



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS  
GESTANTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD  
SUNAMPE CHINCHA, DE ENERO A MARZO AÑO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA**

**PRESENTADO POR:**

Bach. FÉLIX WILIAN MACAVILCA SUYO

**ASESOR**

Dr. Esp. CD. PEDRO APARCANA QUIJANDRIA

**ICA, MARZO DEL 2021**

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS TODO PODEROSO**

Que me ha guiado en mi camino para llegar a culminar esta meta, dándome fuerza y salud para alcanzar este objetivo Gracias por su infinita inmensa bondad y su luz que me ha permitido continuar y culminar este proyecto de vida personal.

### **A MIS PADRES**

Por todo el amor recibido de ellos, por sus consejos y los valores inculcados, ellos fueron mis mejores ejemplos para persistir y alcanzar mis metas

### **A MIS FAMILIARES**

A mi esposa por ser siempre mi compañera y brindarme su la fortaleza necesaria en mis momentos más difíciles; a mi hijo y a todos los que me alentaron de una u otra manera en la culminación de esta tesis

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Pedro Aparcana Quijandria, mentor y asesor de mi tesis, por ser mi guía durante el desarrollo de la investigación, brindándome su valioso tiempo y mejores aportes en la realización de mi tesis.

Al Coordinador de la Escuela de Estomatología Filial Ica, Dr. José Wong Flores, por las facilidades brindadas desde el inicio del proceso que conlleva la titulación.

A los miembros del equipo docente de la Escuela de Estomatología Filial Ica, por la labor educativa que realizan y recibí durante mi pregrado, y en especial a los docentes de la clínica estomatológica.

A aquellos que de diversas maneras aportaron en la realización desinteresadamente en la realización de este estudio.

Para todos, mi gratitud y reconocimiento.

## RESUMEN

**Objetivo:** La investigación que se presenta se llevó a cabo a manera de dilucidar la relación entre la calidad de la atención en base al grado de satisfacción de las asistentes en estado de gestacional al servicio odontológico del Centro Materno de Salud Sunampe Chincha, de Enero a Marzo año 2019. **Materiales y métodos:** Se diseñó un estudio descriptivo, correlacional, las integrantes que conformaron la muestra fueron 60 participantes, se obtuvo de una población universo de la misma cantidad constituida por féminas en estado gravídico que requirieron atención odontoestomatológica al Centro de Salud Sunampe Chincha, según los criterios de inclusión y exclusión. La encuesta fue la técnica empleada para el levantamiento de la información y obtención de la misma, la cual fue diligenciada posteriormente a la firma del consentimiento informado. En la consecución de la información se utilizó un cuestionario validado mediante juicio de expertos y los datos resultantes procesados en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 24 además de recurrir a la prueba de chi cuadrado y coeficiente de correlación de Pearson. **Resultados:** Podemos determinarlos como positivos en cuanto a la calidad de atención y el grado de satisfacción en el tratamiento estomatológico recibido en general Debido a que en la percepción de la calidad de atención en el servicio odontológico fue considerada como muy buena en el 28.3%, buena en 56.7%, mala el 11.7% y muy mala en el 3.3% de encuestadas. Con respecto a la percepción del grado de satisfacción en el servicio odontológico las opiniones se distribuyeron como muy satisfecho el 21.7% de los casos, satisfecho en el 58.3%, insatisfecho con el 16.7% y por último muy insatisfecho el 3.3%

**Conclusión:** La calidad de atención y el grado de satisfacción de las usuarias gestantes que acuden al servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha, de Enero a Marzo del año 2019, están relacionadas significativamente.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de Atención, Grado de satisfacción

## **ABSTRACT**

**Objective:** The research presented was carried out in order to elucidate the relationship between the quality of care based on the degree of satisfaction of the assistants in gestational status at the dental service of the Maternal Health Center Sunampe Chincha, from January to March year 2019. **Materials and methods:** A descriptive, correlational study was designed, the members that made up the sample were 60 participants, it was obtained from a universe population of the same amount constituted by females in a gravid state that required odontostomatological attention to the Health Center Sunampe Chincha, according to the inclusion and exclusion criteria. The survey was the technique used to gather and obtain the information, which was completed after signing the informed consent. In order to obtain the information, a questionnaire validated through expert judgment was used and the resulting data processed in the statistical package IBM SPSS Statistics version 24, in addition to using the chi-square test and Pearson's correlation coefficient. **Results:** We can determine them as positive in terms of the quality of care and the degree of satisfaction in the stomatological treatment received in general. Because in the perception of the quality of care in the dental service it was considered as very good in 28.3%, good in 56.7%, bad in 11.7% and very bad in 3.3% of respondents. Regarding the perception of the degree of satisfaction in the dental service, opinions were distributed as very satisfied 21.7% of the cases, satisfied in 58.3%, dissatisfied with 16.7% and finally very dissatisfied 3.3%

**Conclusion:** The quality of care and the degree of satisfaction of pregnant users who go to the dental service of the Sunampe Chincha Health Center, from January to March of 2019, are significantly related.

**KEY WORDS:** Quality of Attention Degree of satisfaction

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	x
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema Principal	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	14
1.4.1. Importancia	14
1.5. Limitaciones	14
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	15
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definición de términos Básicos	28
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1.. Hipótesis de la Investigación	30
3.1.1. Hipótesis general	30
3.1.2. Hipótesis específicas	30
3.2 Variables y definición operacional	30
3.2.1 Definición de las variables	30
3.2.1.1 Definición conceptual	31
3.2.2 Operacionalización de las variables	32
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	

4.1	Diseño de la investigación	33
4.1.1.	Tipo de Investigación	33
4.1.2.	Nivel de Investigación	33
4.1.3.	Método	33
4.2	Población y muestra de la investigación	34
4.4.1.-	Población	34
4.4.2.-	Muestra	34
4.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	35
	Técnicas	35
	Instrumentos	35
4.4.	Técnicas estadísticas del procesamiento de la información	36
4.5.	Aspectos éticos contemplados	36

## **CAPITULO V: RESULTADOS**

5.1.	Análisis descriptivo	37
5.2.	Análisis inferencial	63
5.3.	Discusión	69
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	72
	FUENTES DE INFORMACIÓN	73
	ANEXOS	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Calificación de la ubicación del Centro de Salud.	41
Tabla N°2: Como califica usted las áreas del servicio del centro de salud	42
Tabla N°3: Calificación la limpieza y orden del establecimiento de salud,	43
Tabla N°4: Calificación de la señalización para llegar al servicio de atención	44
Tabla N°5: Calificación de la Tecnología con la que cuenta el Servicio de Odontología del Centro de Salud	45
Tabla N°6: Calificación de la apariencia en el vestir del personal	46
Tabla N°7: Calificación del tiempo de espera para la atención	47
Tabla N°8: Calificación de la comodidad de las instalaciones	48
Tabla N°9: Calificación del Interés del personal por solucionar sus problemas	49
Tabla N°10: Calificación de la Puntualidad en la consulta odontológica	50
Tabla N°11: Calificación de La información que le dio el personal, en odontología sobre su tratamiento	51
Tabla N°12: Calificación del Interés del personal en cumplir lo que promete	52
Tabla N°13: Resultado general sobre calidad de atención	53
Tabla N°14: Calificación de la opinión acerca de la rapidez con la que fue atendida	54
Tabla N°15 Calificación del trato recibido por parte del personal del centro de salud	55
Tabla N°16: Calificación de que impresión tiene usted de la disposición del personal para ayudarla en sus requerimientos.	56
Tabla N°17: Calificación en cuanto a la Confianza y seguridad que le brinda el personal	57
Tabla N°18: Calificación respecto a la competencia del profesional que la atendió usted se considera.	58
Tabla N°19: Calificación Respecto a la Amabilidad del personal usted se encuentra.	59
Tabla N°20: Calificación en cuanto al trato personalizado que recibió durante su atención usted se encuentra	60
Tabla N°21: Calificación considera que el personal cuenta con la capacidad de comprender sus necesidades	61

Tabla N°22: Calificación con respeto a su intimidad durante su atención usted se encuentra.	62
Tabla N°23: Calificación del nivel de satisfacción general tiene usted con el servicio recibido en el centro de salud	63
Tabla N°24: Resultado general del grado de satisfacción	64

## INTRODUCCIÓN

Con esta investigación se pretende evaluar y proponer estrategias que permitan a los servicios de salud odontológica alcanzar una creciente y constante calidad, en pro de usuarios cada vez con mayor satisfacción hacia la atención recibida.

La salud pública se constituye como una de las fortalezas indispensables en la consolidación del bienestar y expansión del desarrollo de la humanidad con equilibrio y estándares de vida adecuados para la población, por consecuencia el Perú no está exento de esta realidad, pero como todo país en vías de desarrollo el presupuesto público desempeña un papel preponderante en esta realidad y la atención de la población y pacientes que frecuentan las instalaciones sanitarias del sector público, muchas veces depende del presupuesto asignado a las instituciones que prestan este servicio, con el devenir del tiempo la atención de la salud ha tenido enormes progresos científicos y tecnológicos y la calidad del servicio está también supeditada a la implementación de estos en los locales públicos de salud, por consiguiente la demanda de atención, se encuentra íntimamente vinculada con la excelencia de las actividades que se prestan, dependiendo esta última del nivel de implementación de estos locales y del grado de atención profesional que se brinda. En numerosas oportunidades este requerimiento de servicios públicos desborda la oferta proporcionada en los diversos niveles de atención, tornándose por esta entre otras razones, la manera de calificar o medir la calidad del servicio como muy compleja, es en este contexto donde toma mayor significancia la eficiencia de la atención ya que se traducirá directamente como la percepción de la calidad que ha sido recibida en la atención por parte de los usuarios.

La caries dental y otros problemas odontológicos son conocidos, en el Perú, como una epidemia silenciosa con una incidencia veloz y de amplia prevalencia en toda la población, situándonos los indicadores de salud en una situación por demás preocupante.

Los procedimientos que se aplican para realizar tratamientos eficaces se manifiestan en que se logre ganar confianza de los pacientes, estas acciones

permiten que se logre avanzar mucho en la confianza de los pacientes para someterse a atenciones odontológicas posteriores, es importante que el profesional odontológico desarrolle una muy buena interacción con los pacientes con el propósito de lograr una mayor asistencia continua a los tratamientos odontológicos y con ello se permitirá disminuir y prevenir futuras enfermedades orales.

Finalizando con la introducción, explicaremos la estructura del informe, que consta de cinco capítulos, el capítulo primero está referido al marco teórico, presenta la teoría vigente y los conceptos básicos; el segundo capítulo conformado por las hipótesis y variables, para este caso, presentamos variables tanto de tipo independiente y dependiente; el tercer capítulo nos presenta el método, explica el tipo de investigación, la estructura de investigación, la población, y las técnicas e instrumentos utilizados en obtención de la información y procesamiento de la misma; el cuarto capítulo, detalla la obtención de resultados así como la aplicación de los instrumentos que miden las variables del estudio y finalmente el quinto capítulo, está referido a la discusión, el cual permitió comparar los resultados obtenidos con estudios similares y así poder abordar a las conclusiones y formular de manera consecuente y coherente las recomendaciones pertinentes.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Está demostrado que la ausencia de calidad en los procedimientos odontoestomatológicos a los solicitantes del servicio, como el tema que nos aborda, pacientes en condición de madres gestantes, puede como consecuencia, manifestarse en una serie de problemas negativos como el de sentirse insatisfecho por falta de confianza al tratamiento odontológico, esto puede generar posteriormente complicaciones en la salud de los usuarios por su percepción negativa al servicio odontológico y generar renuencias a asistir al tratamiento de salud bucal. Por todo ello la permanente búsqueda de estándares cada vez más elevados de calidad, en las atenciones odontológicas es una política aplicada últimamente por el ente rector del sistema sanitario, con el objetivo de consolidar una mejora sustancial de la atención a este problema de salud nacional como son las enfermedades bucales sobre todo las caries bucal, por consiguiente si se conocen por parte de las usuarias de las causas de insatisfacción nos permitirá conocer el problema, repercutiendo estos conocimientos en un más calificado servicio odontológico.

