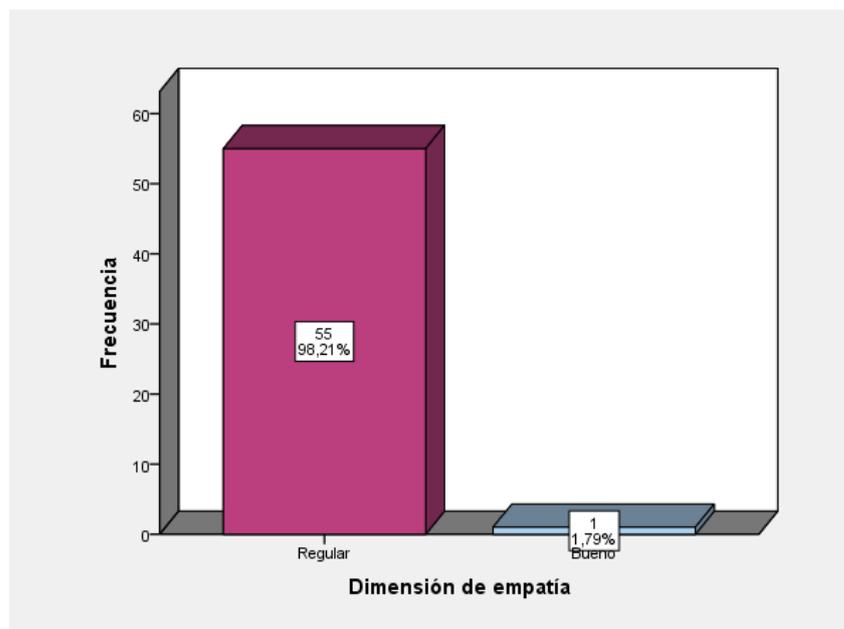
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable dimensión de empatía.

**TABLA N°4**

**Frecuencia porcentual de la variable dimensión de empatía**

DIMENSIÓN DE EMPATÍA		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	55	98.2
Bueno	1	1.8
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°4**

**Distribución porcentual de la variable dimensión de empatía**

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N°4 nos muestra que el 98,21% presenta regular la dimensión de empatía y el 1,79% presenta bueno la dimensión de empatía.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

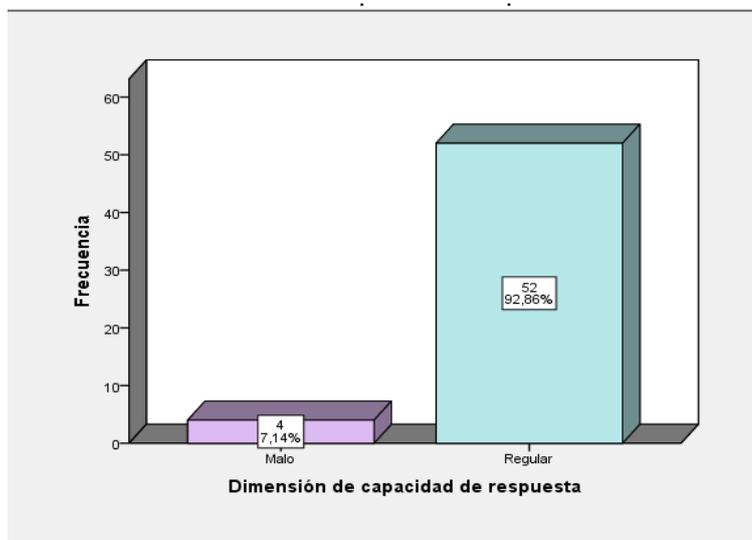
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable de la dimensión de la capacidad de respuesta.

**TABLA N° 5**

**Frecuencia porcentual en la variable dimensión de capacidad de respuesta**

DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	7.1
Regular	52	92.9
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°5**

**Distribución porcentual de la variable dimensión de capacidad de respuesta**

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N°5 se muestra un 7,14% presentan malo la dimensión de capacidad de respuesta y el 92,86% presenta regular la dimensión de capacidad de respuesta.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD

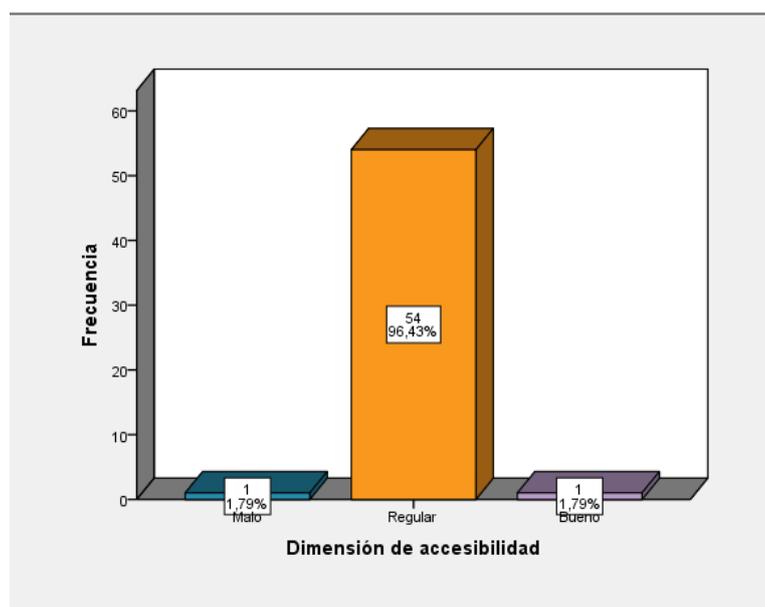
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable dimensión de accesibilidad

**TABLA N°6**

**Frecuencia porcentual de la variable dimensión de accesibilidad**

DIMENSION DE ACCESIBILIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1.8
Regular	54	96.4
Bueno	1	1.8
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°6**

**Distribución porcentual de la variable dimensión de accesibilidad**

### INTERPRETACIÓN:

La tabla y la figura N°6 muestra un 1,79% presenta malo la dimensión de accesibilidad el 96,43% presenta regular la dimensión de accesibilidad y el 1,79% presenta bueno la dimensión accesibilidad.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES

