

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



**Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro
Odontológico Policial Angamos 2021**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en Salud

Autor:

Suero Blas, Ricardo Alberto

Asesor:

Ramos Cevallos, Norma Julia

ORCID: 0000-0003-4361-1330

Huacho – Perú

2021

ACTA

DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En la ciudad de Huacho-Perú; siendo las 08:00 P.M. horas, del día 24 de **Setiembre** del **2021** en cumplimiento a la Resolución de la Escuela de Postgrado N° **764-2021-USP/EPG/D** se presentó el Magister Ricardo Alberto Suero Blas a través de la Plataforma Virtual CISCO WEBEX ante el Tribunal compuesto por el :

Presidente: Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez

Secretaria: Dr. Eber Wilfredo Zavaleta Llanos

Vocal: Dra. Geraldina Rebeca Parihuaman Quinde

Acesitario: Dr. Henry Oswaldo Villarreal Torres

Para sustentar la tesis titulada:

Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario extremo Centro Odontológico
Policial Angamos, 2021

Para obtener el Grado de **Doctor en Gestión en Salud** de la Universidad San Pedro.

Considerando:

QUE EL MAGISTER SUSTENTO Y DEFENDIO SU TESIS ANTE EL JURADO, RESPONDIENDO LAS PREGUNTAS FORMULADAS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS PARA UN GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN GESTIÓN EN SALUD. **El Tribunal acuerda:**

- . Desaprobar () la sustentación de tesis del Maestro
- . Aprobar (X) por UNANIMIDAD la tesis presentada y recomendar se les asigne el **Grado de Doctor en Gestión en Salud** al Maestro:

Ricardo Alberto Suero Blas

Se anexan recomendaciones : SI _____ NO _____



Dr. Manuel G. Palomino Márquez
PRESIDENTE



Dr. Eber W. Zavaleta Llanos
SECRETARIO



Dra. Geraldina R. Parihuaman Quinde
VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia, a Silvana: mi esposa y a

Ariana: mi hija.

Ricardo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme con la vida y el conocimiento, por guiarme a lo largo de mi existencia; por ayudarme a sentir que la fortaleza está en la fe.

Gracias a mis padres por ser ejemplo de esfuerzo y fuente de consejos, valores y principios que me guían constantemente.

Agradezco a mis docentes de la Universidad San Pedro - Filial Huacho, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi formación académica, quienes me han orientado con su paciencia y rectitud docente.

Ricardo

DERECHOS DE AUTORIA Y DECLARACION DE AUTENCIDAD

Quien suscribe, Ricardo Alberto Suero Blas, con Documento de Identidad N° 30407665, autor de la tesis titulada “Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro Odontológico Policial Angamos 2021” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado académico título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.

Huacho, julio 2021.

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Hoja de respeto	i
Carátula	ii
Acta de sustentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Derechos de autoría	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Palabras clave	xi
Título	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	17
3. Problema	18
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	19
5. Hipótesis	23
6. Objetivos	23
METODOLOGIA	24
1. Tipo y Diseño de la investigación	24
2. Población – Muestra	24
3. Técnicas e instrumentos de investigación	26
4. Procesamiento y análisis de información	27

RESULTADOS	29
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	34
Anexo 01. Consentimiento informado	48
Anexo 02. Cuestionario	49
Anexo 03. Carta de permiso	54
Anexo 04. Formulación de selección	55
Anexo 05. Matriz de consistencia lógica	56
Anexo 06. Matriz de consistencia metodológica	59
Anexo 07. Base de datos	60
Anexo 08. Resultados generales	62

INDICE DE TABLAS

N°	Descripción	Pág.
Tabla 1	Calidad del servicio de salud en el Centro Odontológico Policial Angamos	29
Tabla 2	Satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos	31
Tabla 3	Correlación entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos	33
Tabla 4	Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo	62
Tabla 5	Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo	64
Tabla 6	Dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo	66
Tabla 7	Dimensión empatía y satisfacción del usuario externo	68
Tabla 8	Dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo	70
Tabla 9	Calidad del servicio de salud y dimensión confianza	72
Tabla 10	Calidad del servicio de salud y dimensión lealtad	74

INDICE DE FIGURAS

N°	Figura	Pág.
Figura 1	Estructura de la calidad mostrada por los pacientes que acudieron al Centro Odontológico Policial Angamos.	30
Figura 2	Proceso percibido por el paciente referente a la satisfacción de los usuarios que asistieron por una urgencia al Centro Odontológico Policial Angamos	32
Figura 3	Resultados relacionados entre la calidad del servicio de salud y el proceso de satisfacción del usuario externo	34
Figura 4	Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo	63
Figura 5	Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo	65
Figura 6	Dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo	67
Figura 7	Dimensión empatía y satisfacción del usuario externo	69
Figura 8	Dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo	71
Figura 9	Calidad del servicio de salud y dimensión confianza	73
Figura 10	Calidad del servicio de salud y dimensión lealtad	75

Palabras Clave

Tema	Calidad del servicio de salud, satisfacción del usuario
Especialidad	Salud

Keyword

Theme	Quality of health service, user satisfaction
Specialty	Health

Palavras chave

Tema	Qualidade do serviço de saúde, satisfação do usuário
Especialidade	Saúde

Línea de investigación

Línea e investigación	Gestión y administración de los servicios de salud
Área	Ciencias médicas y de la salud
Sub aérea	Ciencias de la salud
Disciplina	Salud pública

**Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro
Odontológico Policial Angamos 2021**

**Quality of the health service and satisfaction of the external user Angamos Police
Dental Center 2021**

**Qualidade do serviço de saúde e satisfação do usuário externo Angamos Police
Dental Center 2021**

RESUMEN

El propósito fue identificar las características cualitativas del servicio sanitario que contribuyen en la satisfacción del usuario afectado somáticamente por una enfermedad de origen odontológico, el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo, investigación aplicada, de tipo descriptiva correlacional transaccional, de diseño no experimental; en una muestra de 165 usuarios, a través del cuestionario SERVQUAL modificado por Quispe en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,842 para calidad de servicio y para satisfacción del usuario externo a un valor de 0,726; los resultados muestran que la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad evidencia una correlación muy buena, la empatía y los aspectos tangibles tiene una correlación buena, la calidad del servicio tiene una correlación muy buena con la confianza y una correlación buena con la lealtad de la satisfacción del usuario externo altamente significativa y directamente proporcional; conclusión la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.856, muestra que la calidad del servicio tiene una correlación muy buena y altamente significativa siendo directamente proporcional con la satisfacción del usuario externo, de tal manera que a mayor calidad de atención hay una mayor satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos.

ABSTRACT

The purpose was to identify the qualitative characteristics of the health service that contributes to the satisfaction of the client somatically affected by a disease of dental origin, the objective was to determine the relationship between the quality of the health service and the satisfaction of the external user, applied research of the type descriptive correlational transactional non-experimental design, in a sample of 165 users, through the SERVQUAL questionnaire modified by Quispe in the trauma service of the Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas National Hospital - 2015, with a Cronbach's alpha coefficient of 0.842 for quality of service and for external user satisfaction at a value of 0.726, the results show that reliability, responsiveness and security show a very good correlation, empathy and tangible aspects have a good correlation, service quality has a correlation very good with confidence and a correlation n good with the loyalty of the external user satisfaction highly significant and directly proportional, conclusion the Kendall Tau b test obtains a value of 0.856, it shows that the quality of the service has a very good and highly significant correlation, being directly proportional with the satisfaction of the external user, in such a way that the higher the quality of care there is a greater satisfaction of the external user at the Angamos Police Dental Center.

RESUMO

O objetivo foi identificar as características qualitativas do serviço de saúde que contribuem para a satisfação do cliente somaticamente acometido por uma doença de origem dentária, objetivou-se verificar a relação entre a qualidade do serviço de saúde e a satisfação do usuário externo , pesquisa aplicada do tipo descritivo correlacional transacional não experimental delineamento, em uma amostra de 165 usuários, por meio do questionário SERVQUAL modificado por Quispe no serviço de trauma do Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, com coeficiente alfa de Cronbach de 0,842 para a qualidade do serviço e para a satisfação do usuário externo com um valor de 0,726, os resultados mostram que a confiabilidade, a capacidade de resposta e a segurança apresentam uma correlação muito boa, a empatia e os aspectos tangíveis têm uma boa correlação, a qualidade do serviço tem uma correlação muito boa com a confiança e um correlação n bom com a lealdade do usuário externo satisfação altamente significativa e diretamente proporcional, conclusão o teste Tau b de Kendall obtém um valor de 0,856, mostra que a qualidade do serviço tem uma correlação muito boa e altamente significativa, sendo diretamente proporcional com o satisfação do usuário externo, de forma que quanto maior a qualidade do atendimento, maior a satisfação do usuário externo do Centro Odontológico da Polícia de Angamos.

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos fundamentales a considerar en las instituciones de salud es valorar la calidad que influye de manera directa en la satisfacción del usuario, según Mero, Zambrano y Bravo (2021) forma parte de la gestión de calidad y es una herramienta de gestión de los controles e indicadores de calidad, es necesario el uso y cumplimiento de los procesos establecidos y supervisión determinada en las políticas y normativas institucionales, lo cual permite identificar los problemas sanitarios derivados de las atenciones; la calidad es un modelo cognitivos que rige las estrategias y actividades de cada miembro que conforma el sistema de salud. (p. 117-119).

Cuando las instituciones sanitarias implementan los procesos de atención en todas sus áreas alcanzan a brindar servicios de calidad; de tal manera que para Malpartida, Tarmeño y Olmos (2021) consecuentemente logran mejorar sus expectativas y contribuyen a la satisfacción de los clientes, igualmente con impacto positivo en la organización de salud que logra reconocimiento e incrementa su nivel de competencias y marca su permanencia y diferencia con sus competidores implementando la seguridad del cliente (p. 45,46).

Los atributos de la calidad en los servicios sanitarios es una prioridad elemental de los gestores de salud que se producen a través del tiempo como una cultura de trabajo; el cliente lo percibe, lo experimenta y lo valora al recibir una atención o requerimiento procedimental específico; siendo un asunto central la empatía como proceso de relación e interacción entre el personal de salud, personal administrativo y cliente. (Carbajal, 2021, p.11-13).

1. Antecedentes y fundamentación científica

La calidad de atención y del servicio para Deming (2020) es la consecuencia del resultado mediado por los diversos procesos multidimensionales, implantados para proporcionar beneficios a los usuarios en virtud a los cambios, desde la percepción y

evaluación de los clientes siguiendo la metamorfosis de los elementos cualitativos referidos a la calidad; es imprescindible gestionar los recursos humanos y materiales de manera idónea identificando sus problemas en el entorno familiar, comunitario e institucional; así como, la oferta de los servicios para satisfacer las necesidades cambiantes (p.16); el estudio correlacional sobre calidad de atención, como el de Alor (2020), y satisfacción del cliente, encontró una satisfacción moderada alta a la calidad de atención en la dimensión humana, técnico - científica y entorno; concluye que existe una marcada evidencia que asocia directamente la calidad con las diversas magnitudes complacientes del usuario.

Debido a la inequidad de acceso a la salud, para Febres y Mercado (2020) actualmente las instituciones de salud han establecido diversas estrategias como una cultura organizacional fuerte que contribuyan al fortalecimiento cualitativo en las atenciones de las diversas asistencias que ofertan e impacten positivamente en la población en general y sus pacientes, se hace necesario evaluar las características de la población objetivo como resultado de un estudio concreto con enfoque holístico a través de la satisfacción, con instrumentos de calidad, como herramientas de gestión (p.23); según Deming, solo se puede llegar a conocer en su real magnitud, todo aquello que se puede medir, se debe valorar los cambios que sufren las dimensiones de la calidad, siendo necesario tener una diagnosis real de las deficiencias en los procedimientos y establecer un proceso de mejora, es imperativo aplicar metodologías específicas que contribuyan a cuantificar la calidad, mediante estrategias que permitan comprobar sus logros y niveles de cumplimiento de acuerdo a los objetivos institucionales. (Deming, 2020, p. 16-17).

La calidad de salud es un elemento central y primordial en todas las instituciones, es parte de la visión que plasma para sus usuarios, la calidad es un instrumento de gestión de calidad organizacional para alcanzar los objetivos institucionales que se han planificado en busca del reconocimiento y excelencia de sus servicios ofertados, busca

administrar de forma efectiva y estandarizada los diversos procedimientos establecidos para el funcionamiento del método sistemático de la cualidad de su gestión administrativa y operativa que responda a identificar escases, que manifiestan los usuarios de su entorno competitivo y dinámico. (Farfán, 2015, p.52).

Existen diversos factores que confluyen en establecer la calidad de los cuidados sanitarios y consecuentemente se logre tener satisfecho y complacido al cliente, Gallardo y Reynaldos (2014) refieren que las organizaciones de salud tienen que enfrentar desafíos constantes de competitividad, como adaptarse a los cambios y necesidades propias de la modernidad cada vez de mayor exigencia, adoptar las estructuras organizacionales, tecnologías, cambios políticos; asimismo, la implementación de recursos tecnológicos modernos y contar con personal que cuente con competencias cognitivas actualizadas y familiaridad con los instrumentales modernos, para aplicar de manera segura los procedimientos con propósito establecido de lograr la seguridad el paciente. (p.39).