Las mujeres durante el periodo gestacional, es un grupo poblacional que amerita atención preferencial, pero a pesar de todo esto, aún existen ciertos sectores con esta condición, que manifiestan, debido a creencias, costumbres e idiosincrasia su rechazo a los cuidados odontológicos por temor a percibir

dolor o molestias relacionadas al tratamiento dental, situaciones que repercuten a través de un decreciente requerimiento de los servicios de salud oral en ciertos casos.

Hoy en día, la manera más acorde de determinar la calidad en la prestación de un servicio, se realiza, a través de las encuestas de satisfacción, no siendo por supuesto el sector salud, distante de esta consideración; en estas circunstancias la empatía lograda entre el estomatólogo y los usuarios que recurren a los servicios se torna preponderante. Es de suma importancia evaluar esta simbiosis por los aspectos ya mencionados en búsqueda de la construcción de una interacción de respeto y confianza.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha, de Enero a Marzo año 2019?

### **1.2.2. Problema Especificas**

¿En qué medida los factores subjetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo año 2019?

¿En qué medida los factores objetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo año 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida la calidad de atención se relaciona con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo año 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar en qué medida los factores subjetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo año 2019.

Determinar en que medida los factores subjetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo año 2019.

### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

#### **1.4.1. Importancia**

La **importancia de la presente investigación** el trabajo tiene la finalidad de determinar que el nivel de los servicios de salud odontológica sea cada vez de mejor calidad, para lograr la satisfacción de los usuarios y lograr un mejor acceso a la salud bucal satisfaciendo las necesidades de los pacientes.

#### **1.5. Limitaciones**

La viabilidad de la investigación se consolida en razón de la accesibilidad que se tuvo al establecimiento de salud, a las participantes del estudio, así como el contar con los requerimientos necesarios para concretar el mismo; razón por la cual no se tuvo limitaciones metodológicas ni operativas para la realización del trabajo de campo y posterior procesamiento.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **A nivel Internacionales**

**Cáceres C.** (2016). Realizo un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Odontología en el Hospital Alberto Correa Cornejo de la red del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Estudio descriptivo, transversal, no experimental. La encuesta a usuarios se aplicó aleatoriamente en la población con una muestra de 136 individuos que acudieron al servicio tomando información de series de variables, enfocadas a conocer la percepción de la calidad en el otorgamiento del servicio de salud bucal, con una escala de muy buena, buena, regular y mal, así el resultado fue que el 5,2% de usuarios manifestó como muy buena la atención, 60,7% de usuarios manifestó como buena la atención recibida y el 34,1% la califico como regular. En cuanto a los profesionales y las auxiliares, el 40% manifestó que el ambiente laboral es muy bueno y el 60% que es bueno. Con los resultados obtenidos se diseñó un plan de mejoramiento dirigido a atender la capacitación del Talento Humano, incremento de los niveles de comunicación, ajustes en la infraestructura física y en la estructura operativa<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cáceres C. Evaluación del nivel satisfacción y propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio de Odontología del Hospital Alberto Correa Cornejo, del Ministerio de Salud Pública, en la parroquia de Yaruquí, 2016. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2016. Disponible en: [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11676/1/T-UCE-0006-004-2016.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11676/1/T-UCE-0006-004-2016.pdf)

**Morales-García M, Priego H, Avalos-García M.** (2014). Realizo un estudio con el objetivo de Representar la visión del cliente en relación con la utilización de los servicios dentales, en el distrito de Comalcalco Tabasco, en el período de febrero a agosto de 2014. La estructura metodológica fue exploratoria, descriptiva y transversal, dentro del enfoque cuantitativo, los factores de Consideración dental, explicación detrás de la consulta, objetivos del problema, costo de los medicamentos, infraestructura, actualización del profesional dental y dispersión de los servicios. El estudio estuvo conformado por 383 usuarios del distrito de Comalcalco Tabasco. Los resultados se obtuvieron de la impresión de las consultas dentales, características que la mayoría de los encuestados que han acudido al servicio dental al menos en un período de menos de un cuarto de año. En cuanto a las razones por las que no acudieron a la consulta, se consideraron la duda (36.5%) y el costo del servicio (34.2%), en relación con si se superó su problema médico, 63.4% de los clientes indicaron que su problema se resolvió. Ellos abordaron su preocupación. Con respecto al equipamiento, la observación del cliente se centró en el equipo de limpieza (29,2%) y en el grupo de radiología. El conocimiento de la impresión del cliente de los servicios dentales, permite conocer las cualidades y deficiencias en las formas de atención<sup>2</sup>.

**GUBIO Q (2015)** desarrollo el estudio descriptivo denominado: Dimensión del grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio dental del centro de salud de pomasqui del distrito 17d03 del área de pomasqui de la región metropolitana de Quito en el período de enero a marzo de 2014. La investigación consistió en un enfoque observacional cuantitativo y utilizando estudios basados en el nivel de satisfacción en varios ángulos: atención, tiempo, tratamiento, etc. Se evaluó un total de 206 pacientes (29% hombres y 71% mujeres), de los cuales el 81% requirió mejoras en el tratamiento, en contraste con el 19% que dijo que no requería. Los pacientes que podrían regresar lo harían como tales por diferentes razones 70% (cercanía, por no tener costo, por ser el único lugar, ningún seguro, gran atención) en contraste

---

<sup>2</sup> Morales-García M, Priego H, Avalos-García M. Percepción y consumo de servicios de atención odontológica en el municipio de Comalcalco, Tabasco. SALUD EN TABASCO Vol. 20, No. 2, Mayo-Agosto 2014, pp 48-53. Disponible en: [http://www.academia.edu/24046589/REVISTA\\_SALUD\\_EN\\_TABASCO\\_completo\\_vol\\_20\\_num](http://www.academia.edu/24046589/REVISTA_SALUD_EN_TABASCO_completo_vol_20_num)

con el 30% de los pacientes que podrían no regresar. De los pacientes que podrían regresar, el 37% haría como tal debido a la cercanía al 3% que consideraría que existe un buen servicio. El cumplimiento en: tratamiento, disposición de la administración en información, limpieza y el servicio bueno del lugar de trabajo es generalmente es muy bueno en un 47%, recordando que la satisfacción es un ángulo emocional que, en cualquier caso, nunca logrará un cumplimiento absoluto y que lo que para un paciente es terrible para otro es genial, esto frecuentemente piensa que esta perspectiva se debe a la perspectiva. En la elaboración de este trabajo, los pacientes no demuestran su diferencia absoluta, ya que le hace hasta cierto punto un conformismo de ellos<sup>3</sup>.

### **A nivel Nacionales.**

**Chiclla A.** (2016), En el año 2017, realizo un estudio con el objetivo de evaluar la impresión de la naturaleza de la calidad de atención de los servicios odontológicos de los pacientes que acudieron al Centro Materno Infantil de Buenos Aires de Villa. Investigación descriptivo, transversal y observacional en pacientes, de 18 a 77 años. El ejemplo comprende 250 pacientes seleccionados con la estimación de la ecuación de una media. El instrumento utilizado para medir la Naturaleza de la calidad del servicio, fue SERVQUAL. Se descubrió que en la Dimensión de confiabilidad, la media más elevada estaba siendo referida a la pregunta P3 (4.26 + 0.58) y la menor referida a la pregunta P4 (3.7 + 0.86), en la Dimensión de Confiabilidad aparecía la normal más elevada al referirse a la pregunta P9 (4.26 + 0.68), en cuanto a la capacidad de respuesta de dimensión, la media más elevada se remitió a P10 (4.23 + 0.91) y la mínima se refirió a P12 (3.23 + 0.91). En la Dimensión de seguridad se encontró que la media más elevada se refería a P17 (4.27 + 0.55), la Dimensión de empatía adquirió la media más notable al referirse a P18 (4.17 + 0.57) y la media menor se refirió a P19 (3.38 + 0.83). Sea como fuere, solo se encontró una afiliación considerablemente grande entre la pregunta P4 y el sexo ( $p = 0.019$ ). Infiere que la opinión de la naturaleza de la consideración de los diversos medicamentos dentales fue como lo indica el tamaño de Likert "Concur" en las Dimensiones de Confiabilidad y Seguridad, en cualquier caso,

---

<sup>3</sup> Gubio Q. Nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud pomasqui del distrito metropolitano de quito durante el período enero a marzo del 2014. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4604/1/T-UCE-0006-36.pdf>

se adquirió "Ni Acuerdo ni Desacuerdo" dentro de las consultas de la Dimensión. Tangibilidad (P1, P4), Dimensión de respuesta (P12) y Empatía Dimensión (P19)<sup>4</sup>.

**Ramos L.** (2015), Realizo un estudio con el objetivo de decidir los elementos relacionados con la dimensión del nivel de satisfacción en relación con la calidad de atención del paciente externo en el Centro de Salud Picsi, en e períodos de junio a agosto de 2015. El instrumento utilizado en el Acumulación de información, es un estudio aprobado por el MINSA y comprende 22 preguntas sobre deseos y o expectativas y 22 sobre percepción, distribuidas en cinco elementos de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Se entrevistaron a 96 usuarios externos. Los resultados muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Chiclla A. Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. [Tesis de pregrado]. Lima-Perú: Universidad San Juan Bautista; 2017. Disponible en: [repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/523](http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/523)

<sup>5</sup> Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2015. [Fecha de acceso 21 de Noviembre 2018]. Disponible en: [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116)

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. La salud**

Según lo indicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el bienestar es la estipulación de cada ser vivo que aprecia la tranquilidad total en una dimensión física, mental y social. Es decir, el aprendizaje del bienestar no se da solo por la no introducción de males o heridas, sino que pasa por alto eso. Al final del día, la deliberación sobre el bienestar se puede aclarar como la visión de la efectividad del metabolismo y las representaciones de un ser vivo a escala miniaturizada (célula) y a gran escala (social). La utilización de la forma de vida, es decir, el tipo de propensión y las formas que tiene un habitante, puede ser esencial para la vitalidad, en ese punto también puede llegar a dañarlo o influir en él de manera negativa.