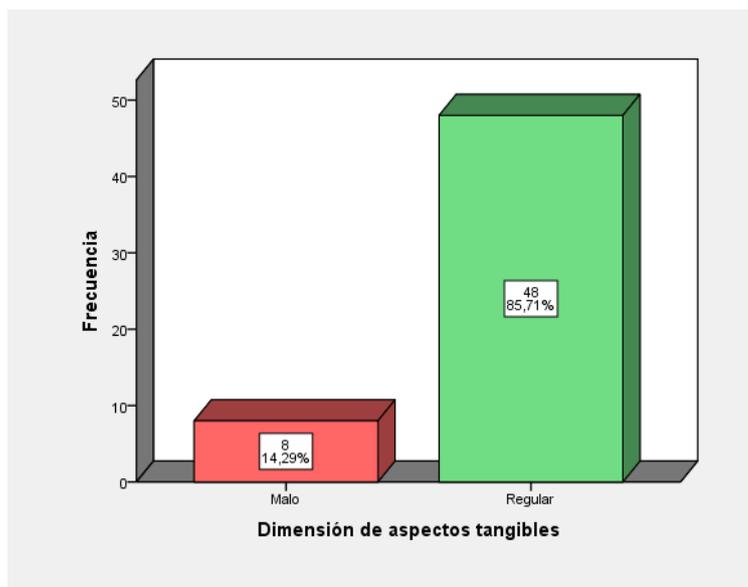
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable dimensión de aspectos tangibles.

**TABLA N°7**

**Frecuencia porcentual de la variable dimensión de aspectos tangibles**

<b>DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	8	14.3
Regular	48	85.7
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°7**

**Distribución porcentual de la variable dimensión de aspectos tangibles**

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y en la figura N°7 nos muestra un 14,29% presenta malo la dimensión de aspectos tangibles y el 85,71% presenta regular la dimensión de aspectos tangibles.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE DIMENSIÓN DE EQUIDAD

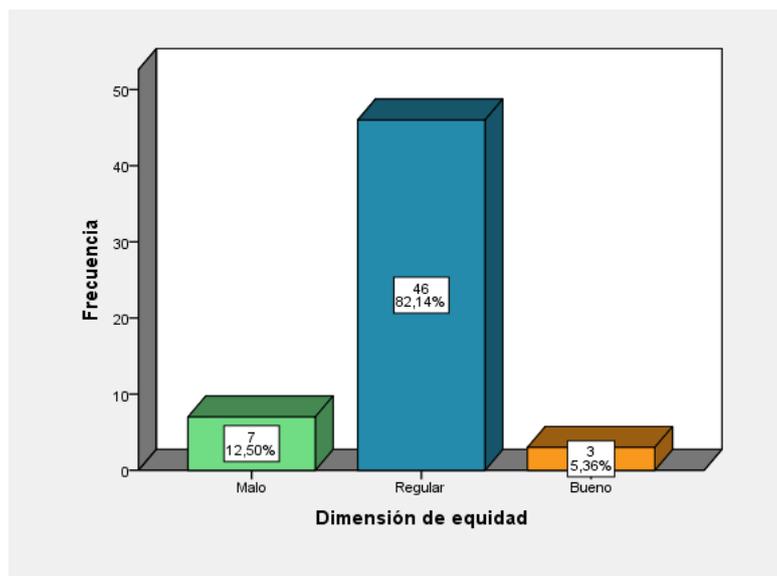
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable dimensión de equidad

**TABLA N°8**

**Frecuencia porcentual de la variable dimensión de equidad**

DIMENSION DE EQUIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	12.5
Regular	46	82.1
Bueno	3	5.4
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°8**

**Distribución porcentual de la variable dimensión de equidad**

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N°8 se evidencia que el 12,50% presenta malo la dimensión de equidad el 82,14% presenta regular la dimensión de equidad y el 5,36% presenta bueno la dimensión de equidad.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE SEXO

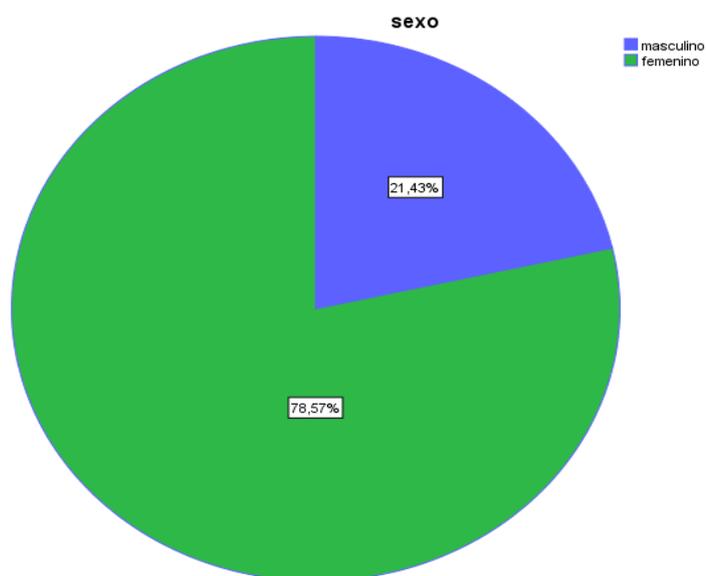
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable sexo.

**TABLA N°9**

### Frecuencia porcentual de la variable sexo

SEXO		
	Frecuencia	Porcentaje
masculino	12	21.4
femenino	44	78.6
Total	56	100.0

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°9**

### Distribución porcentual de la variable sexo

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y en la figura N°9 muestra un 21,43% presentan que son del sexo masculino y el 78,57% presentan del sexo femenino, siendo del sexo femenino mayor la cantidad de usuarios que acuden a la atención.