Existe un incremento considerable en los requerimientos y necesidades, específicas perseverantes, en los cuidados sanitarios en todos los habitantes de manera general, para alcanzar satisfacer sus necesidades las instituciones de salud vienen haciendo mayores esfuerzos y diversas iniciativas con la finalidad de efectuar una adecuada puntuación cualitativa desde el punto de vista la satisfacción del consumidor extrínseco; los gestores sanitarios han propuesto y establecidos estrategias de mejoras para contrarrestar el alto índice de pacientes no satisfechos, de tal manera que están haciendo uso de diferentes metodologías de fácil aplicación y entendimiento para los usuarios que muestren resultados y contribuyan en la elección de las mejores estrategias que ayuden a optimizar de manera permanente los cuidados en la salud en los establecimientos sanitarios y servicios de apoyo. (MINSA, 2011).

La guía técnica del Ministerio de Salud, facilita la evaluación para determinar la variabilidad y rango complaciente del consumidor que facilite identificar las principales causas contributivas a la insatisfacción y deterioro de la calidad, establece metodologías como herramientas de gestión y operatividad para la implementación de estrategias y acciones para estandarizar de manera coherente el aspecto evaluativo general y cualidades de los cuidados sanitarios y mejorarlas. (MINSA, 2011), se conceptualiza al servicio para la atención como toda actividad desarrollada por un servidor de salud en la atención de manera eficiente como resultado de un procedimiento inmaterial de carácter cualitativo, de tal manera que el servicio es una actividad producida con el propósito de satisfacer una demanda o proporcionar un beneficio; por lo tanto, la manufactura del producto o servicio, puede estar o no relacionada con un bien material. (Morales y Vergara, 2014, p.37).

El gran desafío de las instituciones de salud, es tener diferencias positivas que contribuya a mejorar las cualidades en sus cuidados; así como, clientes con alta respuesta positiva; es primordial citar el trabajo de Paredes (2020), que propone establecer una metodología descriptiva de la asociación entre calidad y satisfacción entre ambas variables en 148 pacientes, encuentra en sus resultados una correlación significativa y positiva entre la peculiaridad del cuidado y consideración del cuidado en las diversas magnitudes de la calidad percibida del consumidor tales como fiabilidad, fidelización, empatía, capacidad respuesta.

El desarrollo de la calidad, ha sido influenciado por notables representantes a nivel mundial según Quispe (2015) se han estudiado diversas aristas de la calidad, que desde las perspectivas filosóficas han contribuido de forma explícita a la contextualización a través del tiempo; así como a especialidades de la calidad caracterizando diferentes dimensiones y aspectos que intervienen de manera directa e indirecta sobre el modo de alcanzar la calidad, las formas y peculiaridades; cuyo propósito es obtener una buena aceptación en la calidad de los servicios y cuidados que

beneficien y puedan contribuir a la realización complaciente de los consumidores sanitarios. (p. 47).

La filosofía de la calidad de Deming de forma concreta y esencial, sostenida y establecida para fortalecer de manera continua los procedimientos, tratando de alcanzar la meta en calidad total, precisa el logro de la calidad cuando un artículo o servicio proporciona asistencia al cliente, presenta demanda permanente y aceptable de los clientes que conlleva a la producción de bienes y servicios. (Quispe, 2015, p. 47).

Por otro lado la filosofía de la calidad para Crosby se plasma en los procesos de hacer bien las cosas desde el inicio y cero defectos o reclamos, como resultado la organización sanitaria produce los productos y servicios con responsabilidad, cumpliendo estrictamente las características requeridas y cubran las necesidades demandadas por los usuarios Quispe (2015); asimismo, la propuesta filosófica de Juran establece alcanzar la satisfacción cliente del entorno y extorno, cuya característica se basa en la gestión institucional, donde está inmersa la calidad administrativa como herramienta estratégica en los procesos operativos; Juran afirma que la calidad es positiva si el cliente la percibe como tal, cuando el producto o servicio presenta su utilidad para lo que fue producido; es decir, sus características presentan y cumplen los requerimientos del cliente. (p.48).

Igualmente la filosofía de Ishikawa sustenta la calidad basada en la capacitación permanente, según Quispe (2015) se debe de dar a todos los niveles de la institución sanitaria y se articula a los objetivos planificados, con el propósito de hacer lo que se tiene que ejecutar durante las actividades, al identificar problemas inmediatamente efectuar las correcciones necesarias en el proceso que presenta dificultades en su cumplimiento; por ello, es fundamental desde el inicio desarrollar y ejecutar las cosas bien, haciendo lo necesario y adecuado para que el resultado final contribuya al logro

pleno de alcanzar un íntegro proceso satisfactorio, y evitar volver a realizar todo el desarrollo del procedimiento. (p.49).

La filosofía de Feigenbaum se centra en desarrollar un modelo y esquema operacional a nivel institucional, y direccionar una cultura positiva para gestionar la institución y cumplir la misión y visión, considera que el capital intelectual debe tener presencia en los diferentes niveles jerárquicos, como sistema de control de la calidad total se asocian las actividades prácticas involucrando a los clientes según sus necesidades y requerimientos de salud. (Quispe, 2015, p.49).

Las peculiaridades de los cuidados brindados en la asistencia para Morales y Vergara (2014) implica el desarrollo de actividades de gestión orientadas de los procesos establecidos, con el propósito de garantizar las prestaciones de salud ofertadas sean accesibles y equitativas sin distinción a todos los pacientes, abarcan un conjunto de acciones de ejecución simultánea en las instituciones sanitarias y servicios médicos de apoyo; las diversas actividades están destinadas a conseguir los resultados esperados; y que el usuario alcance estar satisfecho y se sienta identificado con la institución por sus condiciones establecidas en la seguridad del paciente de manera eficaz, eficiente y oportuna (p.49).

El profesional o técnico responsable de desarrollar la actividad, la atención o servicio tiene que estar capacitado; y ser un especialista calificado para brindar un trato humanizado, debiendo considerar los factores etnoculturales del usuario; minimizando las complicaciones, iatrogenias; y obtener mejores pronósticos y resultados planificados; la aplicabilidad de los recursos tecnológicos es indispensable para incrementar el apoyo de los servicios diagnósticos y terapéuticos; asimismo, alcanzar resultados óptimos en un sistema de sanidad que pretende proporcionar atención de calidad en salud. (Morales y Vergara, 2014, p. 51).

Es sabido que el logro de la calidad se rige por juicios objetivos y subjetivos del servicio, Correia (2010) se deben asociar las características individuales de cada paciente, del prestador y del contexto del ambiente durante el proceso de prestación de la atención y de los servicios, que conforman una evaluación de aspectos inmateriales que confieren el producto resultante en la complacencia del usuario y fidelización que solo son evidenciables por quien ha recibido la atención clínica o procedimientos requeridos sobre la calidad organizacional y funcional del servicio en un contexto de urgencia, promoción y prevención de la salud. (p. 19).

La importancia de considerar el estudio no experimental en calidad de atención de Castillo (2018) y satisfacción del usuario en 97 usuarios o acompañantes, encuentra que, el 86.60% se muestran totalmente de acuerdo, 13.40% se encuentran de acuerdo con la cualidad de los cuidados sanitarios; el 84.54% de clientes están satisfechos y el 15.46% están insatisfechos, concluye, se evidencia correlación asociada a la cualidad de atención y satisfacción del cliente, propone estrategias de mejora en la magnitud capacidad de respuesta donde los usuarios se manifiestan en desacuerdo.

De acuerdo con Quispe (2015) la satisfacción del usuario expresa la realidad de su nivel de complacencia en la atención o servicio recibido y ejecutado, de acuerdo a la experiencia personal con la prestación, se han clasificado tres tipos de calidad a detallar:

La primera se refiere a calidad exigible, este tipo limita con la mínima tolerancia del cliente referido a las cualidades del bien o servicio que lo califiquen como aceptable.

El segundo tipo, es la calidad esperada, que precisa la aspiración del cliente quien asume de manera específica una postura que será comparada con la asistencia recibida.

El tercer tipo, es la calidad sorpresa, el usuario es asombrado por la oferta que ha recibido de forma sorpresiva, la cual no esperaba. (p. 57).

Estudios discrepantes a la calidad y satisfacción muestran altos niveles de paciente insatisfechos, de tal manera se hace necesario identificar como covarian las necesidades de los clientes, en el estudio descriptivo observacional de Becerra, Pecho y Gómez (2020) para establecer la magnitud de complacencia de los usuarios, en 120 usuarios, encuentra pacientes no satisfechos en 61.7%; así como en las diversas dimensiones muestran niveles de insatisfacción moderada alta en la oportunidad de atención, información recibida, claridad en las orientaciones, en sus conclusiones en el contexto de pandemia por COVID-19 los pacientes muestran una insatisfacción que oscila entre nivel moderada con tendencia al alta.

Igualmente, otro estudio divergentes es el trabajo de Atacho (2018) que estudia y describe la cualidad de atención concomitante a la satisfacción del cliente extrínseco, en 320 pacientes, sus resultados muestran una moderada con tendencia a la baja calidad de atención del 70.86%, igualmente referida a la atención recibida en el 56.57% se muestran indiferentes; asimismo, encuentra una articulación entre la oportunidad, la accesibilidad y seguridad con la satisfacción del cliente, de tal manera en sus conclusiones evidencian una correlación entre la calidad de atención significativa con la capacidad de respuesta y seguridad; y fuerte entre la complacencia del cliente con la confianza y lealtad moderada.

Los procesos y estrategias según Paredes (2018) permiten brindar un buen servicio que se denomina servucción y requiere de implementar una estructura ordenada que se articule con los diversos componentes de la organización en todos los niveles, institución, recursos intelectuales, recursos materiales y usuarios donde se brindan los servicios de forma simultánea, la servucción presenta elementos inherentes a su aplicación y utilidad:

La presencia y existencia física, es esencial, del cliente como beneficiario de la elaboración del servicio.

El personal especializado, como responsable del contacto, requiere un trato directo con el usuario.

Los componentes materiales que dan el soporte físico, que estructuran el ambiente donde se desarrolla la prestación de la atención o servicio, desde su inicio hasta la conclusión del proceso.

La elaboración del proceso en todas sus fases y la forma de administrar los procedimientos requeridos. (p.11).

En el estudio descriptivo correlacional de gestión sanitaria citamos a Tuesta (2018) para establecer la satisfacción del paciente adulto mayor en 274 pacientes, encuentra en sus resultados pacientes insatisfechos en 74% de los usuarios por falta de oportunidad en los servicios y soluciones a sus problemas, y el 26% poco satisfecho, y ningún paciente indicó estar satisfecho, en la correlación de Spearman existe una asociación media de 0,564, concluye que en la actualidad la gestión sanitaria no presenta una visión orientada, de seguridad, en complacer los requerimientos de los pacientes; y déficit en la confianza de la calidad del cuidado según la percepción de los clientes.

Las dimensionalidades de la calidad asistencial, siguiendo a García, Cancha, Jiménez y Pérez (2011) se estructura en seis dimensiones que confluyen los procesos sanitarios en las instituciones de salud, tiene la finalidad de contribuir a la complacencia de los consumidores.

Las atenciones de salud deben ser con seguridad, una de las principales responsabilidades de las organizaciones de salud, establece estrategias con el designio de reducir los riesgos identificados y/o los peligros potenciales que puedan originar daños o iatrogenias a los usuarios.

Evidenciar alta efectividad de la organización de salud, para establecer las pruebas de las demandas y ofertar los servicios de salud, para proponer los beneficios

preventivos, promocionales; y actividades de recuperación de la salud individual, familiar y salud comunitaria.

Maximizar la eficacia de las organizaciones de salud en búsqueda de la efectividad del rendimiento y logro de los objetivos institucionales, disminuyendo el deterioro de los equipos y materiales.

Garantizar la accesibilidad de los servicios de salud según la geografía; sin distinción de raza, cultura o religión en los horarios establecidos de consultas o atenciones de urgencias y emergencias.

La calidad de la oferta de salud centrada en la persona como ser unitario, en sus necesidades, y demandas respetando su cultura.

Las atenciones sanitarias con equidad sin restricciones de ningún tipo; deben ofertarse sin distinciones a su raza, color, sexo y opciones sexuales, cultura, nivel socioeconómico. (p. 9,16).

El modelo de medición de la calidad considera las dimensiones operacionales de Parasuramaran, Berry y Zethaml (1988) para recoger los datos que configuren la calidad; este proceso metodológico de medición es práctico y eficaz, tiene el propósito de valorar la capacidad de la institución de entender y resolver los problemas de calidad del usuario.

La dimensión de fiabilidad, muestra la credibilidad y confiabilidad; así como, la capacidad para efectuar el servicio de atención de forma segura y oportuna.

La dimensión de idoneidad de la capacidad de respuesta basada en competencias con atenciones auténticas y precoces en beneficios de los usuarios.

La dimensión de seguridad, convicción y competencias adquiridas de las habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales de su capital intelectual que forma parte de la organización de salud.

La dimensión que conforma la empatía del aporte en un cuidado idóneo e individualizado ofertado por las instituciones sanitarias a través de los servicios sanitarios a sus usuarios.

La dimensión estructurada por los elementos o aspectos tangibles que conforman los espacios arquitectónicos y distribución física, contempla el equipamiento tecnológico, recursos humanos, materiales y herramientas de comunicación. (p. 1-40).