Por ejemplo, es muy probable que un chico que mantiene una comida prudente y realiza acciones físicas a diario recrea una buena salud. Por el contrario, un habitante que come y bebe demasiado, que descansa mal y fuma, corre graves peligros de sufrir afecciones previsibles. En perfiles grandes, la sanidad puede ser reconocida y analizada desde dos perspectivas: la de la vitalidad física y la de la mentalidad, aunque realmente se destaque entre sí en dos aspectos. Para prolongar la salud física en condiciones óptimas, se recomienda ejercitar periódicamente y mantener una dieta saludable y consolidada, con tonalidad de nutrientes y proteínas. Por lo tanto, es importante enfatizar que para recrear una magnífica vitalidad física se vuelve automático que la persona tenga una sucesión de hábitos sanos sin ingestas de sustancias tóxicas como el alcohol, muchos nutrientes y mucha actividad deportiva. Así, respecto en primer lugar no hay que exagerar de las privaciones que se realicen y las dietas deben ser nutritivas y estimadas manteniendo una cantidad estratégica de todo lo que alude al consumo de alcoholes y sustancias diferentes, y, además, dejar de lado el tabaco. En lo que respecta al acto de la actividad física, existen numerosas formas que contribuyen al estado saludable del individuo. También, puedes hacer el acto de nadar, montar en bicicleta o correr. No obstante, los hechos demuestran que en los últimos tiempos los tipos de disciplinas deportivas que han tenido una expansión son las que ayudan a

un bienestar físico decente, así como a un estabilizador anímico. Esto sería, por ejemplo, la práctica de yoga o Pilates. El bienestar emocional, mientras tanto, planea acumular a todos los entusiastas y practicantes mentales que pueden excluir a todo ser humano y darle fuerzas para gastar sus poderes psicológicos y fervor para crecer dentro de una carga y comprender cualquier solicitud que surja a raíz del día a día. Debe notarse que la forma de vida del bienestar es aquella que le permite apropiarse de las ideas inevitables para asegurarse de mantenerse alejado de las afecciones y preparar actividades que promuevan un gran bienestar.

### **2.2.2. Calidad**

En la actualidad se habla mucho de clase o niveles de excelencia, todos quieren servicios y productos de calidad lo que permite realizar actos que conlleven a la excelencia; empero los conceptos de calidad no son nuevos, se dan desde la antigüedad.

En este contexto la calidad se encuentra en íntima unión con los servicios y, hasta hace poco, se ha relacionado inclusive con el mismo producto y se ha utilizado para ver resultados comparables como belleza, virtud, alto costo y, sobre todo, lujo; apreciaciones que nos encaminan a la reformulación de la concepción etimológica de calidad; la cual es factible de considerar como el resultado de una buena fuerza laboral, entendiendo la calidad en el sentido más amplio de apreciación personal; Crosby dice: "La calidad debe caracterizarse como la aplicación de valoraciones y detalles y no como un significado de excelencia. Si bien el ente de asociación mundial (ISO), en su legitimidad 8402, ha caracterizado la calidad como una progresión de atributos de una organización que le permite garantizar cualidades expresas y ciertas. Este cambio ha sido dinámico, dirigiéndose desde el elemento principal y fundamental, para luego ser el centro del procedimiento, ahora la calidad incluye cada una de los conceptos y conocimientos absolutos. Al aludir a la calidad, se describe el elemento, el activo, los resultados y los clientes. De esta manera, hoy en día, el centro clave y crucial de cualquier corporación es el "cliente", y es él, quién caracteriza la calidad.

El contexto en el cual es cotidiana la utilización de calidad como expresión pura es sumamente amplio siendo por supuesto la salud uno de los sectores donde tiene vital importancia

Myers y Slee, exponen “la calidad es el nivel en que se cumplen las normas con el mejor conocimiento de inocuidad real, en cada instante, de acuerdo con los postulados y prácticas generalmente aceptadas”.

Donabedian postulo en 1989 a la calidad en salud como “la adquisición del máximo favor para el paciente a través de la laboriosidad del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las destrezas, fortalezas y las necesidades de la institución de acuerdo con las exigencias sociales importantes”.

Así mismo Parasuraman manifiesta la íntima y consecuente relación que se genera entre la estimación de lo que presume será el proceso al cual será sometido el paciente en contra parte a la y la situación real que vivencia, posterior a la realización de la atención, tornándose el mejor parámetro del nivel y las cualidades del servicio recibido.

En otro aporte en referencia sobre excelencia en atender personas en el ámbito medico Héctor Gerardo Aguirre menciona “la calidad de la atención sanitaria se trata de que el paciente reciba oportuna y diligentemente de acuerdo a las capacidades de la persona el beneficio considerando los principios éticos”.

Sin lugar a dudas la calificación de calidad que alcance un servicio prestado es directamente proporcional a que tan complacido refiere sentirse quien estuvo sometido a los procedimientos en relación directamente proporcional a la concepción previa del mismo.

### **2.2.3. Historia de la calidad**

Desde la época preindustrial, hace muchos años atrás, la comprensión de calidad enfocaba el seguimiento en la formulación del proceso, estar ampliamente capacitado, mantener contacto con el usuario y por supuesto lograr la satisfacción del cliente.

Según Myers y Slee, la calidad es cumplir los estándares con los más avanzados saberes en relación al proceso que se está desarrollando, como lo indican los estándares y prácticas reconocidos en su mayor parte. Sin embargo, el significado de calidad menos complejo se vio reflejado por el trabajo de Deming, que piensa de la manera más esencial, dar una gran calidad significa "tomar la mejor decisión de la manera correcta de inmediato". En nuestro país la normativa sobre calidad en salud se establece a través de la conformación en 1996 del denominado Sistema de Acreditación Hospitalaria, realizado a través del Ministerio de Salud. Dando continuidad a las políticas necesarias en pro de un incremento constante del nivel de calidad y su aplicación en toda la patria, se conforma a inicios del segundo milenio el Sistema de Gestión de la Calidad de la Salud, organización que demandó la normativa denominada Sistema de gestión de calidad en salud. En una posterior actualización se complementó el ya mencionado escrito, adicionando las actividades que regulan a los órganos de gestión para la descentralización durante el año 2006, francamente de manera inapropiada e intermitente.

Es reconocible y alentador que los esfuerzos por la mejora continua prosiguieron en torno a las políticas sanitarias públicas aprobándose en el 2007 la mejora progresiva de las posibilidades de contar con calidad, en las atenciones de salud, contenida en la 5ta Guía del Plan Nacional de Salud, posteriormente en 2009 entra en vigor la Política Nacional de Calidad de la Salud, la cual se acompañó con la trascendental ley del Seguro Universal de Salud, marcando un hito en la situación sanitaria de nuestro territorio, en búsqueda de un servicio que otorgue las mismas oportunidades de recibir una tan anhelada calidad garantizada; todo ello reforzado por la entrega trascendental de la ley que especifica los derechos de las personas que acuden a los servicios de sanidad y la descentralización de los órganos de gobierno del sector salud a través de los gobiernos regionales, los cuales deben de asumir la defensa de los estándares de excelencia asistencial.

#### **2.2.4. Tipos de calidad**

**Calidad técnica:** Se constituye en el análisis de las situaciones adversas o perjudiciales a las que podrá estar expuesto el usuario sometido a un

específico procedimiento en proporción a la esperada situación mayor de bienestar que obtendrá.

**Calidad sentida:** Situación elevadamente compleja de cuantificar ya que está analizada desde y por la óptica de quien requiere el servicio, razón por la cual se encuentra íntimamente sujeta a las convicciones, apreciaciones y percepción, que expresa la persona en una instancia posterior inmediata al procedimiento.

### **2.2.5. Dimensiones de la calidad.**

Donabedian observo en 1966 dos categorías bien definidas: una estrategia, explicada mediante la utilización del aprendizaje y los métodos para solucionar la preocupación del usuario y una relación que insinúa el vínculo establecido por la organización especializada y el usuario. En la siguiente medición, se incorpora otro parámetro como tercera medición: comodidades o entorno, en esencia se refiere a los estados tangentes en que se proporciona la administración. Además, el mismo autor aporta en referencia a la valoración y cuantificación de la calidad, que es permisible de realizar utilizando las consideraciones de estructura, procedimiento y resultados. Treinta años después Stamatis complementa este planteamiento con la premisa de que se debe tener muy en cuenta, "lo que se realiza en la atención" y "cómo se realiza la atención" respectivamente.

Parasuraman, hace referencia a 5 elementos de valor a considerar en cuanto a la separación entre las observaciones y los deseos de naturaleza de la administración, observables a través del cliente: Confiabilidad, respuesta adecuada, integridad, buena relación entre ambas partes y puntos inconfundibles. Estas mediciones disgregan, lo que los clientes perciben y expresan en la valoración de la naturaleza y calidad de la atención, incluso sin conocer las partes especializadas del procedimiento.

### **2.2.6. Modelos de la calidad**

#### **a) Modelo conceptual de la calidad percibida**

El discernimiento se torna fundamental e imprescindible en cuanto al servicio acompañado de la calidad que ofrece, ya que predispone regularmente

nuestro método para distinguir los requerimientos, características o preferencias de los usuarios.

El discernimiento se asemeja a la capacidad de ordenar todo el bagaje y percepción que se obtienen de los sentidos en su totalidad, formando una idea, a la luz de nuestra preparación y experiencia. Los puntos de vista que impactan al individuo que se ve son.

1. Las necesidades y los deseos, es decir, la inspiración del individuo que lo influye para ver lo que da satisfacción.
2. Los deseos, o expectativas en general se percibe lo que es normal, lo que es más conocido.
3. El estilo de cada individuo para enfrentar la condición que lo abarca. Algunas personas ven más muchas sutilezas, al no tener la capacidad de recordar de forma independiente algunas cualidades particulares del artículo, otras, por lo tanto, se fijan en tales sutilezas.
4. La instrucción que recibió en casa, pensando en el método para evaluar las circunstancias cotidianas (poder adquisitivo, ocupación, valores, consideraciones religiosas, etc.)
5. La escolaridad recibida, el estatus académico, además, administra el método para ver o sentir cosas o circunstancias.

En ese punto, la observación se comprende con respecto a la circunstancia social registrada, ya que tiene un área espacial y transitoria, se basa en las condiciones cambiantes y en el aseguramiento de nuevos encuentros que consolidan diferentes componentes de las estructuras perceptivas pasadas, alterándolas y ajustándolas. a las condiciones.

El modelo de Grönroos no solo caracteriza y aclara la naturaleza de la administración a través de los encuentros de los componentes de valor, sin

embargo, los representa con los encuentros mencionados anteriormente con ejercicios de exhibición convencionales, según lo que dijo Civera.

La calidad aparente se adquiere cuando la experiencia vivencial materializa las expectativas del cliente, en esencia, la calidad normal. En aquellas situaciones en que los deseos sean dudosos, la calidad aparente será baja, independientemente de si la calidad deliberada estimada de manera desapasionada es grande. La calidad normal es un componente de la disposición de variables, por ejemplo, mostrando correspondencia (publicidad, promoción de ofertas)

#### **b) El modelo de calidad de servicio de Bolton y Drew**

Se encuentra referida a la situación de complacencia del usuario o su desagrado sin tomar en cuenta ninguna situación de expectativa previa por experiencias anteriores. La resultante se obtiene de la divergencia entre lo vivenciado y lo esperado en ese momento, modelo viable en una empresa cuya cultura organizacional este enmarcada en los parámetros continuos de excelencia en todos sus alcances.

#### **c) El modelo de calidad de servicio de Bitner**

Plantea la medición a la excelencia como resultante en la divergencia entre la expectativa inicial y la resultante concreta del servicio, catalogado como satisfacción o insatisfacción.

#### **2.2.7. Situación de la calidad en salud**

A través de del rol de la entidad supervisora del bienestar integral en Perú (MINSA), se realizan y agrupan intentos por consolidar el nivel de la naturaleza de los servicios hacia el paciente, situación sostenida con la amplitud de investigaciones realizadas al respecto. Sin embargo, la percepción de los usuarios en el ámbito nacional registra una lamentable tendencia en detrimento de la calidad ofertada, dirección contraria hacia los esfuerzos normativos actuales que sin embargo generan una brecha cada vez mayor tanto en el sector estatal a través del MINSA como para estatal con EsSalud. Estas circunstancias posiblemente tienen sus inicios desde la

forma en que el nivel gerencial que administra los recursos y la voluntad política de los últimos años contribuyen en este sentido.