## RESULTADOS DE LA VARIABLE EDAD

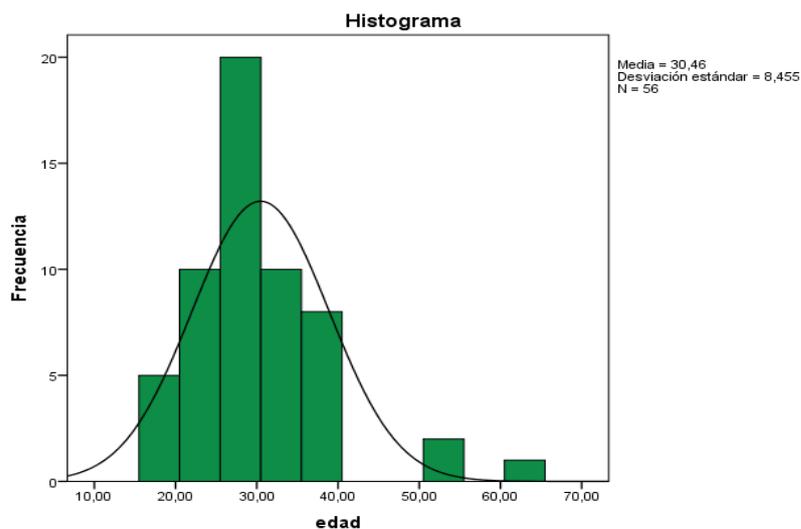
A ahora, se dará a conocer los resultados estadísticos de la variable edad.

**TABLA N°10**

### Frecuencia porcentual de la variable edad

Estadísticos		
edad		
N	Válido	56
	Perdidos	0
Media		30.4643
Error estándar de la media		1.12987
Mediana		30.0000
Moda		30.00
Desviación estándar		8.45515
Varianza		71.490
Mínimo		18.00
Máximo		64.00

Fuente de Elaboración propia de la ficha de recolección de datos- 2019



**FIGURA N°10**

### Histograma de la variable edad

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y gráfico N°10 se observa la media aritmética de la variable edad con 30,464 con error estándar de 1,12987 de evaluados con un mínimo de 18 y un máximo de 64 de evaluados. Siendo la edad promedio 30 años.

## **5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL:**

### **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO**

#### **Análisis de datos:**

1°: Variable Percepción de la calidad de atención de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2°: Variable Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

#### **Prueba de hipótesis general.**

##### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y el Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y el Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

### Correlaciones

			Satisfacción del usuario externo	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1.000	,611**
		Sig. (bilateral)		.000
	N		56	56
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,611**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		56	56	

### INTERPRETACION DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACION

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En esta tabla podemos decir que la correlación es moderada ya que  $r_s = 0.611$ , entonces si existe correlación moderada entre ambas variables, como la satisfacción y la calidad de atención en los usuarios atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud en el distrito de El Tambo.

#### Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 5\%$  es decir 0,05

#### Estadística de prueba

N= 56

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,611$

P- valor= 0.000

**Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

**Decisión estadística**

**Para esta primera contrastación, el p-valor es menor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces aceptamos la hipótesis del investigador.**

Por lo tanto, si existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y el Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 01**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASOCIADO A LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD**

**Análisis de datos**

1er paso. - Variable Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal

2do paso. - Dimensión de confiabilidad de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

**Prueba de hipótesis específica**

**Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de confiabilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de confiabilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman**

Correlaciones			Satisfacción del usuario externo	Dimensión confiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1.000	.210
		Sig. (bilateral)		.094
	N		56	56
	Dimensión confiabilidad	Coefficiente de correlación	.210	1.000
Sig. (bilateral)		.094		
N		56	56	

**Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

**Estadística de prueba**

N= 56

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

rs = 0,210

P- valor = 0.094

**Regla de decisión:**

Aceptar H<sub>0</sub> si :  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar H<sub>0</sub> si :  $\alpha < 0.05$

### **Decisión estadística**

**En este caso, el p-valor es mayor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces aceptamos la hipótesis nula  $H_0$ .**

Por lo tanto, no existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de confiabilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

### **CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 02**

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASOCIADO A LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA**

### **Análisis de datos**

1er paso. - Variable Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal

2do paso. - Dimensión de empatía de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

### **Prueba de hipótesis específica**

#### **Planteamiento**

**$H_0$ :** No existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**$H_a$ :** Existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman:**

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión de empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	.383
		Sig. (bilateral)		.044
	N		56	56
	Dimensión de empatía	Coeficiente de correlación	.383	1.000
Sig. (bilateral)		.044		
N		56	56	

**INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN**

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En esta tabla podemos decir que la correlación es baja ya que  $r_s = 0.383$ , entonces si existe correlación baja entre las variables satisfacción y la calidad de atención en los usuarios con respecto a la empatía atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud en el distrito de El Tambo.

**Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

**Estadística de prueba**

N = 56

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$$r_s = 0,383$$

$$P\text{-valor} = 0.044$$

**Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

**Decisión estadística**

**Para esta primera contrastación, el p-valor es menor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces aceptamos la hipótesis del investigador.**

Por lo tanto, si existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 03****NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASOCIADO A LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA****Análisis de datos**

1er paso. - Variable Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal

2do paso. - Dimensión de capacidad de respuesta de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

**Prueba de hipótesis específica**

## Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de capacidad de respuesta, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de capacidad de respuesta, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

## Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman:

Correlaciones			Satisfacción del usuario externo	Dimensión de capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1.000	.405
		Sig. (bilateral)		.002
	Dimensión de capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	.405	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	56	56

## INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En esta tabla podemos decir que la correlación es moderada ya que  $r_s = 0.405$ , entonces si existe correlación moderada entre las variables satisfacción y la calidad de atención

en los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta, atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud en el distrito de El Tambo.

### **Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

### **Estadística de prueba**

$N = 56$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,405$

P- valor = 0.002

### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

### **Decisión estadística**

**En este caso, el p-valor es menor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces aceptamos la hipótesis del investigador.**

Por lo tanto, si existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de capacidad de respuesta, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

## **CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N.º 04**

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ASOCIADO A LA DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD**

### **Análisis de datos**

1er paso. - Variable Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal

2do paso. - Dimensión de accesibilidad de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

### Prueba de hipótesis específica

#### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de accesibilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de accesibilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

#### Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman:

Correlaciones			Satisfacción del usuario externo	Dimensión de accesibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1.000	.532
		Sig. (bilateral)		.001
	Dimensión de accesibilidad	N	56	56
		Coefficiente de correlación	.532	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	56	56

#### INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Interpretación</b>
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En esta tabla podemos decir que la correlación es moderada ya que  $r_s = 0.532$ , entonces si existe correlación moderada entre las variables satisfacción y la calidad de atención en los usuarios con respecto a la accesibilidad, atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud en el distrito de El Tambo.