El estudio experimental de Aguirre (2018) referido a la calidad de atención y satisfacción del cliente, con metodología descriptivo en una muestra de 180 usuarios, muestran una excelente calidad de atención en 95%, y excelente satisfacción del 94.4%, concluye que la atención recibida por los pacientes tiene una correlación excelente directa y significativa con referencia a la satisfacción de los usuarios; los usuarios alcanzan alta satisfacción cuando perciben una buena calidad cuando se muestra empatía en la atención; de tal manera que sus beneficios son mayores sin riesgos, iatrogenias, sin complicaciones o mínimas consecuencias derivadas de la atención; para Vázquez, et al (2018) el logro de la satisfacción permite el posicionamiento de las instituciones de salud que establecen diferentes estrategias según la especialidad ofertada, hay que considerar los factores subjetivos y experiencia anteriores que ha vivido el cliente, esto facilita a las organizaciones sanitarias valorar la seguridad, confianza, acceso y rapidez de la atención; la satisfacción se fortalece cuando el cliente es considerado en sus opiniones, es escuchado en sus dudas y necesidades. (p, 19).

La calidad en instituciones sanitarias es fundamental para su desarrollo, Sono (2018) estudia la calidad de servicio y fidelidad del consumidor basada en un modelo cuantitativo en 325 pacientes, sus resultados obtenidos muestran que el coeficiente estandarizado de la calidad se asocia a un efecto significativo sobre la fidelización de la confianza y la lealtad en las diversas dimensiones como: elementos tangibles y capacidad de respuesta, concluye que la calidad es mediada por la confianza del usuario hacia la institución y determina la lealtad sobre todo por la calidad del cuidado.

La valoración de la calidad del servicio, incluye la gestión de calidad de la institución, Príncipe (2017) en un trabajo comparativo estudia los efectos cualitativos

de los cuidados sanitarios estableciendo las dimensiones de la calidad como: la tangibilidad, procesos de seguridad, responsabilidad, confiabilidad y empatía; con una metodología cuantitativa, en 203 pacientes, sus resultados muestran significativamente una relación directa y positiva en su estudio comparativo en intuiciones públicas y privadas entre el patrón o muestra cualitativa de servicio con la satisfacción de los clientes, concluye que la calidad del servicio en sus atenciones contribuyen significativamente hacia una cultura de calidad fuerte que trasciende por el diseño metodológico implantado para satisfacer las necesidades del paciente, la dimensión de los aspectos tangibles es de mayor significancia e influyente en la complacencia de los usuarios.

El contentamiento del cliente se inicia a través de la experiencia vivida, según Peña (2014) se establecen los parámetros implementados de verificación de las cualidades asociadas a las características específicas de la organización con el propósito de cubrir los requerimientos y exigencias de los clientes, las diversas peculiaridades del cuidado está interrelacionado con la confianza y a satisfacer los requerimientos de paciente, como identidad corporativa y posicionamiento a nivel social de alta complejidad a través de metodologías y técnicas procedimentales estándar que se establecen en los servicios de salud, es necesario implantar como cultura organizacional la supervisión constante para fortalecer el compromiso e identidad profesional de cada trabajador, respetando los principios del proceso permanente de mejora continua; como alianza intrínseca de valor estratégico entre el binomio servidor – organización, implementando técnicas de adherencia, lealtad y fidelidad respaldo de bienestar económico del usuario. (párr.4).

La calidad y satisfacción es esencial en las organizaciones de salud, en virtud a ello, Ruiz (2017) estudia desde la perspectiva del cliente externo la calidad y satisfacción, usando una metodología no experimental descriptivo en 377 pacientes, sus resultados indican que el 67% muestran una calidad de atención moderada y el 76%

manifiestan una satisfacción baja; concluye, la cualidad de atención tiene asociación natural con un cliente complacido, sin embargo, la calidad de atención de los profesionales no garantiza la satisfacción del cliente que puede estar influenciada por otros factores contributivos de la institución.

El paciente aquejado de una dolencia considerada de urgencia tiene afectada sus sensaciones, percepciones, la memoria y el razonamiento; que constituyen la parte psíquica del paciente; además se halla aquejado somáticamente que se puede evidenciar por manifestaciones clínicas, Correia (2010) en el contexto de un servicio de urgencias la posibilidad de medir la satisfacción del usuario se ve influenciado por el momento y la oportunidad, para poner en práctica un modelo de registro que permita valorar la satisfacción del paciente, considerando esta particularidad las dimensiones confianza y lealtad son usadas con el objeto de establecer el rango de complacencia plena del cliente. (p. 12), evaluar la satisfacción del paciente referido es complicado por ser de carácter cualitativo; el estudio que propone Mamani (2017) con la finalidad de determinar la asociación del nivel satisfacción y la calidad de atención en pacientes externos, en su estudio descriptivo en 60 pacientes, los resultados indican elevado rango de complacencia de los consumidores del 81.7% asociado a la calidad percibida brindada durante la atención, concluye y demuestra alta significancia en la percepción significativa y positiva correlacionada con la atención de calidad.

La operacionalización de la satisfacción del usuario es inherente a la calidad como un dúo inseparable, se evidencian a través de la magnitud de la confianza y lealtad; la confianza se logra con la asistencia de salud y el usuario tiene la esperanza de alcanzar un propósito, que sus necesidades sean cubiertas en el servicio de urgencias; y también, se forma la expectativa que la asistencia ofrecida sea una atención segura al funcionar adecuadamente, y que la institución garantiza al paciente respetar con rectitud y fidelidad su compromiso y voluntad de honrar el ofrecimiento de cumplir con la promesa de atención de calidad, motivando en el usuario una sensación de

confianza y seguridad. (Sirdeshmuk, 2009, párr. 6), la predisposición y confianza asociada a la calidad esperada, y percepción de la satisfacción que muestra el usuario al asumir una postura de buena intención de ser atendido con trato humanizado al conjeturar y conjugar que se producirá un intercambio bilateral de esperanza y equitativo, con el profesional de contacto responsable de la atención y la institución misma, es la certeza o convencimiento que el proceso de producción de un servicio se efectuará de manera fiable y justa, y obtendrá mayores resultados para su salud. (Moorman, 1993, p. 7).

La experimentación del servicio puede suscitar una sensación de entusiasmo, que deriva en lograr cubrir sus necesidades, hacia la utilización por parte de los usuarios, este estímulo se produce posterior al contacto que los clientes han tenido; después de un primer intercambio de forma positiva con un servicio de calidad. Luego esta primera experiencia se traduce en confianza, que a su vez influye en el desarrollo de una relación cimentada en una sensación de seguridad, que conduce a excelentes relaciones entre los pacientes y el personal de la institución proveedora del servicio. (Morgan, 1994, p. 15,16), la diversidad de las operaciones o las intervenciones de procedimientos de canje de bienes y servicios de una institución en el mercado, son datos que indican cual es la rentabilidad de la institución y como se desempeña la empresa en el momento actual para su posicionamiento sobre todo en las instituciones sanitarias; Farris (2010) la satisfacción es un indicador confiable para determinar la probabilidad que los usuarios o clientes están interesados en seguir comprando bienes o servicios. Así mismo la lealtad se manifiesta con la repetición de la experiencia de comprar un servicio o un artículo y es un indicador para demostrar la satisfacción del usuario. La certeza de obtener un beneficio de un artículo o atención permite tener la seguridad de aconsejar su uso, esta certeza lo manifiesta el cliente con su actitud de recomendar y es una demostración de su confianza. (p. 23).

La satisfacción del usuario medida desde la lealtad del usuario consiste en elegir entre diversas alternativas, se establece en primer término un modo de organizarlas, donde la preferencia predispone al usuario para asumir una actitud preponderante a escoger un bien o servicio respecto a otro, esta preferencia es motivo de evaluación como un hecho recurrente que tiene la cualidad de anticipar la voluntad de usar el servicio y la determinación de recomendar a otros pacientes su uso por su fidelidad Haghkhah (2013), para que la dimensión lealtad permita una evaluación apropiada debe ser empleada de acuerdo a su orientación, que comprende la actitud y el comportamiento. (p. 156).

El enfoque de actitud surge a partir de las experiencias personales, el usuario asume una preferencia como respuesta o comportamiento habitual a estímulos que se producen en diferentes circunstancias y que se exterioriza mediante la voluntad de recomendar.

El enfoque de comportamiento es distinguido por las reacciones que tienen las personas, influenciados por el entorno donde se encuentran y las circunstancias que se experimentan, no necesariamente está influenciado por un proceso cognitivo, es apreciado en la predisposición hacia la recompra, su decisión exclusivista y baja probabilidad de cambiar de proveedor. (Haghkhah, 2013, p. 164).

En la actualidad las organizaciones sanitarias deben modernizar sus procesos e indicadores estándar, con el propósito de lograr que el usuario obtenga la satisfacción que se ha imaginado y se considere como elemento central para posicionarse en la "decisiones" de los clientes, estos procesos consideran muchas utilidades y tres beneficios definidos en usuarios satisfechos, según Thompson (2006) el primer elemento beneficiario, un cliente satisfecho es leal y fidelizado; un segundo beneficio, un cliente satisfecho manifiesta su complacencia y exterioriza su placer de haber logrado estar satisfecho y es un agente publicitario gratuito; un tercer beneficio, se evidencia cuando un cliente satisfecho a parte de estar fidelizado no indaga en las

instituciones similares atenciones a pesar de que pueden estar a un costo menor, puesto que encuentra seguridad y confianza. (párr. 4).

La percepción de la calidad es tan frágil como valorar el nivel de satisfacción del paciente, Mori (2017) usando una metodología descriptiva estudia la asociación y apreciación cualitativa de la atención y el contentamiento, en 381 clientes externos, sus resultados evidencian que el 20% manifestaron una mala calidad del cuidado, en cuanto a la satisfacción del cliente, el 25% la calificaron como estar no satisfechos, concluye que si la calidad del cuidado aumenta también se incrementa la satisfacción del cliente de tal manera que es importante valorar las necesidades y requerimientos del cliente.

Thompson ha descrito elementos esenciales que estructuran la satisfacción del cliente, según Kotler, se sitúa en la disposición motivadora y anímica de un usuario mediante la relación entre el servicio recibido comparada con sus expectativas.

El primer elemento es la ganancia percibida, según Thompson (2006) se establece el valor como resultado del producto o servicio adquirido y precisa las peculiaridades derivadas de la atención y obtención de los beneficios prefijados, se derivan de forma intrínseca mediante el usuario; es precedido por los resultados que el usuario logra a través de la elaboración del servicio y del rendimiento alcanzado, la resultante es como consecuencia de la percepción del cliente, diferenciando de los hechos potenciales a los hechos reales, se hacen evidentes a través del cambio de los conceptos que se asocian a las experiencias previas de otros clientes que han sido propagados; así como, las razones del usuario y la influencia de estado anímico. (párr.5).

El segundo elemento para Thompson (2006) son las expectativas que se precisan y son mediadas por las “esperanzas” del cliente de conseguir algo, como resultado de cuatro circunstancias específicas, primero por el compromiso que ha sido ofertado por

la organización sanitaria por las bondades de su servicio o producto puesto al mercado a través de la oferta, la segunda circunstancia establecida por adquisición de experiencias pasada; la tercera por las opiniones y conceptos de otros clientes; y la cuarta, por las instituciones de su competencia y calidad de sus ofertas. (párr.5).

El tercero elemento deriva de los niveles de satisfacción, después de haber adquirido un servicio expresado en tres condiciones. La primera condición es cliente insatisfecho como resultante al no satisfacer sus expectativas y requerimientos, la segunda condición es cliente satisfecho cuando las expectativas del cliente han logrado ser cubiertas y coinciden con sus requerimientos, la tercera condición se da cuando al resultado percibido supera las expectativas. (Thompson, 2006, párr. 9).

2. Justificación de la investigación

La investigación tuvo el propósito e importancia de identificar las características cualitativas del servicio sanitario y la satisfacción del cliente extrínseco en pacientes que se encuentran afectados somáticamente por alguna enfermedad de origen odontológico, el motivo y razón se plasma en la implementación de estrategias de una atención rápida y oportuna, además se obtuvo información sobre el tipo de calidad del servicio y nivel de complacencia que aprecian los pacientes. Se justificó a nivel teórico en la necesidad de incrementar el corpus teórico existente en una población específica como la policial, con el propósito de precisar las peculiaridades específicas; a nivel práctico los resultados contribuyen al desarrollo de los procesos administrativos basados en la calidad del cuidado, considerando la conveniencia y efectividad en las mejores estrategias y resoluciones operativas del servicio, de tal manera que se logre minimizar las complicaciones odontológicas y deterioro de la salud bucal; a nivel metodológico, permitió establecer técnicas procedimentales específicas según problemas odontológicos como instrumentos y herramientas de calidad, con la finalidad de dar solución al problema de emergencia y urgencia que requiere el paciente; el aporte social fue atender las necesidades de los pacientes que

acuden a fortalecer su calidad de vida y modificar hábitos de vida y costumbres; el aporte a la ciencia fue mejorar los procesos en la gestión odontológica que cumplen la visión estratégica institucional y de salud pública.