Esta situación se refleja en las pruebas de la estimación de los elementos fundamentales del bienestar general de nuestra nación completada hace trece años, en la cual la capacidad básica (FESP 9) que mide el desarrollo de la mejora lamentablemente no logra el valor de la normalidad en su totalidad, lo que se perciben como necesidades nacionales.

#### **2.2.8. Satisfacción del usuario**

Lograr la complacencia del paciente refleja la naturaleza del desempeño en las administraciones del segmento de prestación de salud; se caracteriza como la expectativa del cliente, según lo indicado por los deseos que tiene con respecto a la consideración que recibe en las distintas áreas que abarcan cada uno de los componentes de la calidad.

El cumplimiento con el cliente se basa en una equivalencia directamente proporcional entre una discrepancia positiva o nula al operacionalizar la percepción con la expectativa, lo que podría interpretarse como P-E tomando en cuenta que la Expectativa (E) es la evaluación de lo que el cliente anticipa de la administración y la Percepción (P) es la evaluación de la administración obtenida por el cliente.

En este sentido, debe ser comprendido como un tema multifactorial, considerando los factores distintivos involucrados con él, por lo que al estimar la naturaleza de la administración debe verse como el criterio que trabaja en coherencia o no con una administración o con el marco de bienestar.

Se dice que solo aquellas asociaciones que hagan hincapié en el paciente y trabajen para abordar los problemas del paciente, resultarán cada vez más hábiles y rentables, lo más probable es que observen cada uno de los ejercicios bajo el punto de vista correcto al abordar el tema siendo los requerimientos de los usuarios la situación de mayor atención.

### **A. Medición de la calidad del servicio**

Cuantificar de manera efectiva una situación que depende de las apreciaciones de un gran y multivariado bagaje de opiniones y formas de apreciación de usuarios sobre el servicio recibido por parte de los proveedores, se torna un aspecto por considerarlo por lo menos subjetivo, ya que no conocemos la concepción previa, ni heterogeneidad de los que opinan al respecto.

Realizando los más dedicados esfuerzos por cuantificar esta sensación de complacencia se utilizan las encuestas, como procedimientos para determinar las cantidades, mientras que los grupos de concentración son los más requeridos para los atributos en cuestión, solicitando en su utilización experiencia previa y conocimientos específicos.

### **B. Derechos fundamentales del usuario.**

Se constituyen como la más sólida defensa en beneficio de los pacientes tanto en los establecimientos dependientes del estado como aquellos de carácter particular, los cuales detallamos a continuación:

1. La garantía de oportunidad para utilizar los servicios de salud garantizándolos de conformidad con la ley.
2. El tratamiento equitativo en beneficios y especialmente la gratuidad en salud pública para la población vulnerable y todos aquellos que no cuentan con los medios mínimamente requeridos para atender su salud en condiciones vulnerables, y entre ellos se encuentran grupos susceptibles como el complejo binomial madre - niño, personas mayores y con habilidades diferentes.
3. La gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario es parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materno infantil.
4. Estar informado integralmente y en todo momento, en vocabulario susceptible de ser comprendido sobre la condición psíquica y somática,

diagnóstico, pronóstico y tratamiento alternativo, además de recibir asesoramiento de personal capacitado.

5. Confidencialidad y secreto de toda la información, su archivo y su instancia en la unidad de salud, excepto en casos legales.
6. Respeto por su persona, dignidad humana y privacidad sin ser discriminado por motivos de raza, sociales, sexuales, morales, económicos, ideológicos, políticos o sindicales.
7. No ser objeto de experimentación para la aplicación de fármacos o procedimientos diagnósticos, terapéuticos y pronósticos.
8. El usuario tiene el derecho, ante la obligación correspondiente del médico de asignar, de comunicar todo lo que sea necesario para el consentimiento adecuado.
9. Hacer reclamaciones y hacer sugerencias dentro de los plazos.
10. Exigir que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica

### **2.3.-Definición de Términos Básicos.**

**Salud:** "Condición de completo bienestar físico, mental y social". La falta de asistencia a infecciones o heridas y una condición de armonía entre salud física, apasionada, social y académica.

**Calidad:** la cantidad de atributos inalienables que aborda un servicio o producto o el deseo creado, en su mayor parte, de naturaleza obligatoria.

**Dimensiones de la Calidad:** Componentes o elementos considerados por los clientes al evaluar la naturaleza de un artículo. No todos los compradores ven una calidad similar para un artículo o administración y de esta manera sus propiedades no serán estimadas de manera indistinguible por todos.

**Satisfacción:** la similitud comunicada por el cliente, a la luz de los deseos que tiene con respecto a la consideración que recibe en las diversas áreas que incorporan cada uno de los elementos de calidad.

**Cliente externo / paciente:** Usuarios que no tienen un lugar en la organización o asociación y solicitan un servicio. (pacientes).

**Grado de satisfacción:** Proceso articulado identificado con la complacencia experimentada por el paciente, sobre la atención obtenida.

**Expectativa(E):** es la evaluación de lo que el cliente anticipa del servicio.

**Percepción(P):** es la evaluación de la administración obtenida por el usuario.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación.**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

La calidad de atención se relaciona con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo del 2019

##### **3.2.1. Hipótesis específica.**

Existe relación directa entre los factores subjetivos de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo del 2019

Existe relación directa entre los factores objetivos de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha de Enero a Marzo del 2019

#### **3.2. Variables; definición conceptual.**

##### **3.2.1. Identificación de las variables**

Variable independiente:

- a) Calidad de la atención.

Variable dependiente:

b) Grado de satisfacción

### **3.2.2 Definición conceptual:**

**Calidad de atención.** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

**Grado de Satisfacción:** Proceso articulado identificado con la complacencia experimentada por el paciente, sobre la atención obtenida.

### **3.2.3 Definición operacional.**

**Grado de Satisfacción.** - Es el nivel de expresión relacionado con la satisfacción que experimenta la gestante, sobre la atención recibida, que será valorada por medio de una escala a través del instrumento de recolección de información.

**Calidad de atención.** Estándar del servicio brindado por parte de la organización de salud, respecto a los parámetros de calidad objetiva y subjetiva.

### 3.2.2. Operacionalización de las variables.

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
NOMBRE Variable Independiente	DEFINICION CONCEPTUAL			
Calidad de Atención	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Confort</li> <li>-Tecnología</li> <li>-Empatía</li> <li>-Infraestructura</li> <li>-Tiempo de espera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Muy buena</li> <li>-Buena</li> <li>-Mala</li> <li>-Muy mala</li> </ul>	Instrumento-cuestionario
NOMBRE Variable dependiente	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Grado de Satisfacción	Proceso articulado identificado con la complacencia experimentada por el paciente, sobre la atención obtenida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información</li> <li>-Trato</li> <li>-Capacidad profesional</li> <li>-Disminución de la dolencia</li> <li>-Atención post tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Muy satisfecho</li> <li>-Insatisfecho</li> <li>-Satisfecho</li> <li>-Muy insatisfecho</li> </ul>	Instrumento-cuestionario

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1-Diseño metodológico.**

##### **4.1.1. Tipo de Investigación**

- Según la manipulación de la variable: Observacional, porque se tomará la observación y el registro de los acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos.
- Según la fuente de toma de datos: Prospectivo, porque se llevará a cabo cuando los hechos están por ocurrir.
- Según el número de mediciones: Transversal, porque se llevarán a cabo en un momento dado, en una sola medición.
- Según el número de variables o analizar: Analítico porque se identificarán las posibles causas del evento o resultado de interés.

##### **4.1.2. Nivel de Investigación**

De acuerdo al nivel se trata de una investigación de nivel relacional, ya que relacionara una o más variables de estudio.

#### **4.1.3. Diseño de investigación.**

De acuerdo al diseño se trata de una investigación no experimental, porque no se manipulara la muestra, transversal, se llevara en un determinado tiempo y correlacional porqué se relacionaran las variables de estudio.

#### **4.2.-Diseño muestral.**

##### **4.2.1. Población universo.**

Fue considerada como el total de mujeres en estado gravídico que durante un lapso de tres meses se hicieron presentes en el servicio de odontología del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo del 2019.

##### **4.2.1.1. Criterios de inclusión**

- ✓ Féminas en estado gravídico mayores de 18 años que acuden a una atención odontológica en el lugar de estudio y deseen participar del mismo.
- ✓ Haber comprendido y dado su aprobación a través de la firma del consentimiento informado.

##### **4.2.1.2. Criterios de exclusión**

- ✓ Féminas en estado gravídico mayores de 18 años que acuden a una atención odontológica en un lugar diferente a donde se realiza el estudio y/o no deseen participar del mismo.
- ✓ No comprender o negarse a la firma del consentimiento informado.
- ✓ Gestantes con alguna limitación mental que no le permita realizar el estudio.

##### **4.2.2. Determinación del Tamaño Muestral.**

La aplicación de algoritmos matemáticos no es aplicable, debido a que en la determinación de la muestra fue considerará la totalidad de 60 féminas gestantes mayores de edad que acudieron al servicio de

odontología del establecimiento donde se realiza la investigación y que cumplieran los criterios de elegibilidad, además de la participación voluntaria traducida en la firma del consentimiento informado de las mismas madres objeto del presente estudio , este procedimiento permitió controlar el error aleatorio al 100,0% logrando alcanzar de esta manera precisión en los resultados evitando la aplicación de algoritmos matemáticos para realizar el muestreo.

### **4.3.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

#### **4.3.1. Técnicas.**

Se recurrió a la entrevista, proceso en el cual al diligenciar la misma, el entrevistado proporciono la información que se le solicito. La entrevista fue estructurada y se apoyó de un instrumento hetero administrado.

Las usuarias fueron captadas durante el proceso de atención, en la sala de espera o en puerta del servicio de odontología del Centro de Salud Sunampe Chincha.

#### **4.3.2. Instrumentos:**

Se utilizó un instrumento de naturaleza ordinal. Con ítems, Cada uno de estos ítems tiene cuatro opciones de respuestas, escaladas. El cuestionario consistió en 22 preguntas cerradas o estructuradas (de respuesta múltiple, de cuatro alternativas) sobre calidad de atención y grado de satisfacción, las cual contenían los propósitos establecidos a ser logrados en el estudio, considerando los siguientes ítems:

Calidad de atención 12 preguntas

Grado de satisfacción 10 preguntas

Se otorgó por cada respuesta un puntaje determinado y mediante regla de tres simple se agruparon los resultados en los siguientes intervalos:

Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Mala	2 puntos
Muy Mala	1 punto

#### **4.4.-Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

##### **4.4.1 Procesamiento de datos: Ordenar, clasificar, codificar y tabulación de datos**

**Ordenar:** Procedimiento mediante el cual se revisó y ordeno la información obtenida, de manera tal de evitar falencias al respecto.

**Clasificar:** Se asigno al conglomerado de información diversos parámetros en función de su naturaleza, tiempo, etc.

**Codificar:** Se procedió a valorizar cada dato con la finalidad de cuantificarlos y reconocerlos específicamente, además de construir una base de información de los mismos.

**Tabulación de datos:** El procesamiento permitió la obtención de resultados los cuales se plasmaron a través de diversos gráficos y tablas en concordancia con el estilo de investigación adoptado.