#### **Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

#### **Estadística de prueba**

$N = 56$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,532$

P- valor = 0.001

#### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

#### **Decisión estadística**

**En este caso, el p-valor es menor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces aceptamos la hipótesis del investigador.**

Por lo tanto, si existe relación entre el Nivel de satisfacción del usuario y la Dimensión de accesibilidad, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

### **CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 05**

#### **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES**

##### **Análisis de datos**

1er paso. - Variable Percepción de la calidad de atención de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso. - Dimensión de aspectos tangibles de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

##### **Prueba de hipótesis específica**

##### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y la Dimensión de aspectos tangibles en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y la Dimensión de aspectos tangibles en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

### Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman:

Correlaciones			Calidad de Atención	Dimensión de aspectos tangibles
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1.000	.396
		Sig. (bilateral)		.042
	Dimensión de aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	.396	1.000
		Sig. (bilateral)	.042	
		N	56	56

### INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En esta tabla podemos decir que la correlación es baja ya que  $r_s = 0.396$ , entonces si existe correlación baja entre las variables satisfacción y la calidad de atención en los usuarios con respecto a los aspectos tangibles, atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud en el distrito de El Tambo.

#### Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

#### Estadística de prueba

N= 56

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,396$

P- valor = 0.042

**Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

**Decisión estadística**

**En este caso, el p-valor es menor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces aceptamos la hipótesis del investigador.**

Por lo tanto, si existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y la Dimensión de aspectos tangibles en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 06**

**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA DIMENSIÓN DE EQUIDAD**

**Análisis de datos**

1er paso. - Variable Percepción de la calidad de atención de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

2do paso. - Dimensión de equidad de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

Para realizar la contrastación de hipótesis con respecto al objetivo y la asociación de estas se va a realizar pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

**Prueba de hipótesis específica**

## Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y la Dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y la Dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

## Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman:

			Calidad de Atención	Dimensión de equidad
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1.000	.088
		Sig. (bilateral)		.520
	N		56	56
	Dimensión de equidad	Coefficiente de correlación	.088	1.000
Sig. (bilateral)		.520		
N		56	56	

## Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

## Estadística de prueba

N= 56

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

rs = 0,088

P- valor = 0.520

## Regla de decisión:

Aceptar H<sub>0</sub> si :  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $p < \alpha < 0.05$

### **Decisión estadística**

**Para esta última contrastación, el p-valor es mayor al de la significancia ( $\alpha=0.05$ ), entonces rechazamos la hipótesis del investigador.**

Por lo tanto, no existe relación entre la Percepción de la calidad de atención y la Dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para discusión de los resultados elaborados se considera tres aspectos básicos las cuales esta los antecedentes recolectados, los resultados de este trabajo y la información del marco teórico.

De los resultados obtenidos en esta investigación se pudo inferir que si existe una relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Atendido; pues el coeficiente de correlación Rho de Speman de 0.611, nos indica una relación moderada entre las dos variables propuestas y contestadas por el usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

Al comparar los resultados con los de Gonzales O. cuyo trabajo fue publicado en el año 2016, nos menciona que gracias a sus resultados concluyó que la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios atendidos fue regular, y también dedujo que la mayoría de personas que asisten con mayor frecuencia son las mujeres y rechaza su hipótesis porque la mayoría de los pacientes dieron como resultado un nivel regular entre las dos variables.

Corroborando con nuestros resultados con respecto a la variable sexo y a las dos variables principales, los resultados dieron de que ambos sexos sean femenino y masculino dieron una respuesta con un nivel regular. Pero teniendo en cuenta de que las mujeres son las que acuden con mas frecuencia, mientras que los varones con un valor de 21.4% del total.

Jesús F. (13), en su estudio realizado en la ciudad de Choricillos en Lima sus resultados encontrados que si hay una asociación entre sus dos variables en este caso la satisfacción y la calidad, ya que con un  $p= 0,000 < 0,05$ , con un nivel débil de a moderado de  $r: 0.106$ . En cuanto a la dimensión de elementos tangibles se evidencia que si existe una buena

calidad y eficiencia por parte de los usuarios ya que alcanzaron un valor de 41,1% de aceptación; mientras que, para la dimensión de capacidad de respuesta, se obtuvo el 46.1% de la aceptación; en la dimensión de seguridad tuvo un valor de 46.4%, y por último en la dimensión empatía logro alcanzar un alto nivel de aceptación entre todos los pacientes que han acudido a dicho centro de salud

En este trabajo se demuestra que las dimensiones estudiadas, como la confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad, aspectos tangibles y equidad. Para la dimensión tangible. Se evidencia que en la IPRESS de centro médico que ha sido objeto de estudio localizado en el distrito de El Tambo , hay una regular satisfacción y calidad hacia el paciente atendido por el área de odontología alcanzando 82.21% de aceptación ; la dimensión de confiabilidad se logró obtener el 98.21% que califico como regular a la respuesta; se obtuvo al 98.21% de la aceptación en la dimensión empatía ; en tato para el ítem de capacidad de respuesta 92.86% de la aceptación ; en la dimensión de accesibilidad se obtuvo 96,4% y con respecto a los resultados de equidad tuvo 82.14%. Los resultados de nuestro estudio observo que tuvo un nivel de percepción regular, con respecto a las implementaciones de la IPRESS y la confiabilidad de los cirujanos dentistas.

## CONCLUSIONES

1. Se concluyó que el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario atendido en el servicio de odontología en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida según la percepción es regular, basándonos en los resultados estadísticos de las dimensiones estudiadas que se nombran en nuestro trabajo realizado.
2. Se demostró un nivel regular a las variables calidad y satisfacción con respecto a la dimensión de confiabilidad, lo que indica rechazar la hipótesis del investigador guiándose de los resultados estadísticos.
3. El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido respecto a la dimensión de calidad de empatía fue también regular basado al porcentaje de los resultados estadísticos, por lo que se rechaza la dicha hipótesis planteada.
4. Se demostró un nivel regular con respecto a las variables calidad y satisfacción añadido a la dimensión de confiabilidad, lo que indica rechazar la hipótesis del investigador.
5. También se llegó a concluir que la relación entre las dos variables, tanto calidad como satisfacción del usuario atendido según la dimensión de accesibilidad, en la que nos indicó que esta dimensión es regular. Así logramos rechazar la hipótesis que habíamos planteado como mala.
6. Al evaluar las dos variables tanto como calidad y satisfacción según la dimensión de los aspectos tangibles, en la que nos indicó que esta regular, dado que mayormente no se encuentra en condiciones adecuadas como son la sala de espera, comodidad, pero en el aspecto de la entrada de la IPRESS nos indica que es eficiente. Así logramos rechazar la hipótesis que habíamos planteado como mala.