3. Problema

Debido a la inequidad de acceso a la salud, actualmente las instituciones de salud han establecido diversas estrategias como cultura organizacional que contribuyan a mejorar la calidad de atención en los diversos servicios que ofertan e impacten positivamente en la población en general y sus pacientes, se hace necesario evaluar las características de la población objetivo como resultado de un estudio concreto con enfoque holístico a través de la satisfacción con instrumentos de calidad, como herramientas de gestión. (Febres y Mercado, 2020).

Existen infinidad de factores que influyen en la calidad de la salud y consecuentemente que el paciente logre estar satisfecho, de tal manera que las organizaciones de salud tienen que enfrentar desafíos constantes de competitividad, como adaptarse a los cambios y necesidades propias de la modernidad cada vez de mayor exigencia; adoptar las estructuras organizacionales, tecnologías, cambios políticos; y de sobre manera la implementación de recursos tecnológicos modernos y contar con personal que cuente con competencias cognitivas actualizadas, familiaridad con los instrumentales para aplicar de manera segura los procedimientos planificados con propósito establecido de seguridad el paciente. (Gallardo y Reynaldos, 2014).

3.1 Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos, Lima mayo - julio 2021?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

- **Variable calidad de atención.**

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Escala / Ítems
<p>Calidad del servicio de salud</p> <p>Implica que un producto o servicio se debe adaptar a las necesidades del cliente, también comprende como esta prestación se pone en práctica durante su ejecución, donde debe cumplir concretamente con la finalidad a la que está destinado y en el momento oportuno, teniendo en consideración que cada</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad de la atención de urgencias. ▪ Respeto al orden de llegada. ▪ Respeto a su privacidad de los usuarios. ▪ Equipos modernos. ▪ Precisión de diagnóstico. 	Ordinal 1,2,3,4,5,6,7.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad. ▪ Cortesía. ▪ Tiempo de duración de la consulta odontológica. 	Ordinal 8,9,10,11,
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. 	Ordinal 12,13,14,15,

usuario tiene diferentes gustos y requerimientos. (Febres y Mercado, 2020)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución al problema del paciente. ▪ Generación de confianza. ▪ Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad para entender al paciente. ▪ Amabilidad en el trato por parte del odontólogo. ▪ Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. ▪ Paciencia y comprensión. 	Ordinal 16,17,18,19,20,21.
	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal correctamente uniformado. 	Ordinal 22,23,24,25,26,27,28.

		<ul style="list-style-type: none">▪ Materiales de comunicación: Maquetas, catálogos y láminas.▪ Equipamiento.▪ Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.▪ Iluminación del ambiente.	
--	--	---	--

▪ **Variable Satisfacción del usuario externo.**

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Escala / Ítems
<p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Está relacionado con el proceso de evaluación inmediata de los beneficios y desventajas que un usuario experimenta al concluir el proceso de prestación de la asistencia, donde el proceso de valoración es el fruto de la experiencia personal de las diversas etapas que son indispensables para elaborar el servicio que está destinado a cubrir una necesidad, en el tiempo y la celeridad requeridos por el paciente. (Príncipe, 2017)</p>	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención correcta. ▪ Eficacia. 	<p>Ordinal</p> <p>29, 30, 31, 32</p> <p>1, 2, 3, 4.</p>
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad del cumplimiento del odontológico. ▪ Compromiso del usuario. 	<p>Ordinal</p> <p>33, 34, 35, 36, 37, 38</p>

5. Hipótesis

H₁: La calidad del servicio de salud se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₀: La calidad del servicio de salud no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la confianza del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la lealtad del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de la investigación

Ha sido una investigación aplicada, descriptivo, se centró en analizar cuál es el nivel o estado de las variables en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

El diseño que se aplicó fue correlacional, no experimental, de corte transversal. No experimental porque el investigador sólo se limitó a observar durante la recopilación de datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2018), no se intervino o manipuló ningún tipo de variable; prospectivo porque los datos se recopilaron después de la planeación de la investigación y de corte transversal porque los datos se recolectarán durante un periodo de tiempo.

Diseño: $M_1 = X \quad r \quad Y$

Donde:

M₁: Muestra de sujeto.

X : Calidad de servicio

r : Índice de correlación

Y: Satisfacción del usuario externo

2. Población – Muestra

La propuesta científica se llevó a cabo con el grupo poblacional de pacientes que acuden al centro odontológico policial Angamos atendidos por una urgencia odontológica en los meses de mayo a julio 2021, abstraídos del sistema informático y estadístico del establecimiento la cantidad promedio es de 293 de pacientes. La muestra se obtendrá de los pacientes que acudan por una urgencia odontológica al centro odontológico policial Angamos, para determinar la cantidad de pacientes para la muestra se realizará la siguiente fórmula.

En donde:

$N = 293$ pacientes.

$P = 0.50 = 50\%$, se establece y determina la verosimilitud de aprobación.

$1-P = 0.50 = 50\%$, referido al margen de desacierto.

$e^2 = 0.05$ error muestral o precisión expresado al 5%.

$Z^2 = 1.96$ con un nivel de confianza de 95%.

Obtención muestral mediante calculo estadístico

$$Z^2 \times P(1-P) \times N$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P(1-P)$$

$$(1.96)^2 \times 0.50 \times (1-0.50) \times 293$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$0.052 \times (293-1) + (1.96)^2 \times 0.50(0.50)$$

$$281.40$$

$$n = \frac{\quad}{\quad} = 165.32$$

$$1.70$$

$n = 165$ personas.

Por lo tanto, hemos trabajado con una muestra de 165 pacientes seleccionados aleatoriamente, según el orden de llegada.

Los criterios de inclusión, fueron establecidos seleccionando a los pacientes que fueron atendidos en el centro odontológico Angamos en el área del servicio de urgencia odontológica, mayores de 18 años.

Los criterios de exclusión, se consideró los pacientes adultos con discapacidad que impide dar su opinión y usuarios que no desean participar en el estudio y con síntomas del SARS-CoV2.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario tipo SERVQUAL modificado, adaptado y validado por Quispe en el 2015 en su trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Universidad Nacional José María Arguedas, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para calidad de servicio obtuvo muy buena correlación con un valor de 0,842 y para satisfacción del usuario externo obtuvo buena correlación a un valor de 0,726, resultados que muestra buena confiabilidad. (Quispe, 2015).

El cuestionario tuvo una estructuración de veintiocho (28) ítems para la variable calidad del servicio de salud conformada por cinco (5) dimensiones: Fiabilidad (7 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (6 ítems) y aspectos tangibles (7 ítems), con un total de veintiocho (28) ítems.

Para la variable satisfacción del usuario el instrumento constó de diez (10) ítems conformada por dos (2) dimensiones: Confianza (4 ítems) y Lealtad (6 ítems).

Se usó la escala de escala de Likert: Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), y Nunca (1), ambas contuvieron alternativas debidamente cuantificadas, el Plan de recolección de datos se desarrolló durante los días hábiles en la programación matutina, de 7.30 am a 13.30 pm.

Se planificó y solicitó la gestión de la autorización para obtener el permiso respectivo de la jefatura del centro odontológico policial Angamos, mediante trámite para obtener los permisos escritos y/o verbales según correspondían.

Obtenido el permiso correspondiente, se inicia conociendo los participantes del estudio. Antes de iniciar con las encuestas se les explicó a los pacientes en que consiste el trabajo de investigación y su uso de la información obtenida, se contemplaron los principios éticos, y contó con el consentimiento informado de los participantes. Se entregó una copia firmada por el investigador y el participante.

4. Procesamiento y análisis de información

Los resultados de la investigación fueron procesados mediante el análisis de los conceptos descriptivos, bajo el paradigma deductivo cualitativo y cuantitativo; de tal manera que el análisis se planificó considerando los niveles establecidos y puntajes asignados, con la finalidad de someter a contrastación y deducción la hipótesis formulada. (Pérez, 2012), la interpretación fue a un nivel de significancia del 95% y un error proyectado del 5%, con análisis crítico reflexivo y lógico. APA-6. (Pérez, 2012)

Para el análisis cuali - cuantitativo se usaron tablas estadísticas y gráficos y para el análisis cuantitativo de promedios y desviaciones estándar. los resultados obtenidos se presentan en tablas y gráficos para un mayor entendimiento siguiendo el esquema metodológico y APA-6. Para las inferencias estadísticas se usó el estadístico Tau B de Kendall.

RESULTADOS

Tabla 1. Calidad del servicio de salud en el Centro Odontológico Policial Angamos.

	N°	%
Mala 28 - 64	6	3.64
Regular 65 - 101	20	12.12
Buena 102 - 140	139	84.24
Total	165	100.00

Fuente: Elaboración propia

Comentario: Se evidencia que la calidad del servicio de salud, el 84.24% manifiestan que es buena, el 12.12% refieren que es regular, y solo el 3.64% sostienen que es mala.

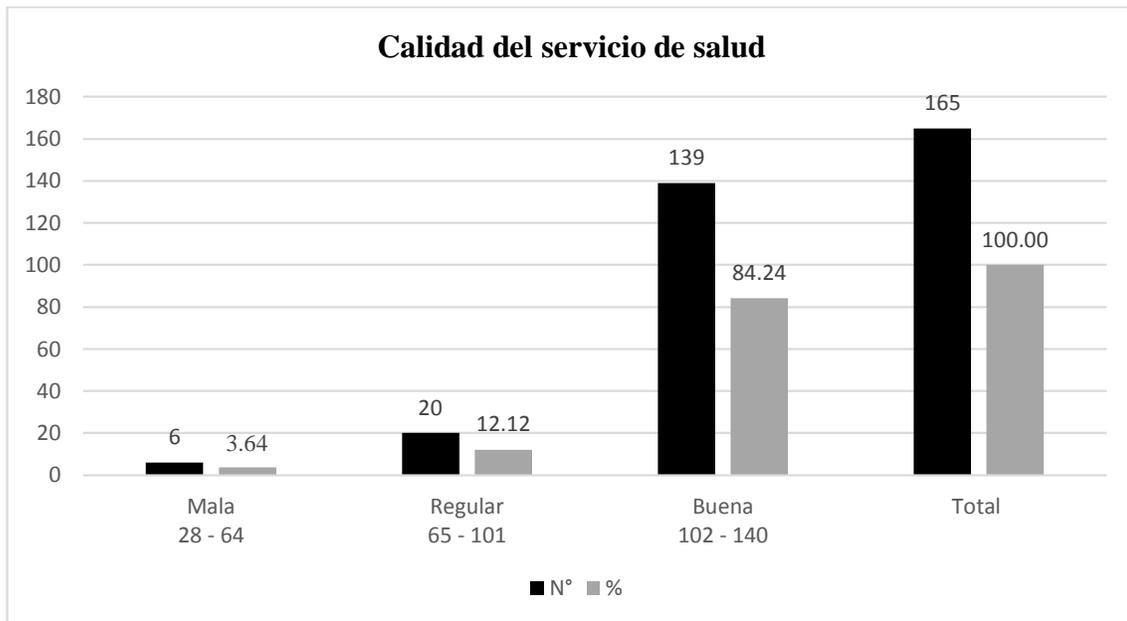


Figura 1. Estructura de la calidad mostrada por los pacientes que acudieron al Centro Odontológico Policial Angamos.

Tabla 2. Satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos.

	Nº	%
Insatisfecho 10 - 23	5	3.03
Medianamente satisfecho 24 - 35	29	17.58
Satisfecho 36 - 50	131	79.39
Total	165	100.00

Fuente: Elaboración propia

Comentario: Del 100% de los pacientes encuestados, podemos observar que, el 79.39% se muestran satisfechos, el 17.58% muestran estar medianamente satisfechos, y el 3.03% refieren estar insatisfechos.

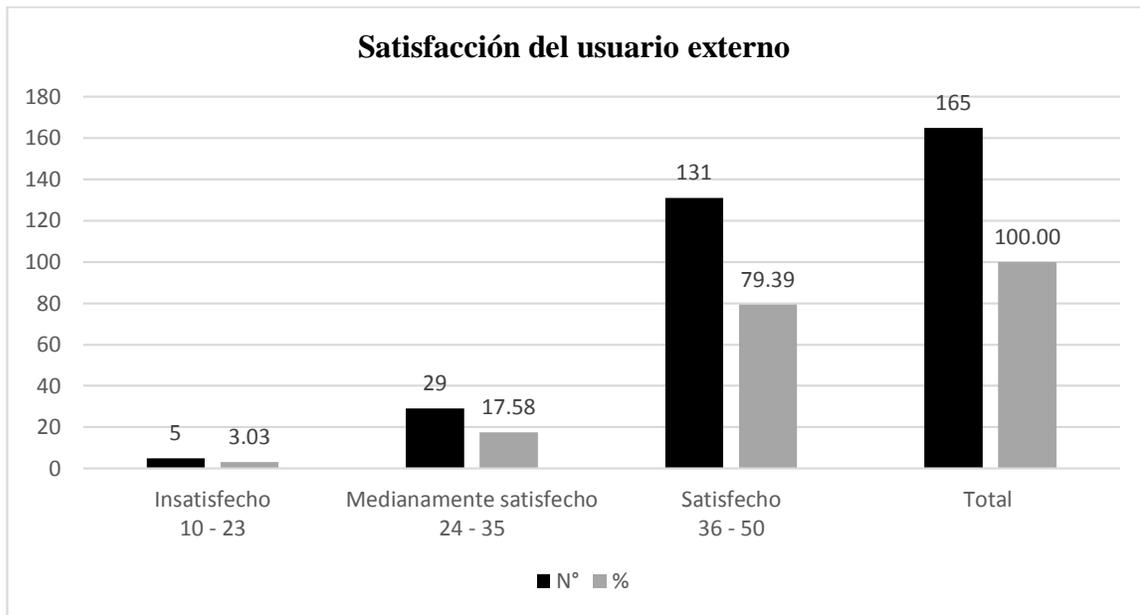


Figura 2. Proceso percibido por el paciente referente a la satisfacción de los usuarios que asistieron por una urgencia al Centro Odontológico Policial Angamos.