##### **4.4.2. Análisis de datos**

Se procedió con los requerimientos estadísticos a través del SPSS versión 24.0 en español.

###### **4.4.2.1 Estadística descriptiva:**

Se identifico la distribución y comportamiento de las variables requiriendo la frecuencia absoluta(N) y relativa (%) en cuanto a los valores cualitativos, mientras que la media, mediana y modo se utilizó para los valores cuantitativos.

###### **4.4.2.2 Estadística inferencial:**

En cuanto a la asociación de variables se requirió de tablas 2 x 2 en las cuales se desarrolló el para variables cualitativas el  $X^2$  de Pearson. En cuanto a contrastación de los planteamientos hipotéticos se determinó un valor de Z del 95% con un consecuente margen de error que no supere el 5%.

##### **4.5.-Aspectos éticos:**

Se tomaron en cuenta los parámetros internos y extranjeros vigentes en cuanto a la regulación de los estudios en seres humanos.

## CAPITULO V RESULTADOS

### 5.1. Análisis descriptivo tablas de frecuencias, gráficos

Cuadros y gráficos del instrumento de evaluación de la calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias gestantes atendidas en el centro de salud de Sunampe Chincha en el año 2019. En la presentación se tomaron en cuenta las puntuaciones de cada una de las variables; calidad de atención y grado de satisfacción, la primera se midió con la respuesta muy buena, buena mala y muy mala. La segunda variable se midió con las respuestas muy satisfecho, satisfecho insatisfecho y muy insatisfecho.

### Resultados generales de la investigación

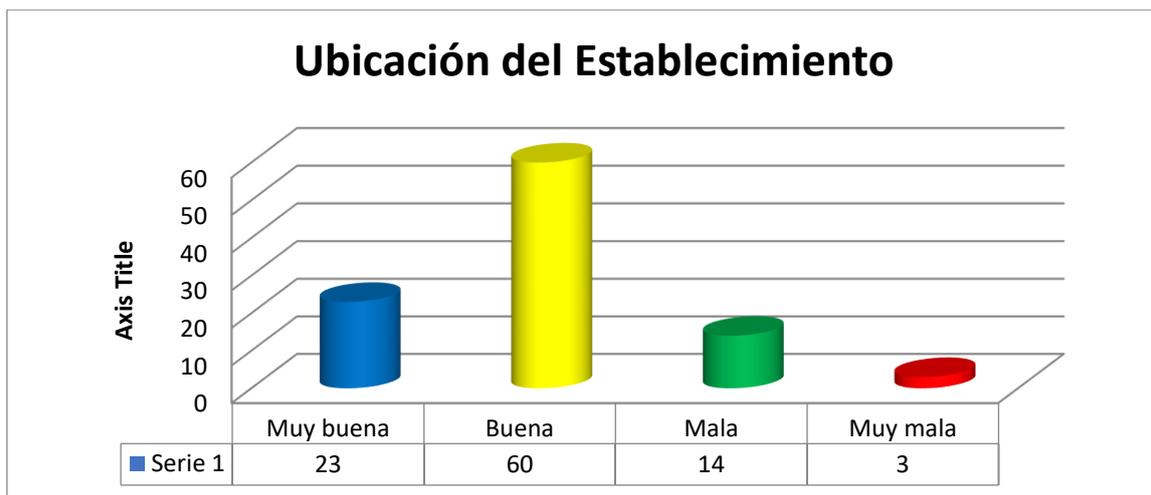
#### A CALIDAD DE ATENCION

Tabla 01

1.- La ubicación del centro de salud es para usted				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	14	23	23
	Buena	36	60	60
	Mala	8	14	14
	Muy mala	2	3	3
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Fuente: Cuestionario propio

Grafico 01



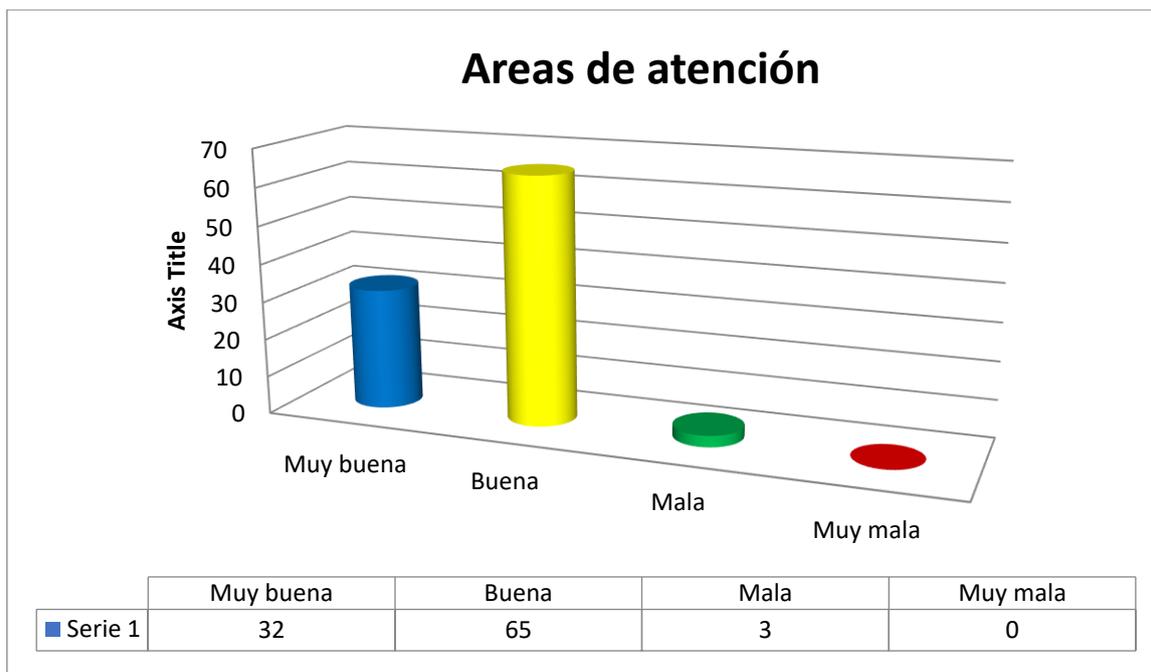
El gráfico N° 01 nos muestra como califican la ubicación del centro de salud las usuarias gestantes. Donde obtenemos que un promedio de 60 % de los usuarias aseveran que la ubicación del Centro de salud de Sunampe es buena. Un 23% en promedio general que es muy buena seguido de un 14% que la califica como mala y un reducido 3 % en promedio indican que es muy mala.

Tabla 02

2.- Como califica usted las areas del servicio del Centro de salud				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	19	32	32
	Buena	39	65	65
	Mala	2	3	3
	Muy mala	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Fuente: Cuestionario propio

Grafico 02

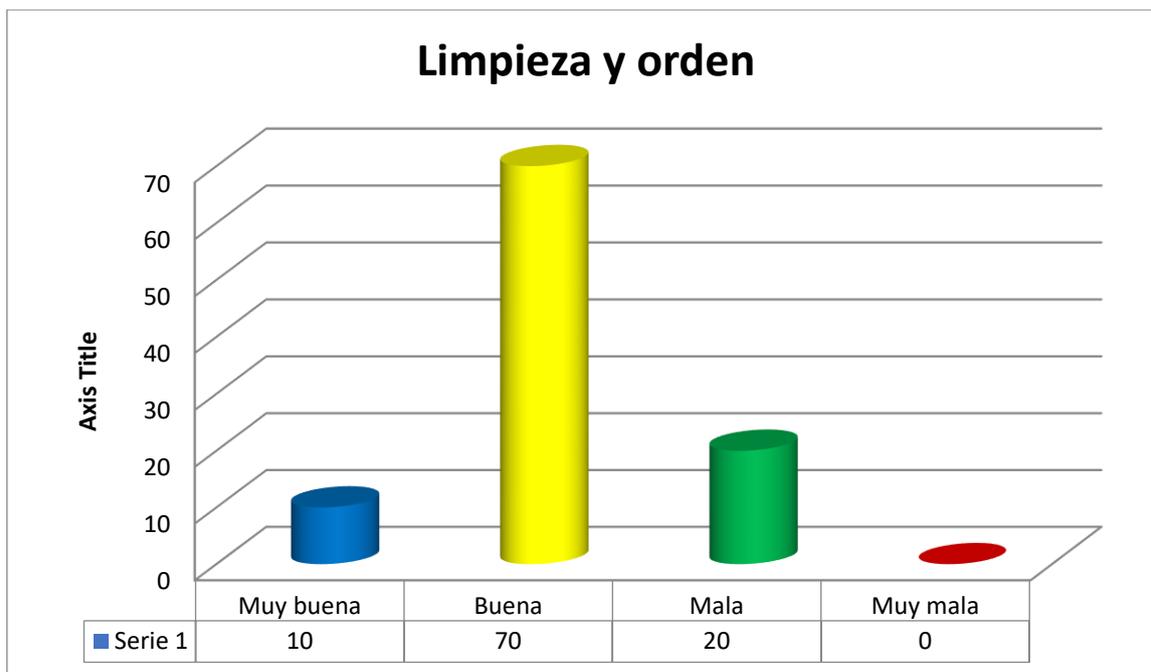


En el gráfico N°02 se muestran los resultados sobre la pregunta 2 respecto al trato que recibió por parte del personal no asistencial que labora en el centro de salud de Sunampe Chincha, el 65% en promedio indican que fue buena; un 32% en promedio indica muy buena, y solo el 3% en promedio indica que el trato fue malo. No percibiendo ninguna percepción de nivel de trato muy malo

Tabla 03

3.-¿la limpieza y orden del establecimiento de salud, para usted es?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	6	10	10
	Buena	42	70	70
	Mala	12	20	20
	Muy mala	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Grafico 03



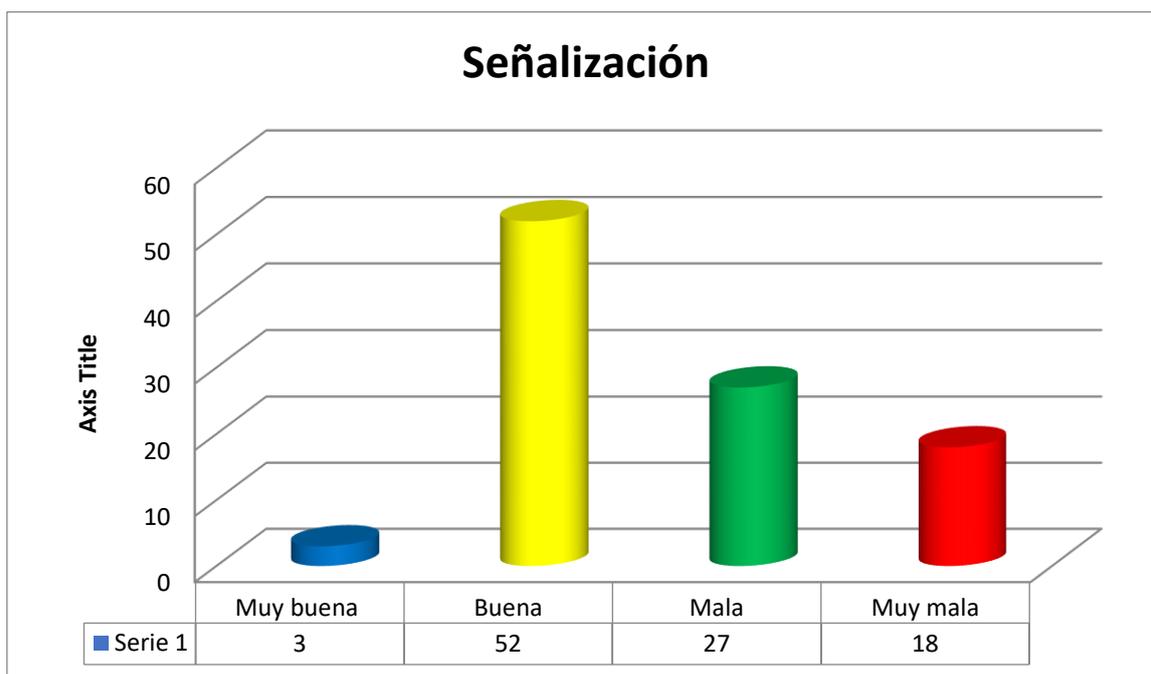
**Fuente: Cuestionario propio**

En el gráfico N°03 se aprecia la valoración final de las usuarias gestantes, respecto al orden y limpieza de área de espera para el servicio odontológico, el 70% indicó que la limpieza y el orden eran buenos; el 10% en promedio como muy bueno; y el 20% en promedio respondió que es malo, no se registraron apreciaciones de muy malo.