7. Se logró conocer que si existe una relación entre las dos variables tanto calidad y satisfacción del usuario atendido según la dimensión de equidad y se logró verificar que es regular basándonos en los datos estadísticos por lo que se rechaza dicha hipótesis planteada.

## RECOMENDACIONES

1. El Centro de Salud que fue objeto de estudio, se les recomienda a las autoridades encargadas mejorar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en las diferentes áreas de servicio que brinda la IPRESS, promoviendo actividades que estimulen al paciente.
2. Los profesionales de odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida, optimizar la atención para que se de mejor calidad y para que el paciente salga contento con el servicio brindado.
3. A los encargados del área de acogida de los pacientes y triaje sean mas amables ya que de esa manera favorecerá a la satisfacción del paciente en la asistencia médica.
4. Al odontólogo, serumistas e internos que dentro del área de odontología ofrecer los distintos paquetes de servicios en odontología que los usuarios necesiten a diario para que estos sean complacidos y quedas satisfechos.
5. A las autoridades encargadas del puesto de salud ya mencionado, implementar más materiales al área de odontología, así como también de equipos de rayos X con de tener un buen diagnostico y un tratamiento adecuado.
6. Al personal encargado de la limpieza brindar un mejor servicio para mejorar la calidad de atención.
7. Al personal en su totalidad que labora en el Centro de Salud donde se desarrolló esta investigación tener un trato justo e imparcial a los pacientes y respetándolos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Glimore C, de Moras H. Manual de Gerencia de la calidad. Organización Mundial de la Salud.1996; III (9).
2. Lara F, López C, Morales E, Cortes V. Satisfacción de usuarios de dos servicios de odontológicos en Tlahuac, Distrito Federal. Rev. ADM.2000;57(5):175-179.
3. Donabedian A, La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad Salud Publica Mex. 1990;32: 113-117
4. Black C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. Using population- based data to enhance clinical practice guideline development. Med. Care.1999;37(6):JS254-263.
5. Martinez A, Van-Dick M, Nápoles F, Robles J, Ramos A, Villaseñor I. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Cad. Saúde Pública.1996;12(3):399-403.
6. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud “IPS. Universitaria” (Medellín). Rev. Fac. Odontol. UNIV. Antioquia.2008;19(2):13-23.
7. Bhat N, Singh A. Asawa K, Thak M, Kahlon H, Gambhir R. Assessment of satisfacción levels of patients during dental outreach programs in rural part of Udaipur, India. Niger Postgrad Med J.2016;23(4):227-31.

8. Organización Panamericana del desempeño de la Salud. La salud publica en las Americas: nuevos conceptos, análisis del desempeño y bases para la acción. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2002.
9. José Luis Jacinto Núñez. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007, Lima, Perú. TESIS PARA OBTENER TITULO DE CIRUJANO DENTISTA. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
10. Julcamoro, M. y Terán, A. Nivel de satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia del hospital Regional Docente de Cajamarca-2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1>
11. Gonzales, O. “Relación entre la calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de Castilla durante el año 2016” (Tesis para optar Título de Dentista). s.l.: Universidad Alas Peruanas, 2016.
12. Cahua Díaz, Deysi Marisabel (2017) Calidad del servicio de psicoprofilaxis en relación a la satisfacción del usuario en gestantes que acuden al hospital regional de Ica de marzo del 2016 a marzo del 2017. Perú. TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA. Universidad Alas Peruanas. ICA, Perú.
13. Jesús, F. “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). s.l.: Universidad César Vallejo, 2017.

14. Mamani, A. “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017”. (Tesis para optar el Título de profesional de Cirujano Dentista). s.l.: Universidad del Altiplano, 2017.
15. Tintaya Velasquez, Zlma Kaina. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016, Perú. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista, Universidad Nacional. Altiplano, Puno, Perú.
16. Murillo Almache. Ángela Mercedes, Morales Barcia. Expectativa y percepción de la calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. Revista San Gregorio (Internet) 2018; vol 21. Disponible en: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/559>
17. Xie Zhenzhen and Calvin Or. Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Care Organization, Provision, and Financing. Volume 54: 1-10.
18. Bermúdez I., Delgado I. “Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAM-MANAGUA 2015 (Tesis para optar el grado de Cirujano Dentista)”. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.2015
19. Martha Milagros Arocha Bandera, Dra. Maricel Márquez Filiu y Dra. Gladys Aída Estrada Pareira. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris”. MEDISAN 2015; 19(10):1209.

20. Corporación Wikipedia. Calidad (sede web) actualización 15 de mayo 2016.  
Disponible en URL <https://es.wikipedia.org/wiki/calidad>.
21. Organización para la Excelencia de la Salud. Calidad en salud (sede web) actualización 15 de mayo 2016. Disponible en: URL <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
22. Proyecto. Taller de Comunicación Interpersonal para la calidad de Atención y Satisfacción del Cliente. Dirección de Programas Sociales. Lima 1997.
23. Roberto Hernández Sampieri. Fundamentos de la Metodología de la Investigación. 1ª ed. Madrid:2018
24. Sabino C. el proceso de la investigación. Caracas Editorial panapo p. 50-54. Venezuela:1986
25. Tamayo M. El proceso de investigación científica.3ra edición. México, Limusa:1994
26. Parasuraman A. Berry L. y Zeithaml V. (1991) Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67(4), 420-449.
27. Salazar O, Clarita D (2017) Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017, Perú. TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA, universidad Alas Peruanas, Lima, Peru.
28. Angela M. et al. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. Revista San Gregorio; vol 21. (2018)
29. Paganini W. Metodología de evaluación en calidad de atención. Londres, Huchinson (2005)