Tabla 3. Correlación entre calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos.

Calidad del servicio de salud	Satisfacción del usuario externo						Total	
	Insatisfecho 10 - 23		Medianamente satisfecho 24 - 35		Satisfecho 36 - 50		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Mala 28 - 64	5	3.03	1	0.61	0	0.00	6	3.64
Regular 65 - 101	0	0.00	20	12.12	0	0.00	20	12.12
Buena 102 - 140	0	0.00	8	4.85	131	79.39	139	84.24
Total	5	3.03	29	17.58	131	79.39	165	100.00

Fuente: Elaboración propia

Comentario: La observación de los resultados correlacionados, apreciamos en cuanto a la calidad del servicio de salud, que el 84.24% (139) de los pacientes manifiestan que es buena, el 12.12% (20) aseguran que la calidad es regular, y solo el 3.64% (6) sostienen que la calidad es mala, en cuanto a la satisfacción del usuario, se muestran resultados tales como, el 79.39% (131) refieren estar satisfechos, el 17.58% (29) manifestaron estar medianamente satisfechos, y el 3.03% (5) evidencian estar insatisfechos.

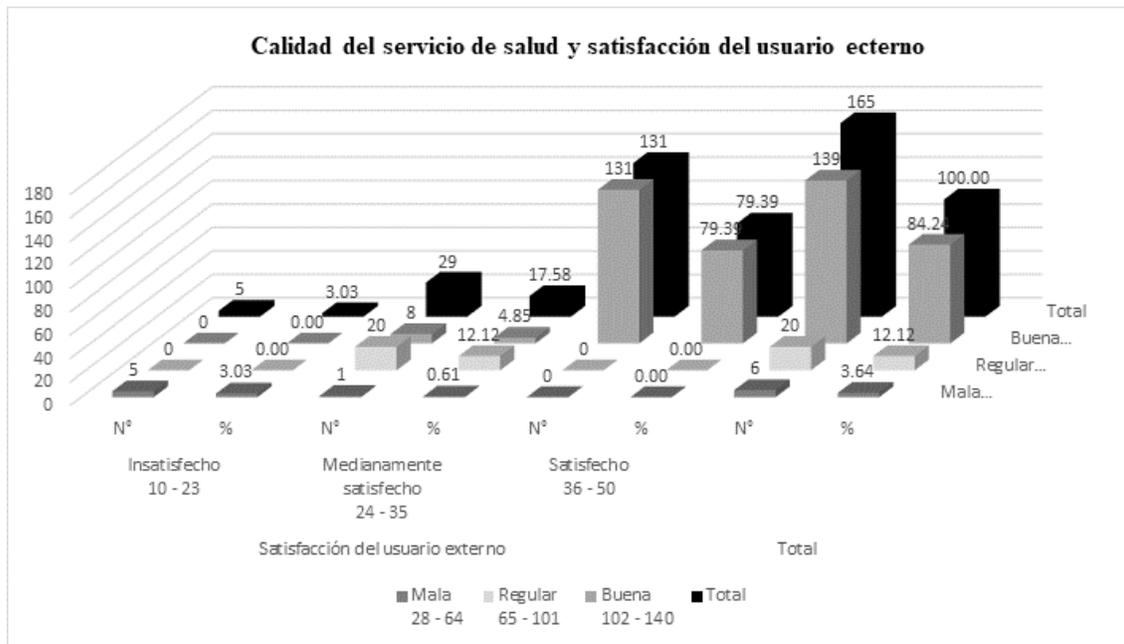


Grafico 3. Resultados relacionados entre la calidad del servicio de salud y el proceso de satisfacción del usuario externo.

Prueba de hipótesis

H₁: La calidad del servicio de salud se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₀: La calidad del servicio de salud no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

		Satisfacción del usuario externo.			Total	
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho.	Satisfecho		
Calidad del servicio	Mala	Frecuencia	5	1	0	6
		Recuento esperado	,2	1,1	4,8	6,0
	Regular	Frecuencia	0	20	0	20
		Recuento esperado	,6	3,5	15,9	20,0
	Buena	Frecuencia	0	8	131	139
		Recuento esperado	4,2	24,4	110,4	139,0
Total	Frecuencia	5	29	131	165	
	Recuento esperado	5,0	29,0	131,0	165,0	

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,856	,045	6,502	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio percibida y satisfacción del usuario del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,00 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica una relación altamente significativa, apreciamos que el valor calculado de kendall es de 0,856 indicando muy buena correlación.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las instituciones sanitarias tienen grandes retos de brindar servicios de calidad, para Deming es mantener procesos continuos y permanente que deben ser aceptables por sus resultados y valorados por los clientes, Mero, Zambrano y Bravo (2021) refiere la importancia de gestionar adecuadamente la oferta de sus servicios de salud, de tal manera que contribuyan en alcanzar los objetivos estratégicos que deben de garantizar la seguridad del paciente y trato humanizado; según Malpartida, Tarmeño y Olmos (2021) se logra cuando se tiene usuarios con necesidades de salud atendidas y satisfechos; además Carbajal (2021) afirma que el proceso central es la empatía en el proceso de atención.

La calidad de los servicios requiere ser evaluadas de acuerdo a sus magnitudes; según García, Cancha, Jiménez y Pérez (2011), la oferta tiene que considerar las necesidades de los clientes sin ninguna restricción, con equidad e igualdad; el modelo de valoración de Parasuramaran, Berry y Zethaml (1988) estructura el valor de la magnitud de la fiabilidad de la calidad sanitaria de forma práctica y eficiente, en su evidencia crediticia y confianza en la transmisión de la seguridad, y oportunidad de su servicio; encontramos elevada significancia en la población de estudio con muy buena asociación con la complacencia del usuario; resultados similares a Paredes (2020) que encuentra significancia positiva de la fiabilidad y satisfacción del usuario.

Los procedimientos sanitarios tienen que articular sistemáticamente e inherente los componentes de la calidad, para Paredes (2018) los procesos deben ser ordenados en su uso y aplicabilidad a través de personal capacitado; igualmente, Morales y Vergara (2014) manifiestan que el personal responsable deben tener altas competencias cognitivas y procedimentales, reduciendo riesgos o peligros en las atenciones; la magnitud capacidad de respuesta en la cualidad de los cuidados presenta elevada significancia en la población estudiada en la satisfacción de manera proporcional y muy buena relación directa; además para Parasuramaran, Berry y Zethaml (1988) la idoneidad es alcanzar los altos beneficios

en los usuarios que conlleve a la complacencia de las atenciones recibidas; los resultados muestran positiva significancia con Paredes (2020) entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario; Atacho (2018) encuentra correlación significativa elevada entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario; el estudio de Castillo (2018) además de encontrar similitud propone establecer estrategias de mejora que fortalezcan la capacidad de respuesta por los profesionales sanitarios.

Los retos en salud cada día tienen mayores desafíos, Paredes (2020) la calidad es primordial en especial que el usuario obtenga resultados positivos; para el MINSA (2011) es necesario la implementación de estrategias a fines a la operatividad de sus servicios ofertados como una herramienta de gestión de la calidad, como lo es la magnitud de la seguridad en la calidad de salud, de tal manera que se logre la fidelización del cliente; tal como se muestra en la población de estudio alta significancia y muy buena relación proporcional en el contentamiento del usuario; Parasuramaran, Berry y Zethaml (1988) refiere que la seguridad tiene que ser convincente por el personal sanitario y demostrar sus habilidades específicas durante las atenciones cognitivas – procedimentales – actitudinales; el estudio de Atacho (2018) concluye que la calidad de atención en la magnitud seguridad muestra correlación significativa alta con la satisfacción del usuario

La empatía es un elemento indudablemente que se debe demostrar en las atenciones de salud e incrementar la calidad de salud, para Farfán (2015) es un instrumento importante que conforma la estrategia sanitaria para lograr la finalidad y propósito de la organización, para su reconocimiento; la magnitud de la empatía de la calidad del servicio en el estudio es altamente significativa encontrando una proporcionalidad buena con el contentamiento del usuario en una asociación moderada; encontramos similitud con Paredes (2020) al evidenciar positiva significancia entre la empatía y satisfacción del usuario; según Parasuramaran, Berry y Zethaml (1988) la empatía considera al usuario como parte de su atención y comprende sus dudas, temores y necesidades; al individualizarlo y brindar los cuidados de manera acertada y oportuna.

La competitividad es adaptarse a los cambio y exigencia de la modernidad con el propósito de tener clientes satisfechos, para Gallardo y Reynaldos (2014) las instituciones sanitarias tienen que modernizar sus estructuras a los diversos cambios e implementar estrategias competitivas y flexibilizar sus diversos procesos; en el estudio encontramos que la magnitud aspectos tangibles de la calidad del servicio tiene asociación altamente significativa y proporcionalmente buena en relación a la complacencia del cliente; Parasuramaraman, Berry y Zethaml (1988) las organizaciones de salud deben contar con arquitecturas modernas y equipamiento de última generación y comunicación; el estudio de Príncipe (2017) encuentra similitud con el propuesto, es decir los aspectos tangibles influyen en el contentamiento del cliente.

Una de las características y probabilidades al medir la calidad de los servicios de salud es que el usuario esté satisfecho plenamente, según Correia (2010) si ha sido atendido oportunamente como parte racional de su experiencia; los resultados evidencian que la magnitud confianza de la satisfacción del usuario muestra muy buena correlación positiva y proporcional con la calidad de servicio de salud; para Sirdeshmuk (2009) la confianza es esencial si el cliente logra sus objetivos y perspectivas propuestas de forma segura con trato humanizado, con los logros obtenidos que influyen y fortalecen una relación institución – cliente; encontramos disimilitudes con el estudio de Tuesta (2018) quien encuentra una deficiente confianza de los usuarios referentes a la calidad de atención de salud; además el estudio de Sono (2018) agrega que la confianza es parte de la calidad.

La satisfacción es evaluada mediante la elección de la atención por parte del usuario en el mercado competitivo, se mide la lealtad por los servicios, para Haghkhah (2013) el cliente muestra preferencias al elegir y recomendar las atenciones de salud; en el estudio encontramos que la magnitud lealtad de la satisfacción del usuario presenta buena correlación proporcional con la calidad del servicio de salud y asociación significativa alta; según Haghkhah se origina de las experiencias obtenidas, cimentado en el enfoque

actitudinal y de comportamiento; para Thompson (2006) como elemento de satisfacción y de exteriorizar sus beneficios; el estudio de Sono (2018) concluye que la calidad del cuidado es medida por la lealtad y fidelización.

Según Deming (2020) los resultados de la experiencia de la calidad se evidencian en las conclusiones positivas o negativas que manifiestan los usuarios por ser una valoración cualitativa, según Febres y Mercado (2020) es necesario una equidad e igualdad de los servicios de salud empleando un enfoque holístico como estrategia principal; por otro lado, Farfán (2015) la calidad como herramienta de gestionar la calidad es fundamental en un contexto competitivo que debe ser dinámico y flexible a los cambios sistemáticos cualitativos de la modernidad; además, según Gallardo y Reynaldos (2014) hacer frente a los diversos desafíos con metas establecidas en la seguridad del paciente; los resultados en la población estudiada muestran una correlación significativa directa muy buena y proporcionalmente alta entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo; y el estudio de Alor (2020) muestra similitud al concluir que la calidad tiene asociación directa con la satisfacción del usuario; Aguirre (2018) encuentra alta satisfacción cuando la calidad es buena; el estudio de Mori (2017) coincide con el propuesto, al referir que la calidad del servicio de salud influye positivamente en el nivel de satisfacción del usuario; sin embargo, el estudio de Becerra, Pecho y Gómez (2020) muestran discrepancia con los resultados encontrados, evidencia una alta insatisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Determinamos que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo tiene una correlación muy buena y altamente significativa siendo directamente proporcional, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.856; es decir, que a mayor calidad de atención hay una mayor satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos.

Determinamos que la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario externo tiene una correlación muy buena, altamente significativa y es directamente proporcional, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.944; es decir, que a mayor fiabilidad de la atención hay una mayor satisfacción del usuario externo.

Determinamos que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario externo tiene una correlación muy buena, altamente significativa y es directamente proporcional, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.801; es decir, que a mayor capacidad de respuesta hay mayor satisfacción del usuario externo.

Determinamos que la dimensión seguridad de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario externo tiene una correlación muy buena, altamente significativa y es directamente proporcional, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.835; es decir, que a mayor seguridad hay mayor satisfacción del usuario externo.

Determinamos que la dimensión empatía de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario externo tiene una correlación buena, altamente significativa y es directamente proporcional, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.724; es decir, que a mayor empatía hay mayor satisfacción del usuario externo.