**Tabla 04**

<b>4. ¿Cómo califica usted la señalización para llegar al servicio de atención?</b>				
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>Respuesta</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
	Muy buena	2	3	3
	Buena	31	52	52
	Mala	16	27	27
	Muy mala	11	18	18
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Grafico 03

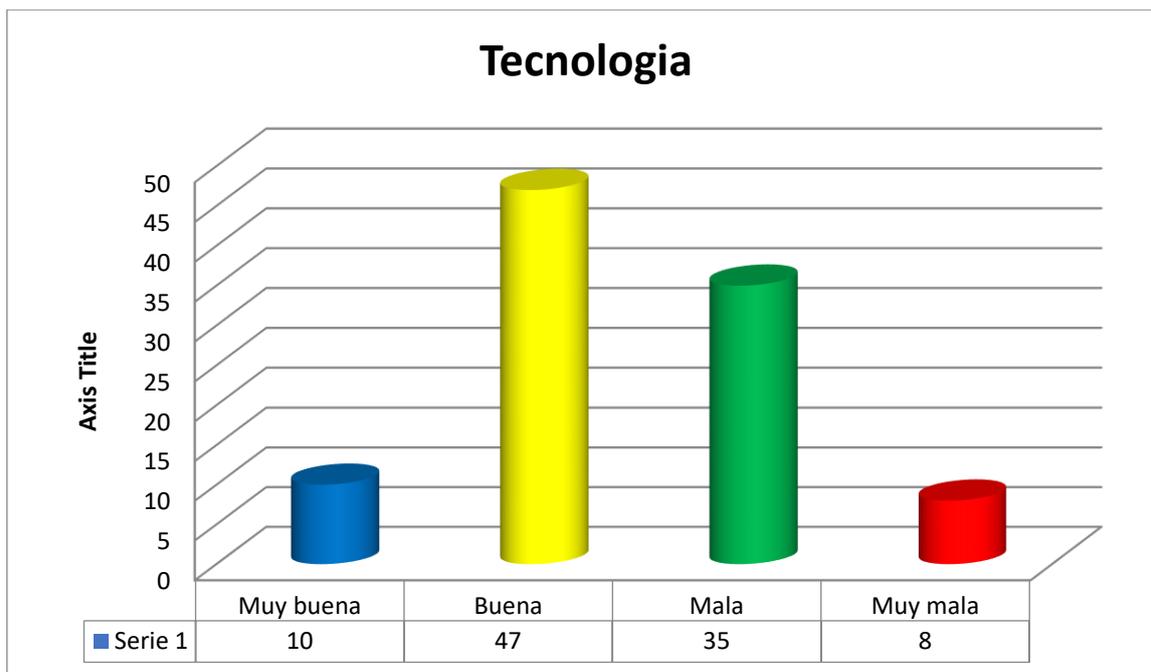


El gráfico N°04 nos muestra la calificación general de las usuarias gestantes de centro de salud Sunampe Chincha respecto a la señalización para llegar al servicio odontológico. El resultado es muy variado el 52% lo califica de bueno el 27% indican es malo, el 18 %mencionan que es muy malo y el 3% mencionan qu es muy bueno.

Tabla 05

5. ¿Cómo califica usted, la tecnología con la que cuenta el servicio de odontología?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	6	10	10
	Buena	28	47	47
	Mala	21	35	35
	Muy mala	5	8	8
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Grafico 05



El gráfico N°05 nos muestra los resultados a la pregunta a las usuarias sobre El nivel de tecnología con que cuenta el servicio odontológico del centro de salud, el 47% indican que es bueno, versus que el 35% mencionan que es malo, mientras que un reducido 8 % lo valoran como muy malo, y el 10% como muy bueno.

Tabla 06

6. ¿Para usted la apariencia en el vestuario del personal es?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	27	45	45
	Buena	29	48	48
	Mala	4	7	7
	Muy mala	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Grafico 06

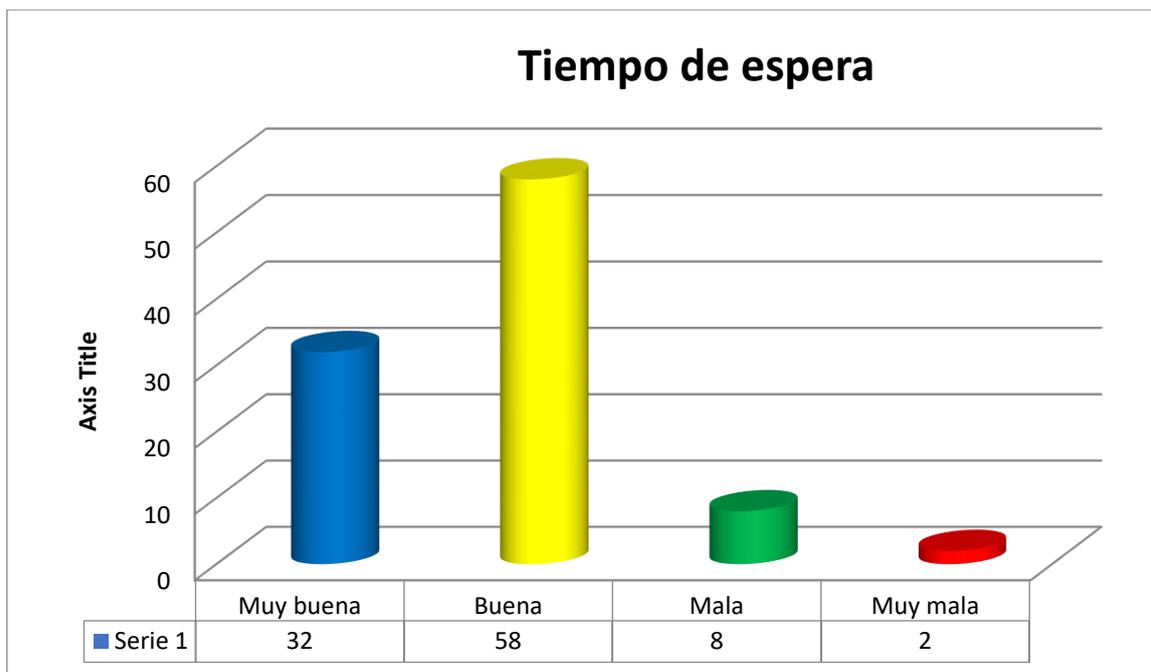


Respecto a la percepción de las pacientes gestante respecto a la vestimenta por parte del personal el gráfico N° 06 nos muestra los resultados sobre la pregunta y la percepción reciba es la siguiente. El 48% en promedio indicaron que fue bueno, un 45 % indicaron que muy bueno, y el 7% mencionan que la apariencia es mala.

Tabla 07

7. ¿El tiempo de espera para la atención fue?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	19	32	32
	Buena	35	58	58
	Mala	5	8	8
	Muy mala	1	2	2
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 07

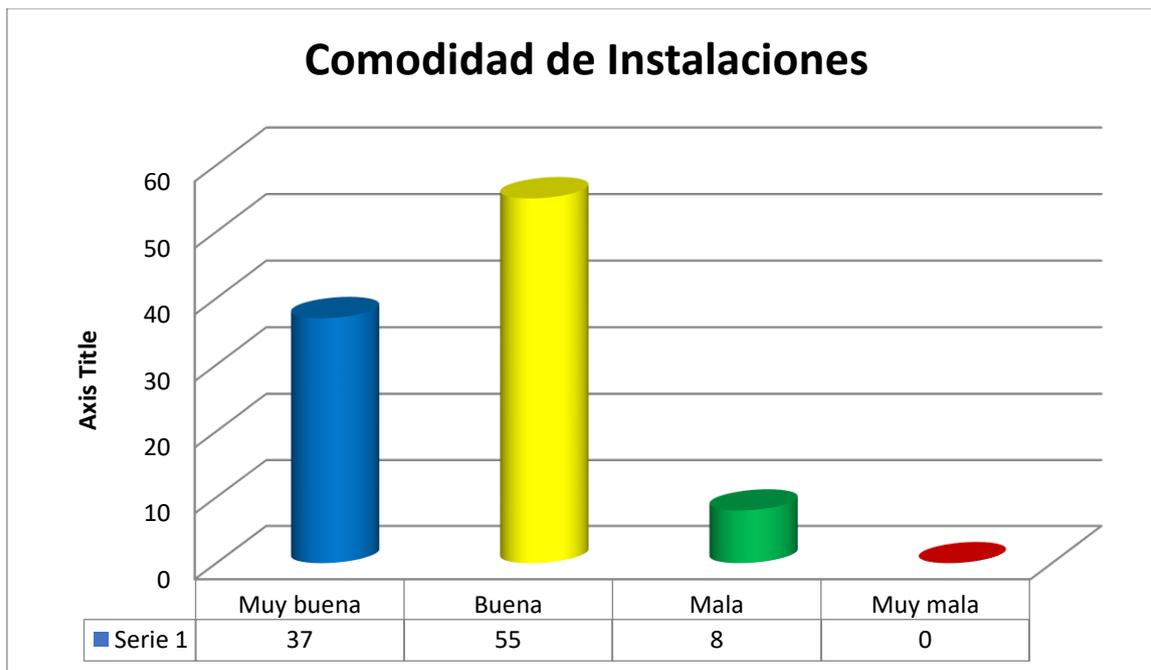


El gráfico N°07 nos muestra los resultados a la pregunta sobre el tiempo de espera de la atención odontológica. El 58% indican que fue bueno, en cambio el 32% mencionan que el tiempo de espera fue muy bueno y un 8 % aseveran que el tiempo de espera fue malo. Registrándose un 2% de las usuarias con su percepción de un tiempo de espera muy malo.

Tabla 08

8. ¿Opina usted que la comodidad de las instalaciones es?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	22	37	37
	Buena	33	55	55
	Mala	5	8	8
	Muy mala	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 08



En la tabla N°08 se muestra que del 100% de las usuarias gestantes encuestadas respecto a su percepción sobre la comodidad de las instalaciones del centro odontólogo la percepción que se registro fue la siguiente, el 55% de las usuarias encuestadas manifiestan que la comodidad es buena versus el 37% que consideran que es muy bueno, un 8% indican que es mala.