30. Babakus E. y Mangold G. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Service: A Empirical Investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767-786.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Percepción De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Atendido En El Servicio De Odontología De Una IPRESS Conocida.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES												
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de confiabilidad en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida? ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de empatía en el Servicio en el Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida? ¿Cuál es la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida? ¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de accesibilidad al</p>	<p><b>Objetivo general</b> - Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Identificar la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de confiabilidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. - Evaluar la relación existente entre nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de empatía, en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. - Evaluar la relación existente entre nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. - Identificar la relación existente entre nivel de satisfacción del</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de confiabilidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</li> <li>• Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de empatía en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</li> <li>• Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</li> <li>• Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión de accesibilidad en el Servicio de Odontología del</li> </ul>	<p>V.1; (X) Percepción de cuadro de atención</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">VARIABLE</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 50%;">INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN</td> <td>* Confiabilidad * Empatía * Capacidad de respuesta * Accesibilidad</td> <td style="text-align: center;">Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table> <p>V.2. (Y) Satisfacción del usuario externo atendido.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">VARIABLE</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 50%;">INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO</td> <td>* Tangible * Equidad</td> <td style="text-align: center;">Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	* Confiabilidad * Empatía * Capacidad de respuesta * Accesibilidad	Cuestionario	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO	* Tangible * Equidad	Cuestionario
VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO													
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	* Confiabilidad * Empatía * Capacidad de respuesta * Accesibilidad	Cuestionario													
VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO													
SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO	* Tangible * Equidad	Cuestionario													

<p>Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?  ¿Cuál es la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de los aspectos tangibles del Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida?  ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de salud Justicia Paz y Vida?</p>	<p>usuario y la dimensión de accesibilidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de aspectos tangible en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida.</li> <li>- Evaluar la relación existente entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida.</li> </ul>	<p>Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre percepción de la calidad de atención y la dimensión de los aspectos tangibles en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.</li> <li>• Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y la dimensión de equidad en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida es malo.</li> </ul>	
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTO</b>	<b>ESTADISTICA</b>
<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>  El presente estudio se ubica en una investigación básica aplicada de acuerdo a su orientación, explicativa de acuerdo a la técnica.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b>  Explicativo.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b>  Correlacional.</p>	<p><b>LA POBLACION:</b> Está constituida por 232 usuarios que acuden al servicio de odontología que son atendidos en el Centro de Salud Justicia Paz Vida.</p> <p><b>LA MUESTRA:</b> son 56 usuarios atendidos en el Servicio de Odontología a ser estudiados.</p>	<p><b>LA TÉCNICA:</b> Los instrumentos de recolección de datos de forma auto aplicada a los usuarios atendidos por el Servicio de Odontología, indagando sobre los indicadores que corresponden a las dos variables de estudio.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Será la encuesta con el fin de determinar la relación la relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario atendido.</p>	<p>Técnicas de procesamiento de datos y análisis de datos.</p> <p><b>Análisis descriptivo:</b> Los resultados se presentan en tablas de frecuencia y gráficos de sectores y barras.</p> <p><b>Análisis inferencial:</b> Se utilizará el programa Chi cuadrado, para ver el nivel de significancia.</p> <p><b>Paquetes estadísticos:</b> Se utilizará el programa SPSS versión 24 en español.</p>

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
PERDEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION	Es la atención de la ciencia y tecnología médicas para los que mejore los servicios que se dan en la salud sin aumentar los riesgos. El grado de calidad es la medida en que se da para que no se desarrolle un desequilibrio entre los beneficios y riesgos. (Lizana D.)	Se empleará una encuesta; formulada con respecto a las dimensiones de la calidad de atención en escalas.	Confiabilidad	<b><u>Ordinal</u></b> • Malo • Regular • Bueno
			Empatía	<b><u>Ordinal</u></b> • Malo • Regular • Bueno
			Capacidad de respuesta	<b><u>Ordinal</u></b> • Malo • Regular • Bueno
			Accesibilidad	<b><u>Ordinal</u></b> • Malo • Regular • Bueno
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Es la medida que hace que el que el paciente se sienta satisfecho en relación a como es atendido es un centro o establecimiento de salud. (D. Lizana)	Se aplicará una <b>encuesta</b> de acuerdo a la satisfacción odontológica, dada por distintas escalas para pacientes que acudan al servicio de odontología.	Tangible	<b><u>Ordinal</u></b> • Malo • Regular • Bueno
			Equidad	<b><u>Ordinal</u></b> • Malo • Regular • Bueno

CO VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SEGÚN SU NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN
Género	Conjunto de personas o cosas que tiene características comunes	Cualitativo	Nominal
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento	Cualitativo	De razón

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

<b>VARIABLES</b>		<b>TIPO</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Malo Regular Bueno	Cualitativo	Ordinal	Encuesta
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	Malo Regular Bueno		Ordinal	

## INSTRUMENTO DEL INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

ENCUESTA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA”

N°

### INFORMACIÓN BÁSICA DE LA LOCALIDAD

Edad:..... Sexo:..... N° de visitas: .....

Grado de Instrucción:..... Fecha de Entrevista: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Tipo de Atención:.....

### Indicaciones:

Se tomaron en las puntuaciones (del 1 al 7), de tal forma que permita medir la relación de actitud por cada dimensión de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue: (1) Extremadamente malo, (2) Muy malo, (3) Malo, (4) Regular, (5) Bueno, (6) Muy bueno, (7) Extremadamente bueno.

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD</b>							
Cuando recibo atención en la IPRESS, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.							
Generalmente se observa coordinación dentro del consultorio odontológico.							
Alguna vez han extraviado parte de mi historia clínica.							
Los resultados de exámenes radiológicos realizados en el consultorio odontológico, siempre están ubicables y son confiables.							
Los profesionales de la IPRESS, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.							
<b>DIMENSIONES DE EMPATÍA</b>							
El personal del consultorio odontológico en general conoce mis intereses (gustos y preferencias).							