Determinamos que la dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario externo tiene una correlación buena, altamente significativa y es directamente proporcional, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.731; es

decir, que a mayor calidad de los aspectos tangibles hay mayor satisfacción del usuario externo.

Determinamos que la calidad del servicio tiene una correlación muy buena, altamente significativa y directamente proporcional con la dimensión confianza de la satisfacción del usuario externo, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.923; es decir, que la confianza en el centro odontológico se incrementa si la percepción de la calidad del servicio odontológico es mayor.

Determinamos que la calidad del servicio tiene una correlación buena, altamente significativa y directamente proporcional con la dimensión lealtad de la satisfacción del usuario externo, la prueba de Tau b de Kendall obtiene un valor de 0.795; es decir, que la lealtad por el centro odontológico se incrementa si la percepción de la calidad del servicio odontológico es mayor.

Recomendaciones

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos programar durante el año un cronograma para encuestar a nuestros usuarios y averiguar la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio odontológico brindado y la satisfacción de los pacientes.

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos programar charlas de capacitación al personal de odontólogos y auxiliares de odontología sobre los riesgos que puedan afectar a los pacientes y la manera más apropiada de resolverlos en caso se presenten, incrementando la fiabilidad del servicio.

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos adoptar las medidas necesarias para que el personal este distribuido de manera adecuada, en función a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta los turnos y los horarios de atención, manteniendo una buena capacidad de respuesta

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos realizar capacitaciones dirigidas a enfrentar eventualidades durante la atención de los pacientes, con la finalidad de otorgarles mayor seguridad.

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos programar actividades destinadas a incrementar la capacidad del personal del centro odontológico por entender las necesidades de los pacientes, mejorando nuestra capacidad de empatía.

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos realizar las gestiones destinadas al mantenimiento y modernización de los ambientes del centro odontológico, manteniendo los aspectos tangibles en óptimas condiciones.

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos estimular a los odontólogos a la especialización de sus actividades profesionales, para dar énfasis en la eficiencia del servicio.

Se recomienda al jefe del Centro Odontológico Policial Angamos realizar charlas dirigidas a los pacientes sobre la importancia de los controles preventivos periódicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. Universidad Cesar Vallejos.
- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquia - Ancash*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Atacho, K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. Universidad Cesar Vallejos.
- Becerra, B., Pecho, L., y Gómez, M. (2020). *Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19*. *Rev méd panacea* 2020 Set-Dic;9(3): 165-170
- Castillo, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27803>
- Carbajal, D. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56694>
- Correia, S. (2010). *Calidad y Satisfacción en el servicio de Urgencias Hospitalarias: Análisis de un Hospital de la Zona centro de Portugal*. Elsevier. 16(2) 27-41. doi: 10.1016/S1135-2523(12)60110-5
- Deming, E. (2020). *Calidad, Productividad y Competitividad: Salida de la Crisis*. Madrid, España. Editorial Díaz de Santos.
- Farfán, C. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*. Universidad

- Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.* Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4485>
- Farris, P., Bendle, N., Pfeifer, P., y Reibstein, D. (2010). *Métricas de marketing: la guía definitiva para medir el rendimiento de marketing*. UK. Editorial Pearson Education.
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Huancayo – Perú. Recuperado de <http://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Gallardo, A., y Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Enferm. glob. vol.13 no.36. España. Editorial Murcia.
- García, J; Canca, J; Jiménez, A; y Pérez, E. (2011). *Calidad asistencial*. Mestesa Asesoría Sanitaria. Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
- Haghkhah, A. (2013). *Commitment and Customer Loyalty in Business-To-Business*. *European Journal of Business and Management*. 5 (19) 156-164. Recuperado de http://eprints.utm.my/id/eprint/40439/1/AzamHaghkhah2013_CommitmentandCstomerLoyaltyinBusiness.pdf
- Hernández., R, Fernández., C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: McGrawHill.
- Malpartida, J., Tarmeño, L., y Olmos, D. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. Revista de investigación científica y tecnológica.
- Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno - 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>

- Mero, L., Zambrano, M., y Bravo. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. Recuperado de DOI: 10.48082/espacios-a21 v42n02p
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Moorman C. (1993): *Factors affecting trust in market research relationships*. Journal of Marketing, 57(1), 81-102. Recuperado de <https://faculty.fuqua.duke.edu/~moorman/Publications/JM1993.pdf>
- Morales, K., y Vergara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/132729>
- Morgan R. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, 58(3), 20-33. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Mori, M. (2017). *Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 – Moyobamba – 2014*. Universidad Cesar Vallejos. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31457>
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Recuperado de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

- Paredes, M. (2018). *El marketing de servicios y la evaluación de una empresa de servicios turísticos para la gestión estratégica*. Revista multidisciplinaria de investigación científica. 2 (21), 2-3. Recuperado de https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/674/html#_ftnref1
- Peña, E. (2014). *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Recuperado de http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386
- Pérez, R. (2012). *Metodología de la investigación. Análisis de datos*. Universitaria de Envigado Medellín. Colombia
- Príncipe, L. (2017). *Efectos de la calidad de los servicios de salud: Un estudio comparativo en hospitales públicos y privados en Puerto Rico*. Universidad del Este. Puerto Rico. Revista Internacional Administración & Finanzas. 10(5), 1-11. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040941
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas p47-49,57
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital EsSalud II*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>
- Sirdeshmukh, D. (2002). *Consumer trust, value and loyalty in relational exchanges*. Journal of Marketing. 66(1), 15-37. Recuperado de <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.1.15.18449>
- Sono, O. (2018) *Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del paciente del hospital regional docente las mercedes a través de la confianza-2018*.

Chiclayo, Perú. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.

Tuesta, J. (2018). *Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II-2 Tarapoto - EsSalud, Tarapoto, Perú*. Archivos de Medicina. 18 (2). Universidad de Manizales. Colombia. Recuperado de <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>

Vázquez, E., et al. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Ficha de consentimiento informado del participante

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO:** Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por los responsables de realizar la presente investigación científica titulada: **“CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CENTRO ODONTOLÓGICO POLICIAL ANGAMOS 2021”**; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.

Firma del Participante

Fecha: _____

Anexo 2. Cuestionario

Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro Odontológico Policial Angamos 2021

Instrumento un cuestionario tipo SERVQUAL modificado aplicado a los pacientes que acudan al centro odontológico policial Angamos por necesidad un tratamiento por una urgencia odontológica, se consideró el momento y la oportunidad adecuada para solicitar su colaboración. Su aplicación permitió obtener información y determina como la calidad del servicio que influye en la satisfacción del usuario. (Quispe, 2015).

Nombre del encuestador: _____

ID: _____ Fecha: ___/___/___

Hora: _____

Estimado señor (a):

Agradeciendo su colaboración, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente según su criterio, su respuesta cuenta con la reserva y anonimato, agradeciendo su apoyo.

Generalidades

1. Género	2. Edad	3. Grado de instrucción
a. Femenino ()	a. De 18 a 26 años ()	a. Universitario u Oficial ()
b. Masculino ()	b. De 27 a 59 años ()	b. Técnico o Suboficial ()
	c. De 60 a más años ()	c. Secundaria ()
		d. Primaria ()
		e. Sin instrucción ()

Marque con una "X".

Los valores representan				
1 =Nunca	2=Casi Nunca	3=A veces:	4=Casi Siempre	5=Siempre

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo

Variable: Calidad del Servicio						
	Ítems	Valores				
Dimensión: Fiabilidad						
1	Considero que el tiempo de espera para ser atendido en el Centro Odontológico es adecuado.	1	2	3	4	5
2	El personal del centro odontológico hace respetar el orden de llegada para ser atendido.	1	2	3	4	5
3	Considero que durante mi atención se respeta mi privacidad como paciente.	1	2	3	4	5
4	Odontólogo y el personal de salud, durante mi atención, respetaron la confidencialidad de mi diagnóstico.	1	2	3	4	5
5	El consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para mi atención.	1	2	3	4	5
6	Me siento satisfecho con la información otorgada por el Odontólogo, sobre qué hacer si los síntomas empeoran.	1	2	3	4	5
7	Considero que el Odontólogo me realizó, de manera cuidadosa, el examen de mi malestar o área afectada.	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
8	El personal muestra amabilidad, al yo ser atendido en el servicio de Odontología.	1	2	3	4	5
9	El Odontólogo y el personal de salud muestran un trato cortés durante la atención en el Centro Odontológico.	1	2	3	4	5

10	Considero que el tiempo que me brindó el Odontólogo para contestar las dudas o preguntas sobre mi problema de salud bucal es el adecuado.	1	2	3	4	5
11	Considero que el tiempo de duración brindado para mi consulta y/o examen Odontológico es suficiente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Seguridad						
12	Es adecuada la información recibida por parte del Odontólogo, concerniente a mi enfermedad bucal.	1	2	3	4	5
13	Durante mi atención en el Centro Odontológico, considero que me solucionaron el problema de salud bucal.	1	2	3	4	5
14	Considero que el Odontólogo me brindó confianza para expresar mi problema de salud bucal.	1	2	3	4	5
15	El Odontólogo y el personal de salud muestran interés por mi salud, ayudando para ser atendido oportunamente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía						
16	Considero que el Odontólogo muestra interés para solucionar mi problema de salud bucal.	1	2	3	4	5
17	El Odontólogo me explicó de manera adecuada los exámenes Odontológicos realizados.	1	2	3	4	5
18	El Odontólogo me orienta sobre los cuidados a seguir en mi hogar.	1	2	3	4	5
19	El Odontólogo me explica sobre mi tratamiento, dosis y efectos adversos de las medicinas.	1	2	3	4	5
20	El Odontólogo me explica de forma verbal y escrita las indicaciones.	1	2	3	4	5
21	El Odontólogo me explica los resultados de los exámenes y procedimientos que realizan.	1	2	3	4	5
Dimensión: Aspectos Tangibles						

22	Considero que el uniforme y limpieza del odontólogo y personal auxiliar son adecuados.	1	2	3	4	5
23	El personal Odontólogo utilizó maquetas, catálogos y láminas para mi mejor comprensión durante el tiempo de la consulta.	1	2	3	4	5
24	Los equipos del Centro Odontológico Angamos son suficientes para mi atención odontológica.	1	2	3	4	5
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del Centro Odontológico son adecuadas para mi atención.	1	2	3	4	5
26	Los sillones dentales, camillas, y silletería del Centro Odontológico considero que son cómodos.	1	2	3	4	5
27	La sala de espera y pasadizos están limpios y ventilados	1	2	3	4	5
28	La iluminación del consultorio de Odontología, es adecuada.	1	2	3	4	5

Los valores representan				
1 =Nunca	2=Casi Nunca	3=A veces:	4=Casi Siempre	5=Siempre

Variable: Satisfacción del Usuario.						
Nº	Ítems	Valores				
Dimensión: Confianza						
29	Considero que la atención del Odontólogo tratante es adecuada.	1	2	3	4	5
30	Los consultorios de Odontología, trabajan de manera coordinada, para realizar los exámenes del paciente.	1	2	3	4	5

31	El Servicio de Odontología actúa con eficacia al otorgar la atención.	1	2	3	4	5
32	En el centro Odontológico existen consultorios especializados para la atención.	1	2	3	4	5
Dimensión: Lealtad.						
33	En el Centro Odontológico siento seguridad al ser atendido por el personal de Odontología y personal auxiliar.	1	2	3	4	5
34	Considero que los Odontólogos realizan un examen bucal completo y minucioso de los problemas de salud bucal.	1	2	3	4	5
35	En el centro odontológico otorgan información educativa para mejor comprensión de los problemas de salud bucal.	1	2	3	4	5
36	Considero volver a tomar los servicios de Odontología en el Centro Odontológico Angamos.	1	2	3	4	5
37	Después de la consulta Odontológica, estoy conforme con la programación de mi próxima cita para continuar con el tratamiento.	1	2	3	4	5
38	Recomendaría a otros pacientes con casos similares, tratarse en este Centro Odontológico.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

Anexo 3. Carta de permiso

**Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro
Odontológico Policial Angamos 2021**

Lima,

Coronel SPNP.

JAVIER QUISPE MARTINEZ

Director del Centro Odontológico Policial Angamos.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo afectuosamente y, aprovechar la oportunidad para solicitar su atención y tenga a bien autorizar la ejecución de encuestas y entrevistas a los pacientes que acuden al servicio de urgencias odontológicas, como parte del Trabajo de Investigación (Tesis) para la Obtención del Grado Académico de Doctor en Gestión en Salud, en la Universidad San Pedro.

Agradeciendo por anticipado, su apoyo en la realización de este estudio de investigación, me despido muy agradecido de Ud. reiterándole los sentimientos de mi personal consideración.

Atentamente.

Ricardo Suero Blas
Odontólogo
DNI: 30407665

Anexo 4. Formulario de selección

Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro Odontológico Policial Angamos 2021

ID: _____ Fecha: ___/___/___

Hora: _____

Sí No

Criterios de inclusión

- | | | |
|--|-------|-------|
| 1.- Acuden por una urgencia odontológica | [] | [] |
| 2. Aceptar ingresar al estudio. | [] | [] |
| 3. Usuarios mayores de 18 años. | [] | [] |

Criterios de exclusión

- | | | |
|--|-------|-------|
| 4. Usuarios con alguna discapacidad que no les permite brindar su opinión. | [] | [] |
| 5. Usuarios que no desean participar en el estudio. | [] | [] |
| 6. Pacientes con síntomas de SARS-CoV2. | | |

Para ser considerado como participante, se requiere marcar una “X” en los casilleros correspondientes a “Sí” en los numerales 1,2y3. Asimismo, se requiere marcar una “X” en los casilleros correspondientes a “No” en los numerales 4y5.