**Tabla 09**

<b>9.-¿Opina usted que el Interés del personal por solucionar sus problemas fue?</b>				
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>Respuesta</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
	Muy buena	28	47	
	Buena	32	53	
	Mala	0	0	
	Muy mala	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

**Gráfico 09**



En la tabla N°09 se muestra la frecuencia de las usuarias gestantes a la pregunta como consideran el interés que mostro el personal, en odontología sobre la solución de su salud bucal. El 53% mencionan que el interés percibido la consideran como buena y el 47% indican que el interés por su estado de salud de parte del personal fue muy bueno.

Tabla 10

10. ¿La Puntualidad en la consulta odontológica fue?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	26	43	43
	Buena	34	57	57
	Mala	0	0	0
	Muy mala	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>			<b>100</b>

Gráfico 10

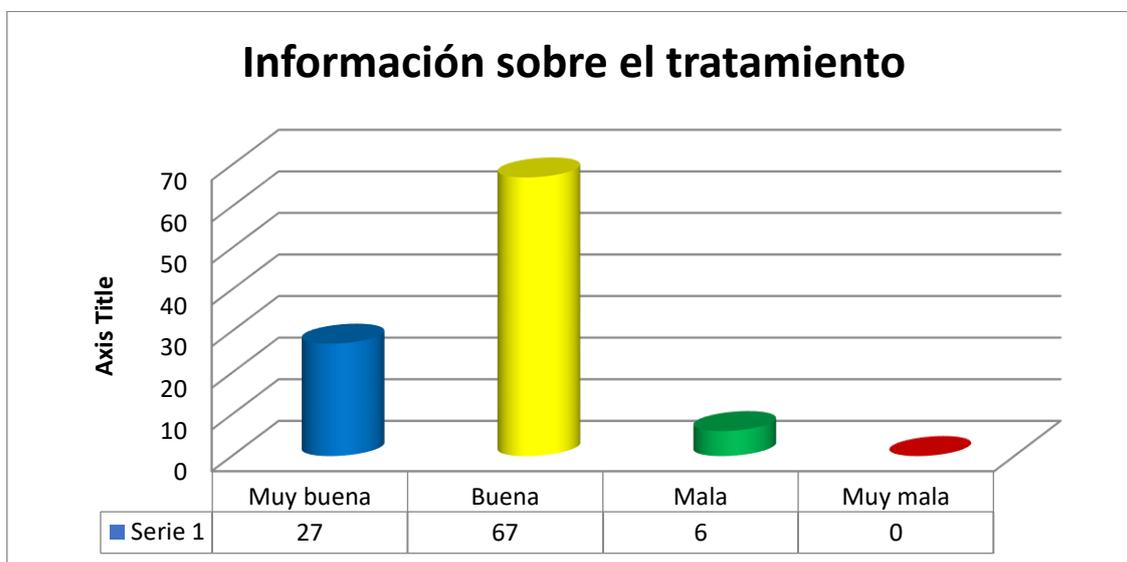


Respecto a la pregunta, como consideraban la puntualidad de su consulta odontológica. El gráfico N°10, nos muestra los resultados del ítem: el 57% indica que la puntualidad de atención a su consulta odontológica fue buena, el 43 % valoraron esta atención en la puntualidad recibida como muy buena.

Tabla 11

11. ¿La información que le dio el personal, en odontología sobre su tratamiento fue?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	16	27	27
	Buena	40	67	67
	Mala	4	6	6
	Muy mala	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 11

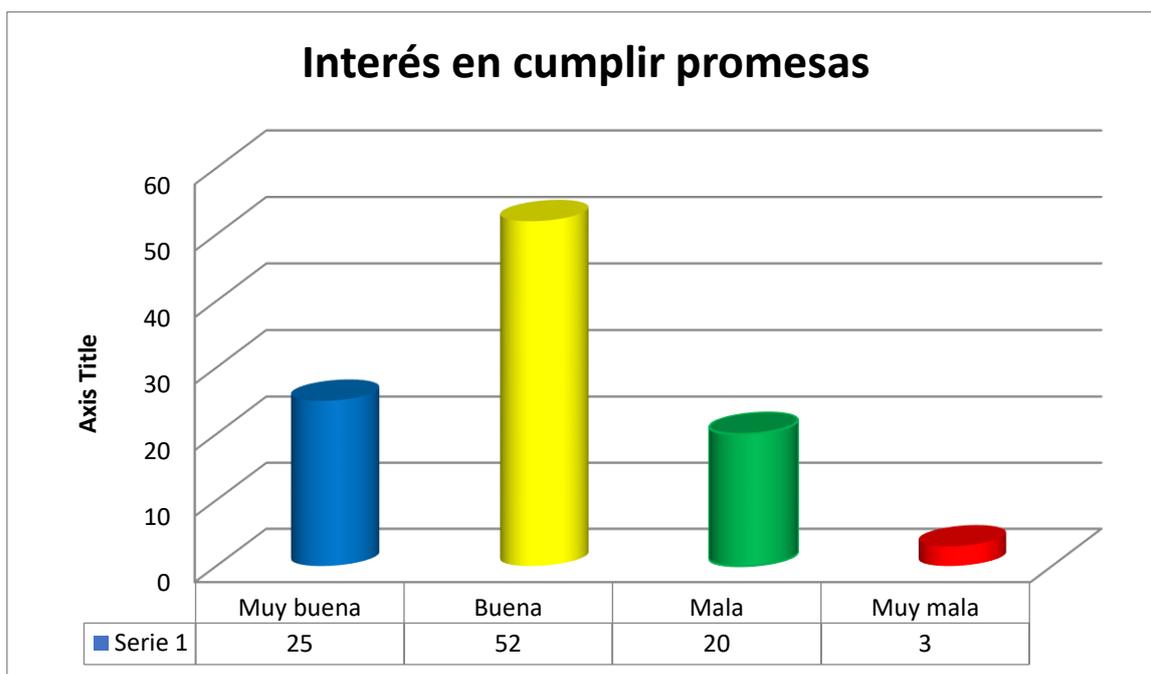


El gráfico N°11 nos muestra los resultados de la percepción de las usuarias sobre la información recibida por parte del profesional en odontología durante su consulta en el centro de salud Sunampe Chincha. El 67% indica que la consideran como buena, el 27%, menciona que la información fue muy bueno y 6%, asegura apreciarlo como mala.

Tabla 12

12.-¿El Interés del personal en cumplir lo que promete fue?				
CALIDAD DE ATENCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy buena	15	25	25
	Buena	31	52	52
	Mala	12	20	20
	Muy mala	2	3	3
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 12



El gráfico N°12 nos muestra la calificación general de las usuarias a que como consideran el interés del personal por cumplir con lo prometido en la atención odontológica del Centro de Salud Sunampe Chincha, los resultados indican que, el 52% indica que el interés mostrado es bueno; mientras que el 25% menciona que es muy bueno, y el 20 % consideran que el interés por cumplir con su servicio ofrecido es malo.

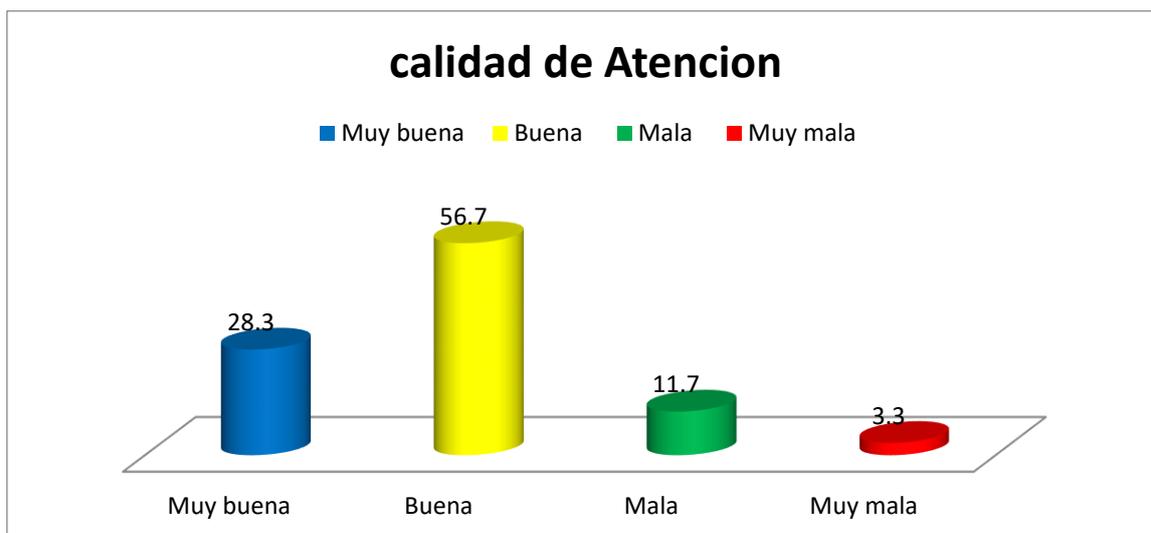
### RESULTADOS DE LA CALIDAD DE ATENCION EN LAS GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA

Tabla 13

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO ODONTOLOGICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	17	28.3%
Buena	34	56.7%
Mala	7	11.7%
Muy mala	2	3.3%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario propio

Gráfico 13



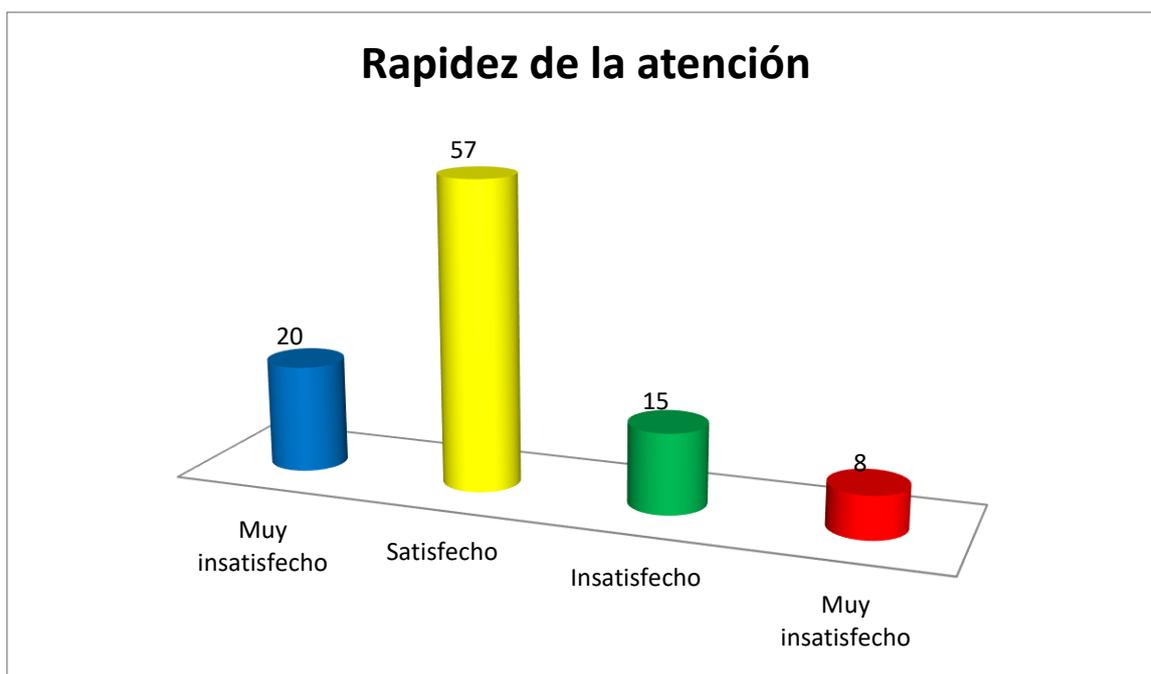
El grafico N°13 nos muestra el resultado general sobre la percepción de la calidad de atención en el servicio odontológico a gestantes que acuden al centro de salud sunampe chincha, donde de un total de 60 gestantes encuestadas el porcentaje mayor lo expresa como bueno ( 56,7%) , mientras que el (28,3%) lo considera como muy bueno la percepción de mala calidad en el servicio se expresa en un (11.7%) y por último el porcentaje menor con un ( 3,3%) manifiestan que la calidad de atención es muy mala