El personal de la IPRESS, en general comprende mis necesidades.							
El personal de la IPRESS, en general me trata con cortesía y respeto.							
El personal de la IPRESS en general me trata de maneja correcta en las explicaciones, forma de hablar y otros.							
La atención y explicación de los odontólogos en general es buena.							
La atención y explicación de las asistentes dentales es buena.							
La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.							
<b>DIMENSIONES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
Las especialidades odontológicas que se otorgan son suficientes.							
Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.							
Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta con el odontólogo.							
Yo creo en los odontólogos de esta IPRESS y en sus correctos diagnósticos.							
Yo creo que el odontólogo dedica el tiempo necesario para mi atención.							
<b>DIMENSION DE ACCESIBILIDAD</b>							
Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.							
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios odontológicos.							
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en esta IPRESS.							
En la IPRESS en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.							
Siempre tengo acceso a escoger mi odontólogo tratante.							
<b>DIMENSION DE TANGIBLES</b>							
El mobiliario de la sala de espera del área odontológico es cómodo y confortable.							
Creo que la tecnología que hay en la IPRESS, es la adecuada.							
La limpieza de la IPRESS es adecuada.							
Las salas de espera se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, etc).							
Los consultorios odontológicos se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, etc).							

Los baños de la IPRESS, se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza, ventilación, etc.)							
El acceso a la entrada de la IPRESS, es adecuado (entradas, locomoción, etc.)							
<b>DIMENSION DE EQUIDAD</b>							
Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita odontológica.							
Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.							
El personal de la IPRESS, se compromete de igual forma con todos los pacientes.							
Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.							

**Fuente: Encuesta recolectada de la escala. SERVQUAL.**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

**SOLICITUD: Permiso para realizar trabajo de investigación para proyecto de tesis en los usuarios del Centro de Salud Justicia Paz y Vida, mediante una encuesta.**

SR. C.D. WILFREDO PANEZ RAMON.

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA - EL TAMBO.**

Reciba nuestros cordiales saludos y a la vez felicitarlo por el trabajo que viene realizando en dicha institución

Yo, Bach. Asalia Antonella Santamaria Hurtado y el Bach. Alvaro Chavez Avila, egresados de la facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Peruana Los Andes. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Solicitamos el permiso correspondiente para realizar nuestra encuesta a los usuarios atendidos en el Servicio de Odontología; para la ejecución de nuestra tesis de investigación titulado: **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE UNA IPRESS CONOCIDA.** Con los datos obtenidos para optar el título de Cirujano Dentista.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huancayo 14 de noviembre del 2019.

  
BACHILLER DE ODONTOLOGÍA  
ASALIA SANTAMARIA HURTADO

Pase a. \_\_\_\_\_

Para: \_\_\_\_\_

El Tambo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

DESPACHADO 13 NOV 2019

  
BACHILLER DE ODONTOLOGÍA  
CHAVEZ AVILA ALVARO

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

.....Genoveva Espejo Palacios.....

identificado con DNI: .....19859195....., y domiciliado

en: Gael Vega....., en pleno uso de mis facultades, doy consentimiento para

participar en la ejecución del instrumento de investigación, para la obtención de datos

necesarios con el único fin de apoyar el desarrollo y ejecución del Proyecto de

Investigación para optar el Título Profesional de Odontología titulado:

“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION

DE USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE

UNA IPRESS CONOCIDA”.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. To the right of the signature is a brown, oval-shaped fingerprint.

Nombre: .....Genoveva Espejo.....

DNI: .....19859195.....

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

Sadihl Taczo Taczo.....

identificado con DNI: 43445735....., y domiciliado

en: Vnanys s/n....., en pleno uso de mis facultades, doy consentimiento para

participar en la ejecución del instrumento de investigación, para la obtención de datos

necesarios con el único fin de apoyar el desarrollo y ejecución del Proyecto de

Investigación para optar el Título Profesional de Odontología titulado:

“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION

DE USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE

UNA IPRESS CONOCIDA”.

Sadihl Taczo Taczo

Nombre: Sadihl Taczo Taczo.....

DNI: 43445735.....

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

Eduardo Laurente Ortiz

identificado con DNI: 40657319, y domiciliado

en La Balsa... S/N., en pleno uso de mis facultades, doy consentimiento para

participar en la ejecución del instrumento de investigación, para la obtención de datos

necesarios con el único fin de apoyar el desarrollo y ejecución del Proyecto de

Investigación para optar el Título Profesional de Odontología titulado:

“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION

DE USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE

UNA IPRESS CONOCIDA”.

  
Nombre: Eduardo Laurente O.

DNI: 40657319

## DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Asalia Antonella Santamaria Hurtado, identificado (a) con DNI N° 62491798 egresado la escuela profesional de Odontología. Habiendo implementado el proyecto de investigación titulado “ PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 18 de Julio del 2020.

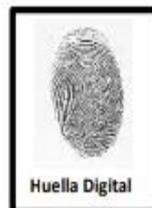


  
Apellidos y nombres: Santamaria Hurtado Asalia  
Antonella.  
**Responsable de investigación**

## DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Alvaro Chavez Avila, identificado (a) con DNI N° 20080857 egresado la escuela profesional de Odontología. Habiendo implementado el proyecto de investigación titulado “ PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 18 de Julio del 2020.



Apellidos y nombres: Chavez Avila Alvaro  
Responsable de investigación

A handwritten signature in black ink is written over a circular professional stamp. The stamp contains the text "Dr. Miguel Manzoza Garcia" and "CIRUJANO DENTISTA" with the number "002 10187" below it.

4 : pregunta6 5 Visible: 45 de 45 variables

	edad	sexo	grado de instrucción	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	pregunta7	pregunta8	pregunta9	pregunta10	pregunta11	pregunta12	pregunta13	pregunta14
1	38.00	1.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	2.00	2.00
2	32.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00
3	36.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4	36.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
5	40.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
6	35.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
7	28.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
8	29.00	1.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00
9	39.00	1.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00
10	29.00	1.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00
11	22.00	1.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
12	52.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
13	27.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00
14	37.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	5.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00
15	34.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	2.00	2.00
16	28.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00
17	39.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00
18	28.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00
19	30.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00
20	26.00	2.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
21	20.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00
22	30.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00
23	33.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	2.00
24	30.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00
25	33.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00
26	24.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00
27	30.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00
28	30.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
29	24.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00
30	18.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
31	25.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
32	22.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00

SPSS El procesador está preparado

Vista de datos Vista de variables

4 : pregunta6 5 Visible: 45 de 45 variables

	pregunta31	pregunta32	pregunta33	pregunta34	confiabilidad	empatia	capacidad	accesibilidad	tangibles	equidad	calidad	satisfaccion	var	var	var	var	var	var
1	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00						
2	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00						
3	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00						
4	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00						
5	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00						
6	5.00	4.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
7	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
8	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00						
9	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00						
10	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00						
11	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00						
12	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
13	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00						
14	4.00	2.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
15	3.00	4.00	3.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00						
16	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
17	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00						
18	3.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00						
19	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00						
20	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00						
21	4.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00						
22	2.00	2.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
23	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
24	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00						
25	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
26	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00						
27	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00						
28	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00						
29	5.00	4.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						
30	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00						
31	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00						
32	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00						