Anexo 5. Matriz de consistencia lógica

Título: Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro Odontológico Policial Angamos 2021.

Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>General ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Policial Angamos, Lima mayo - julio 2021?</p>	<p>H1: La calidad del servicio de salud se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.</p> <p>H0: La calidad del servicio de salud no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.</p>	<p>General Determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.</p>	<p>Calidad del servicio de salud</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad de la atención de urgencias. ▪ Respeto al orden de llegada. ▪ Respeto a su privacidad de los usuarios. ▪ Equipos modernos. ▪ Precisión de diagnóstico. 	<p>Ordinal 1,2,3,4,5,6,7.</p>
				<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad. ▪ Cortesía. ▪ Tiempo de duración de la consulta odontológica. 	<p>Ordinal 8,9,10,11,</p>
				<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. ▪ Solución al problema del paciente. ▪ Generación de confianza. ▪ Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 	<p>Ordinal 12,13,14,15,</p>
				<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad para entender al paciente. ▪ Amabilidad en el trato por parte del odontólogo. ▪ Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. ▪ Paciencia y comprensión. 	<p>Ordinal 16,17,18,19,20,21.</p>

		Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal correctamente uniformado. ▪ Materiales de comunicación: Maquetas, catálogos y láminas. ▪ Equipamiento. ▪ Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. ▪ Iluminación del ambiente. 	Ordinal 22,23,24,25,26,27,28.
		Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.	Satisfacción del usuario externo	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención correcta. ▪ Eficacia 	Ordinal 29, 30, 31, 32, 1, 2, 3, 4.
		Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021		Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad del cumplimiento del odontológico. ▪ Compromiso del usuario 	Ordinal 33, 34, 35, 36, 37, 38
		Determinar la relación entre la calidad del servicio y la confianza del usuario externo en el centro				

		<p>odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio y la lealtad del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos, Lima mayo - julio 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 6. Matriz de consistencia metodológica

Título: Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario externo Centro Odontológico Policial Angamos 2021.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Confiabilidad
Aplicada, descriptivo correlacional Transversal	<p>No experimental</p> <p>M₁: X r Y</p> <p>Donde:</p> <p>M₁: Muestra de sujeto.</p> <p>X: Calidad de servicio de salud</p> <p>r: Índice de correlación</p> <p>Y: Satisfacción del usuario externo</p>	Estuvo conformada por 293 de pacientes	<p>165 pacientes</p> <p>Se usó el tipo de muestreo probabilístico cuantitativo.</p> $n = \frac{Z^2 \times P(1-P) \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P(1-P)}$ $n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times (1-0.50) \times 293}{0.05^2 \times (293-1) + (1.96)^2 \times 0.50(0.50)}$ $n = \frac{281.40}{1.70} = 165.32$ <p>n= 165 personas.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario SERVQUAL modificado, por Quispe (2015), en su investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. (Quipse, 2015)</p>	<p>Buena confiabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de servicio de 0,842. ▪ Satisfacción del usuario externo 0,726.

Anexo 08. Resultados generales, según dimensiones de las variables de estudio

Hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 4. Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo.

Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo						Total	
	Insatisfecho 10 - 23		Medianamente satisfecho 24 - 35		Satisfecho 36 - 50			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala 7 - 15	5	3.03	1	0.61	0	0.00	6	3.64
Regular 16 - 25	0	0.00	25	15.15	0	0.00	25	15.15
Buena 26 - 35	0	0.00	3	1.82	131	79.39	134	81.21
Total	5	3.03	29	17.58	131	79.39	165	100.00

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,944	,029	7,618	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, Calidad del servicio de salud en la dimensión fiabilidad y Satisfacción del Usuario del Centro Odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica una relación altamente significativa. Apreciamos un valor de 0,944 indicando muy buena correlación.

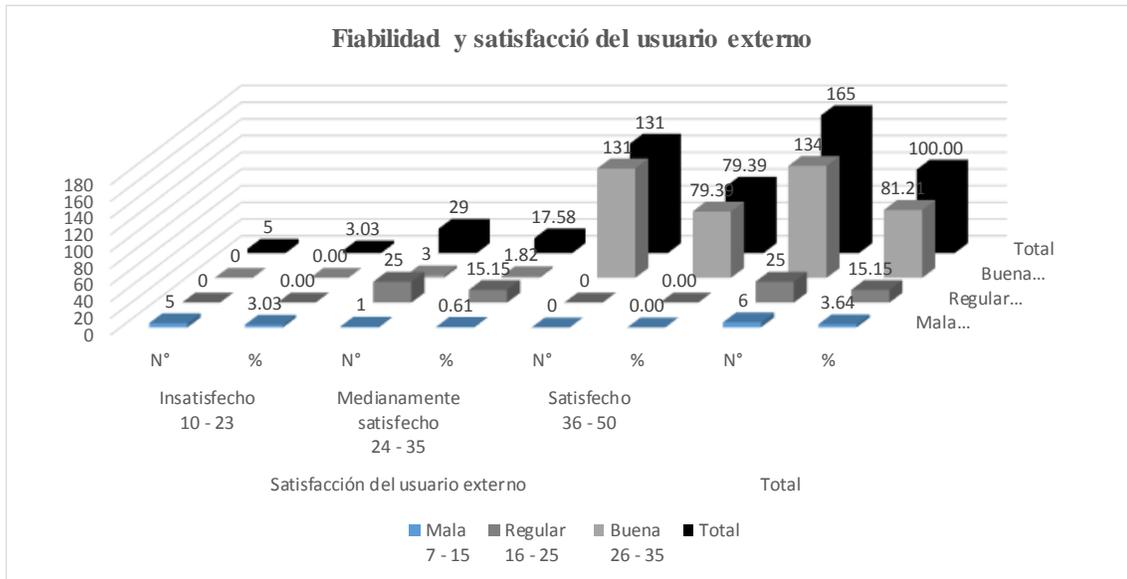


Gráfico 4. Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo

Observamos que la fiabilidad es buena en un 81,21%, 15,15% regular, 3,64%, en cuanto a la satisfacción un 79,39% manifiesta estar satisfechos, 17,58% medianamente satisfechos y 3,03% insatisfechos.

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 5. Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo						Total	
	Insatisfecho 10 - 23		Medianamente satisfecho 24 - 35		Satisfecho 36 - 50			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala 4 - 8	4	2.42		0.00	0	0.00	4	2.42
Regular 9 - 14	1	0.61	18	10.91	0	0.00	19	11.52
Buena 15 - 20	0	0.00	11	6.67	131	79.39	142	86.06
Total	5	3.03	29	17.58	131	79.39	165	100.00

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,801	,052	5,922	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio de salud, dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica una relación altamente significativa. Asimismo, apreciamos un valor de 0,801 indicando muy buena correlación.

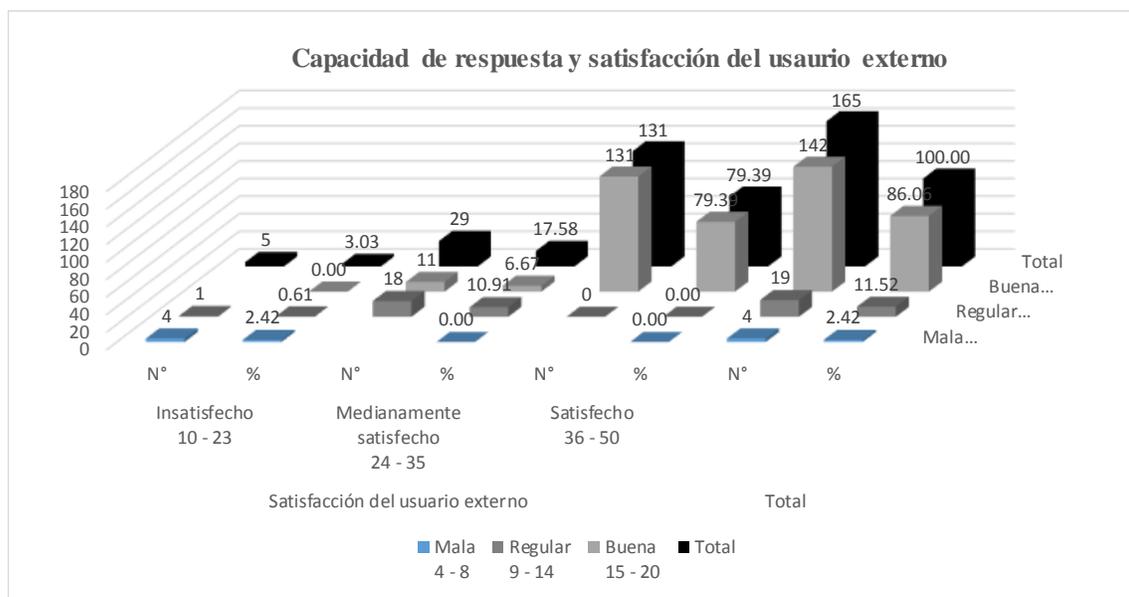


Gráfico 5. Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

Observamos que la capacidad de respuesta es buena en un 86,06%, 11.52% regular, 2.42% mala, en cuanto a la satisfacción un 79,39% manifiesta estar satisfechos, 17.58% medianamente satisfechos y 3.03% insatisfechos.

Hipótesis específica 3.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 6. Dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo.

Seguridad	Satisfacción del usuario externo						Total	
	Insatisfecho 10 - 23		Medianamente satisfecho 24 - 35		Satisfecho 36 - 50			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala 4 - 8	5	3.03	2	1.21	0	0.00	7	4.24
Regular 9 - 14	0	0.00	18	10.91	0	0.00	18	10.91
Buena 15 - 20	0	0.00	9	5.45	131	79.39	140	84.85
Total	5	3.03	29	17.58	131	79.39	165	100.00

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,835	,047	6,308	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio de salud, dimensión seguridad y satisfacción del usuario del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica una relación altamente significativa. Asimismo, apreciamos un valor de 0,835 indicando muy buena correlación.

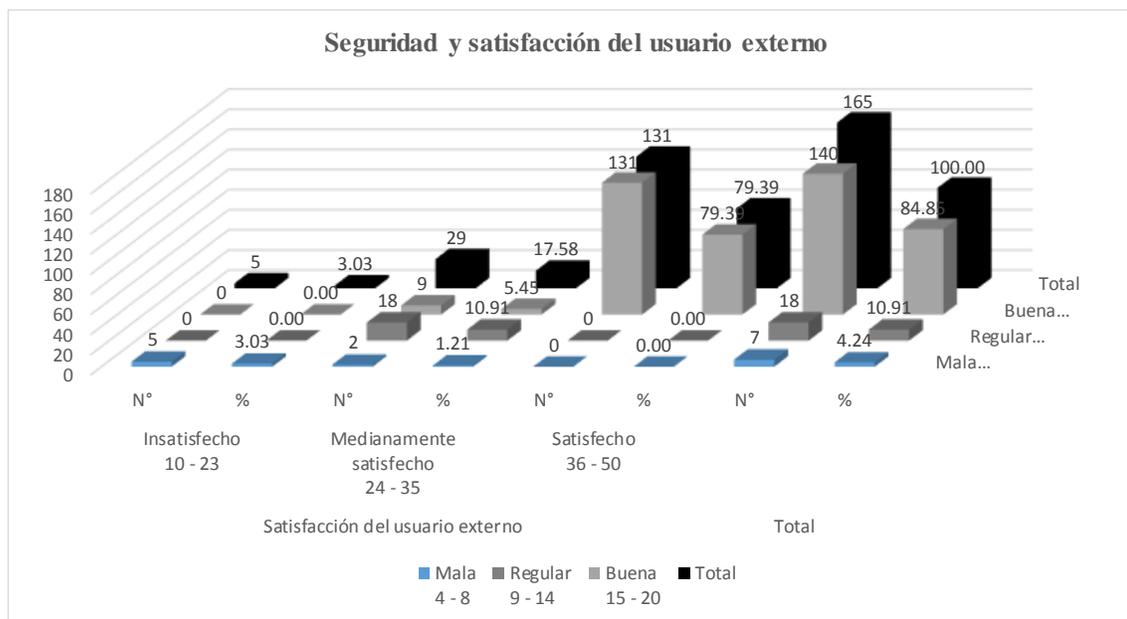


Gráfico 6. Dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo

Observamos que la Seguridad es buena en un 84,85%, regular 10,91%, 4,24% mala, en cuanto a la satisfacción un 79,39% manifiesta estar satisfechos, 17,58% medianamente satisfechos y 3,03% insatisfechos.

Hipótesis específica 4.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es $< 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 7. Dimensión empatía y satisfacción del usuario externo.

Empatía	Satisfacción del usuario externo						Total	
	Insatisfecho 10 - 23		Medianamente satisfecho 24 - 35		Satisfecho 36 - 50			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala 6 - 13	5	3.03	2	1.21	0	0.00	7	4.24
Regular 14 - 21	0	0.00	12	7.27	0	0.00	12	7.27
Buena 22 - 30	0	0.00	15	9.09	131	79.39	146	88.48
Total	5	3.03	29	17.58	131	79.39	165	100.00

		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,724	,058	5,128	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio de salud, dimensión empatía y satisfacción del usuario del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica

una relación altamente significativa. Asimismo, apreciamos un valor de 0,724 indicando una buena correlación.

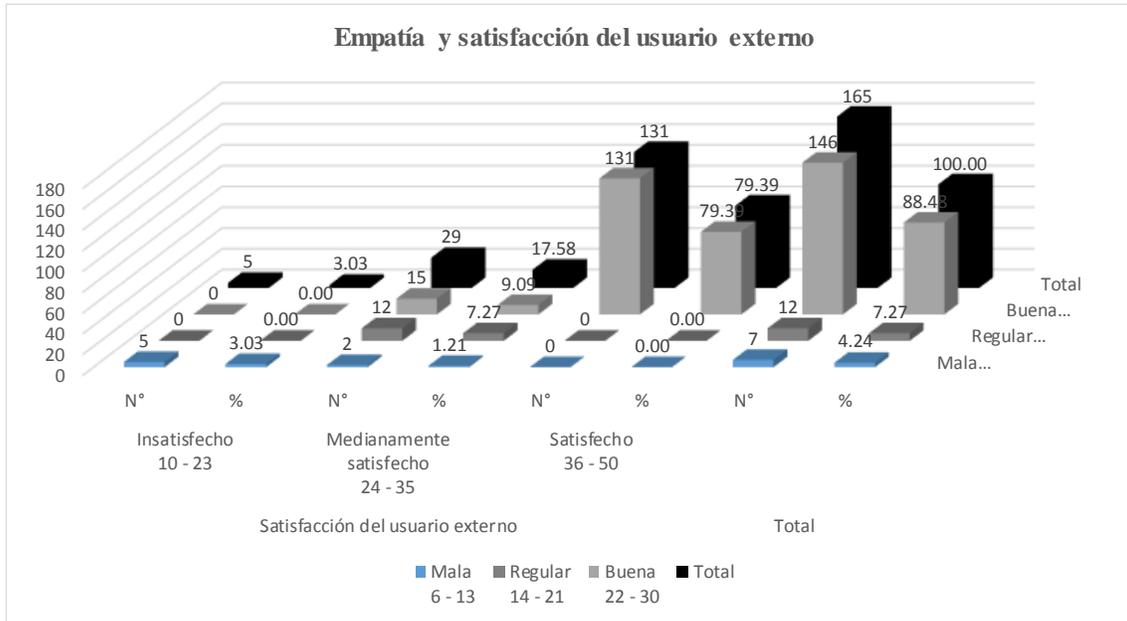


Gráfico 7. Dimensión empatía y satisfacción del usuario externo

Observamos que la empatía es buena en un 88,48%, 7.27% regular, 4.24% mala, en cuanto a la satisfacción un 79,39% manifiesta estar satisfechos, 17.58% medianamente satisfechos y 3.03% insatisfechos.

Hipótesis específica 5.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 8. Dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo

Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario externo						Total	
	Insatisfecho 10 - 23		Medianamente satisfecho 24 - 35		Satisfecho 36 - 50			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala 7 - 15	2	1.21	0	0.00	0	0.00	2	1.21
Regular 16 - 25	3	1.82	29	17.58	20	12.12	52	31.52
Buena 26 - 35	0	0.00	0	0.00	111	67.27	111	67.27
Total	5	3.03	29	17.58	131	79.39	165	100.00

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,731	,047	8,192	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio de salud, dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos

indica una relación altamente significativa. Asimismo, apreciamos un valor de 0,731 indicando una buena correlación.

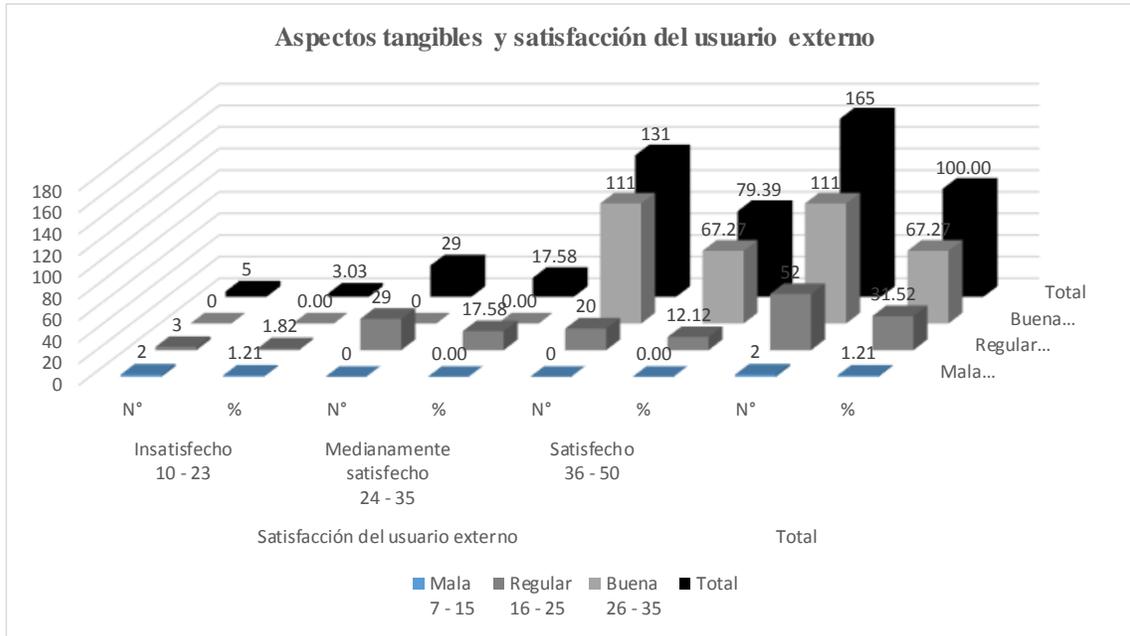


Gráfico 8. Dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo

Observamos que los aspectos tangibles son calificados de buena en un 67,27%, 31,52% regular, 1,21% mala, en cuanto a la satisfacción un 79,39% manifiesta estar satisfechos, 17,58% medianamente satisfechos y 3,03% insatisfechos.

Hipótesis específica 6.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio de salud y la dimensión confianza de la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de salud y la dimensión confianza de la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 9. Calidad del servicio de salud y dimensión confianza.

Calidad de servicio	Confianza						Total	
	Baja 4 - 8		Mediana 9 - 14		Alta 15 - 20			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala 28 - 64	6	3.64	0	0.00	0	0.00	6	3.64
Regular 65 - 101	0	0.00	20	12.12	0	0.00	20	12.12
Buena 102 - 140	0	0.00	4	2.42	135	81.82	139	84.24
Total	6	3.64	24	14.55	135	81.82	165	100.00

		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,923	,037	6,490	,000
N de casos válidos		165			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario, dimensión confianza, del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica una relación altamente significativa. Asimismo, apreciamos un valor de 0,923 indicando una Muy Buena correlación.

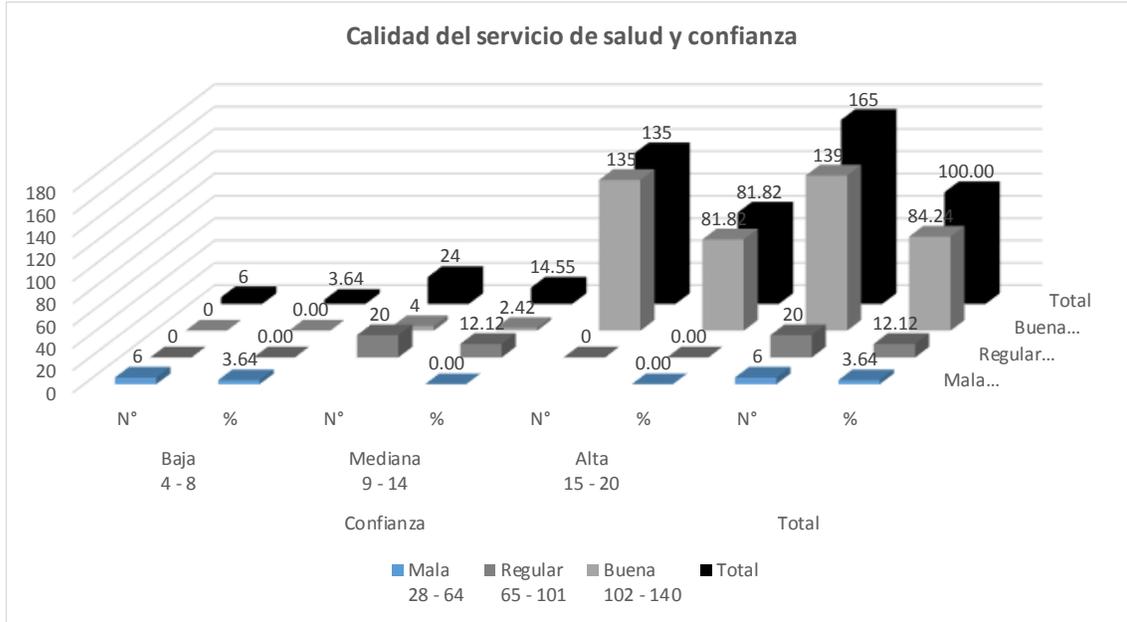


Gráfico 9. Calidad del servicio de salud y dimensión confianza

Observamos que la calidad del servicio de salud es buena en un 84,24%, 12,12% regular, 3,64% mala y un 81,82% de usuarios externos manifiesta tener una confianza alta, mediana 14,55% y 3,64% baja por el servicio.

Hipótesis específica 7.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio de salud y dimensión lealtad de la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de salud y dimensión lealtad de la satisfacción del usuario externo en el centro odontológico policial Angamos Lima mayo - julio 2021.

Criterio de decisión:

Si alfa es < 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si alfa es > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 10. Calidad del servicio de salud y dimensión lealtad

Calidad de servicio	Lealtad						Total	
	Baja 4 - 8		Mediana 9 - 14		Alta 15 - 20			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala 28 - 64	6	3.64	0	0.00	0	0.00	6	3.64
Regular 65 - 101	0	0.00	20	12.12	0	0.00	20	12.12
Buena 102 - 140	0	0.00	13	7.88	126	76.36	139	84.24
Total	6	3.64	33	20.00	126	76.36	165	100.00

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,795	,050	6,415 ,000
N de casos válidos		165		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las variables analizadas con Tau b de Kendall, calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario, dimensión lealtad, del centro odontológico Angamos, se aprecia una significación de 0,000 menor que 0,05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y nos indica una relación altamente significativa. Asimismo, apreciamos un valor de 0,795 indicando una buena correlación.

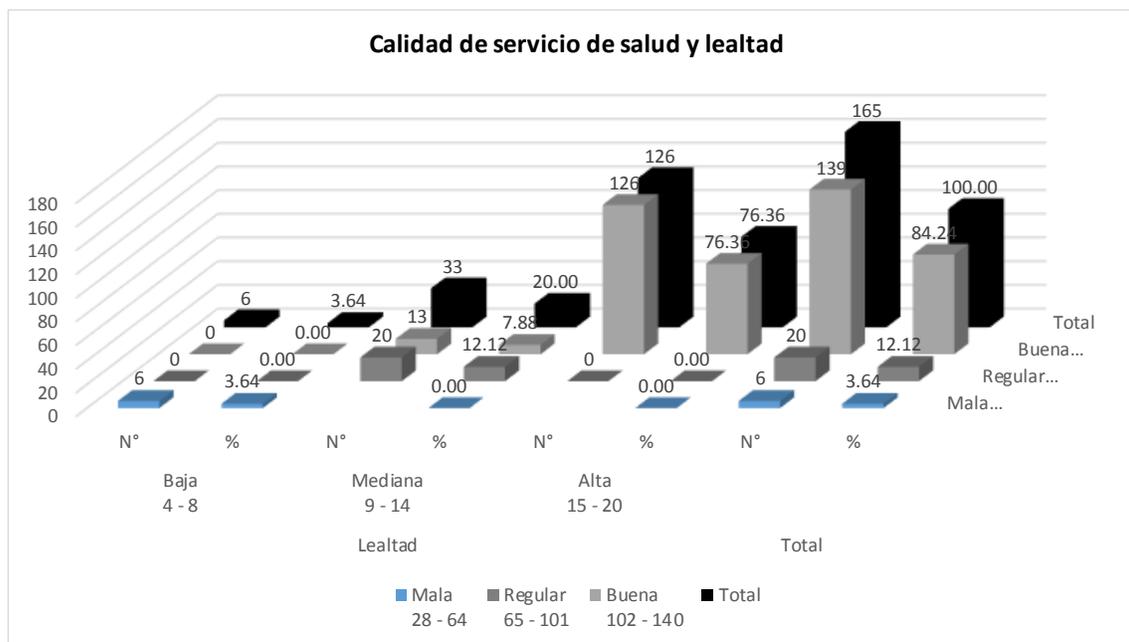


Gráfico 10. Calidad del servicio de salud y dimensión lealtad

Observamos que la calidad del servicio de salud es buena en un 84,24%, 12.12% regular, 3.64% mala, y un 76,36% de usuarios externos manifiesta tener una lealtad alta hacia el servicio, mediana 20% y 3,64% baja.