Vista de datos / Vista de variables / Vista de procesador está preparado

Visible: 45 de 45 variables

edad	sexo	gradodeinstruccion	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	pregunta7	pregunta8	pregunta9	pregunta10	pregunta11	pregunta12	pregunta13	pregunta14
32	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00
33	22.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00
34	24.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
35	19.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
36	64.00	2.00	2.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	4.00	4.00
37	30.00	2.00	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
38	30.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
39	32.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
40	31.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00
41	35.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
42	33.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
43	33.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00
44	30.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
45	23.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
46	25.00	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
47	26.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00
48	22.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
49	29.00	2.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00
50	18.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00
51	28.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
52	30.00	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
53	40.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
54	27.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
55	19.00	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00
56	52.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
57																
58																
59																
60																
61																
62																
63																

SPSS El procesador está preparado

Vista de datos Vista de variables /



4 : preguntab6

5

Visible: 45 de 45 variables

	preguntia14	preguntia15	preguntia16	preguntia17	preguntia18	preguntia19	preguntia20	preguntia21	preguntia22	preguntia23	preguntia24	preguntia25	preguntia26	preguntia27	preguntia28	preguntia29	preguntia30	preguntia31
32	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
33	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
34	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
35	4.00	4.00	3.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
36	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
37	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
38	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
39	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
40	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00
41	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
42	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
43	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00
44	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
45	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00
46	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00
47	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00
48	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
49	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00
50	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
51	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00
52	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
53	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
54	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
55	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
56	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
57																		
58																		
59																		
60																		
61																		
62																		
63																		

Vista de datos Vista de variables /

SPSS El procesador está preparado

4 : pregunta6 5

Visible: 45 de 45 variables

	pregunta31	pregunta32	pregunta33	pregunta34	confiabilidad	empatia	capacidad	accesibilidad	tangibles	equidad	calidad	satisfaccion	var	var	var	var	var
32	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
33	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00					
34	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
35	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00					
36	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00					
37	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
38	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00					
39	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
40	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00					
41	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
42	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00					
43	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00					
44	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
45	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
46	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00					
47	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00					
48	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
49	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
50	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00					
51	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
52	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00					
53	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
54	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00					
55	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00					
56	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00					
57																	
58																	
59																	
60																	
61																	
62																	
63																	

Vista de datos / Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1 edad	Númérico	8	2	edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
2 sexo	Númérico	8	2	sexo	{1.00, masculino}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
3 grado de instrucción	Númérico	8	2	grado de instrucción	{1.00, primaria}	Ninguno	14	Derecha	Nominal
4 pregunta1	Númérico	8	2	cuando recibí	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
5 pregunta2	Númérico	8	2	generalmente	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
6 pregunta3	Númérico	8	2	alguna vez ha	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
7 pregunta4	Númérico	8	2	los resultados	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
8 pregunta5	Númérico	8	2	los profesionales	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
9 pregunta6	Númérico	8	2	el personal del	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
10 pregunta7	Númérico	8	2	el personal de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
11 pregunta8	Númérico	8	2	el personal de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
12 pregunta9	Númérico	8	2	el personal de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
13 pregunta10	Númérico	8	2	el personal de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
14 pregunta11	Númérico	8	2	la atención y	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
15 pregunta12	Númérico	8	2	la atención y	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
16 pregunta13	Númérico	8	2	la atención del	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
17 pregunta14	Númérico	8	2	las especialidades	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
18 pregunta15	Númérico	8	2	siempre que	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
19 pregunta16	Númérico	8	2	espero poco	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
20 pregunta17	Númérico	8	2	yo creo en	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
21 pregunta18	Númérico	8	2	yo creo que	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
22 pregunta19	Númérico	8	2	por lo general	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
23 pregunta20	Númérico	8	2	siempre que	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
24 pregunta21	Númérico	8	2	siempre que	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
25 pregunta22	Númérico	8	2	en la IPRESS	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
26 pregunta23	Númérico	8	2	siempre tengo	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
27 pregunta24	Númérico	8	2	el mobiliario	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
28 pregunta25	Númérico	8	2	creo que la	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
29 pregunta26	Númérico	8	2	la limpieza de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
30 pregunta27	Númérico	8	2	las salas de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
31 pregunta28	Númérico	8	2	los consultorios	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
32 pregunta29	Númérico	8	2	los baños de	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal
33 pregunta30	Númérico	8	2	el acceso a	{1.00, extrema}	Ninguno	8	Derecha	Nominal

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
30 pregunta27	Númérico	8	2	las salas de e	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
31 pregunta28	Númérico	8	2	los consultorio	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
32 pregunta29	Númérico	8	2	los baÑos de	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
33 pregunta30	Númérico	8	2	el acceso a la	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
34 pregunta31	Númérico	8	2	existe diferenc	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
35 pregunta32	Númérico	8	2	existe diferenc	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
36 pregunta33	Númérico	8	2	el personal de	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
37 pregunta34	Númérico	8	2	existe distinc	{1.00, extrema	Ninguno	8	Derecha	Nominal
38 confiabilidad	Númérico	8	2	DimensiÃn c	{1.00, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
39 empatia	Númérico	8	2	DimensiÃn d	{1.00, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
40 capacidad	Númérico	8	2	DimensiÃn d	{1.00, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
41 accesibilidad	Númérico	8	2	DimensiÃn d	{1.00, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
42 tangibles	Númérico	8	2	DimensiÃn d	{1.00, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
43 equidad	Númérico	8	2	DimensiÃn d	{1.00, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
44 calidad	Númérico	8	2	Calidad de At	{1.00, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Escala
45 satisfaccio	Númérico	8	2	SatisfacciÃn	{1.00, Malo}...	Ninguno	14	Derecha	Escala
46									
47									
48									
49									
50									
51									
52									
53									
54									
55									
56									
57									
58									
59									
60									
61									
62									