## B.-GRADO DE SATISFACCION

Tabla 14

1.-¿Cuál es su opinión acerca de la rapidez con la que fue atendida?				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy satisfecho	12	20	20
	Satisfecho	34	57	57
	Insatisfecho	9	15	15
	Muy insatisfecho	5	8	8
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 14



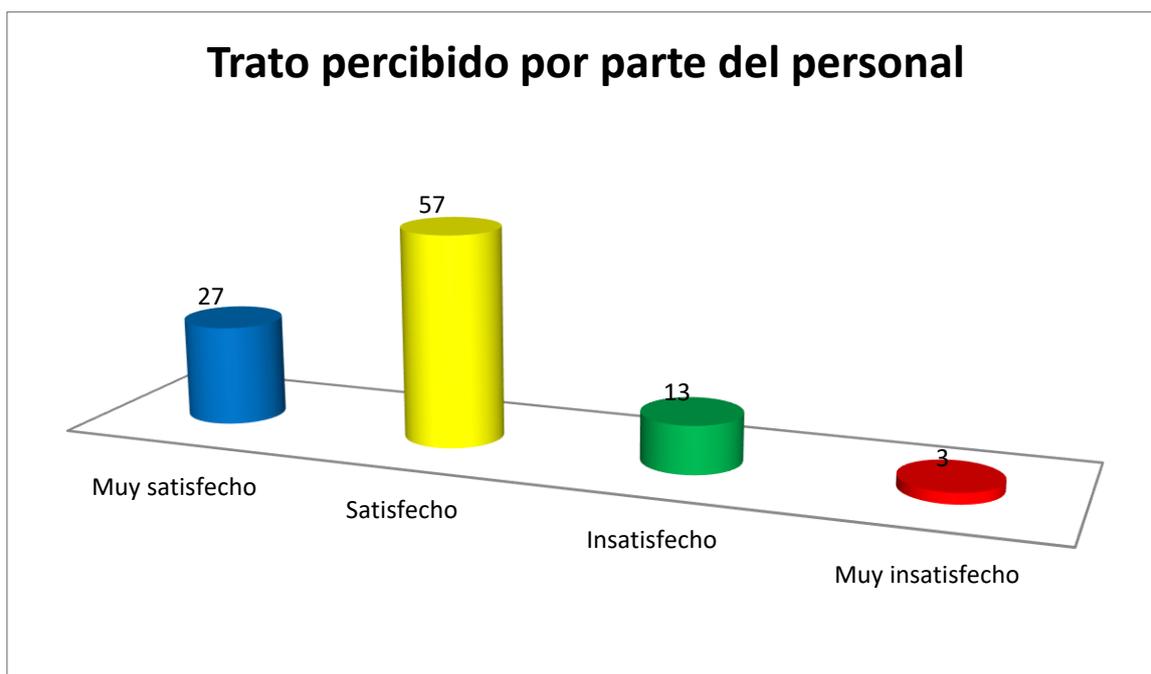
El gráfico N° 14 nos muestra los resultados sobre el ítems grado de satisfacción: a la pregunta, Cual es su opinión acerca de la rapidez con la que fue atendida

El 57% indica que la rapidez recibida la dejó satisfecha; y el 20% de las usuarias encuestadas se consideraron muy satisfechas con la rapidez recibida, en cambio el 15%, menciona que la rapidez en la atención la dejó insatisfecha; y 8.75%, lo valora como muy insatisfecha.

Tabla 15

2.-¿Como se siente usted con el trato recibido por parte del personal del centro de salud?				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy satisfecho	16	27	27
	Satisfecho	34	57	57
	Insatisfecho	8	13	13
	Muy insatisfecho	2	3	3
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 15

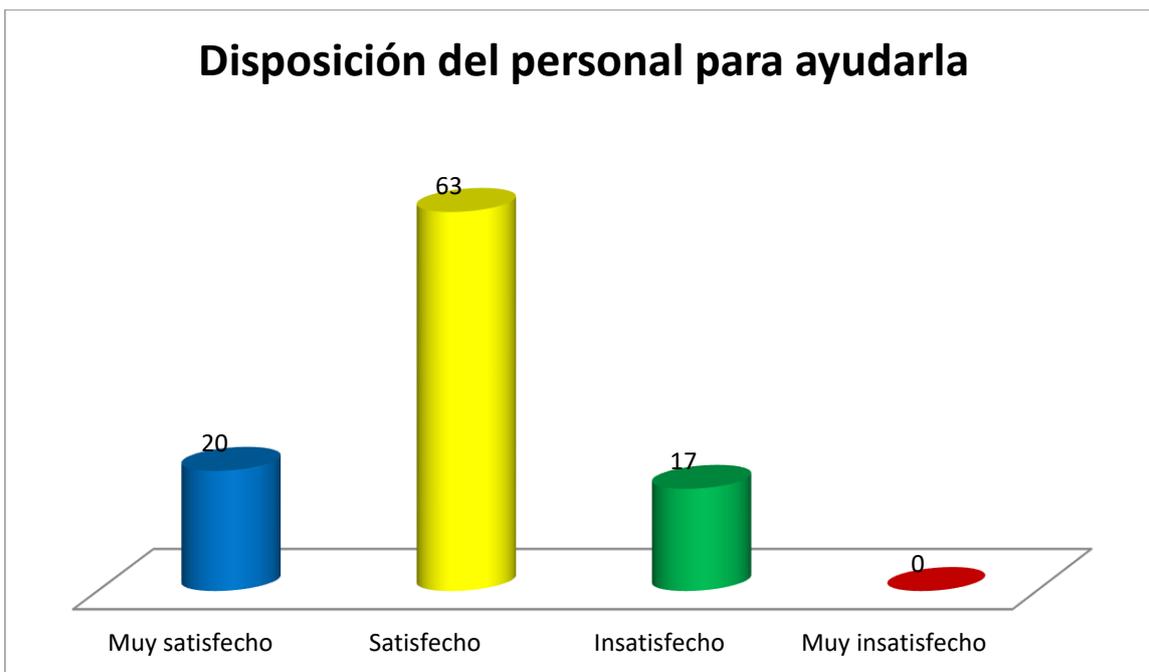


El gráfico N°15 nos muestra los resultados sobre la pregunta: cómo valoraba el trato recibido por parte del personal de salud que labora en ese centro el 57% se considera satisfecho con del trato recibido; el 27%, menciona que se considera muy satisfecho con el trato recibido; y el 13%, se considera insatisfecho con el trato recibido y un 3% menciona que se considera muy insatisfecho del trato recibido.

Tabla 16

3.-¿Qué impresión tiene usted de la disposición del personal para ayudarla en sus requerimientos?				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
		Muy satisfecho	12	20
	Satisfecho	38	63	
	Insatisfecho	10	17	
	Muy insatisfecho	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 16

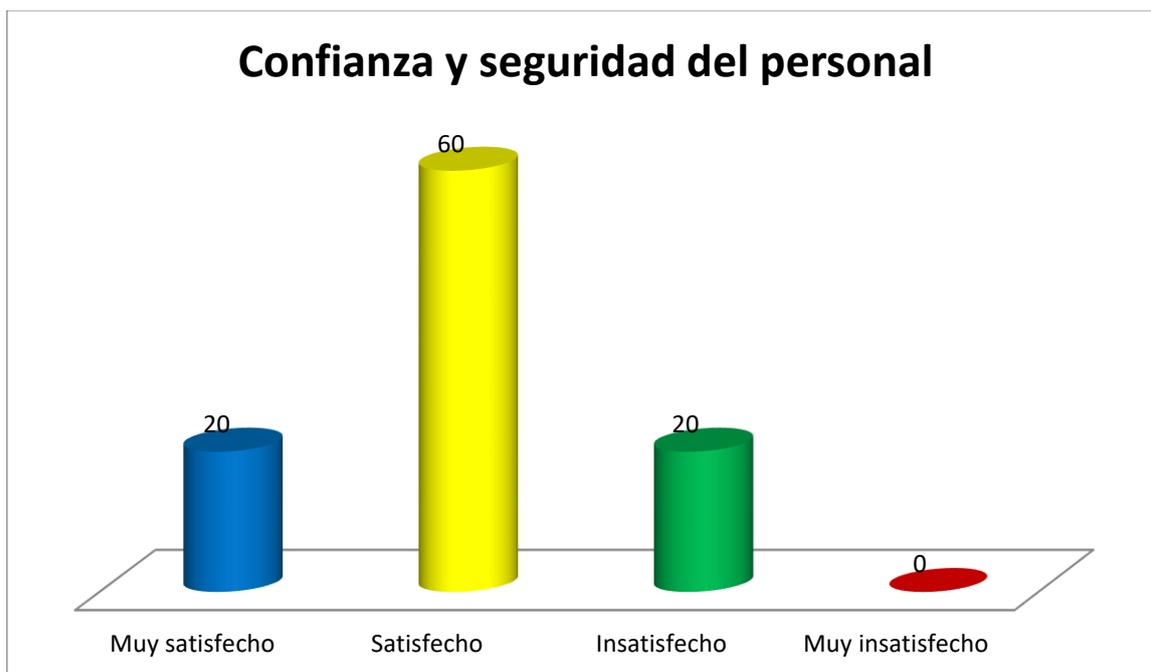


El gráfico N°16 nos muestra los resultados sobre la pregunta: que impresión tiene usted de la disposición del personal para ayudarla en sus requerimientos. El 63% indica que la disposición por parte del personal del centro de salud Sunampe Chíncha para atender sus requerimientos la dejó satisfecha, mientras que el 20% de las usuarias indicó que la disposición del personal del centro de salud las dejó muy satisfechas, en cambio un 17% mencionan que la disposición a sus requerimientos por parte del personal del centro de salud las dejó insatisfechas.

Tabla 17

4.-¿Como se siente usted en cuanto a la Confianza y seguridad que le brinda el personal?				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
		Muy satisfecho	12	30
	Satisfecho	36	60	
	Insatisfecho	12	20	
	Muy insatisfecho	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 17



El gráfico N° 17 muestra los resultados del ítem mediante la pregunta Como se siente usted en cuanto a la Confianza y seguridad que le brinda el personal en el centro de salud Sunampe Chincha a lo que el 60% indica haberse sentido satisfecha en cuanto a la confianza y seguridad en dicho centro de salud; el 20%, menciona haberse sentido muy satisfecha, y el 20%, indica lo contrario mencionan hacerse sentido insatisfecha respecto a este ítem.

Tabla 18

<b>5.-respecto a la competencia del profesional que la atendió, usted se considera</b>				
<b>GRADO DE SATISFACCION</b>	<b>Respuesta</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
	Muy satisfecho	12	20	
	Satisfecho	35	58	
	Insatisfecho	11	17	
	Muy insatisfecho	2	3	
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Grafico 18

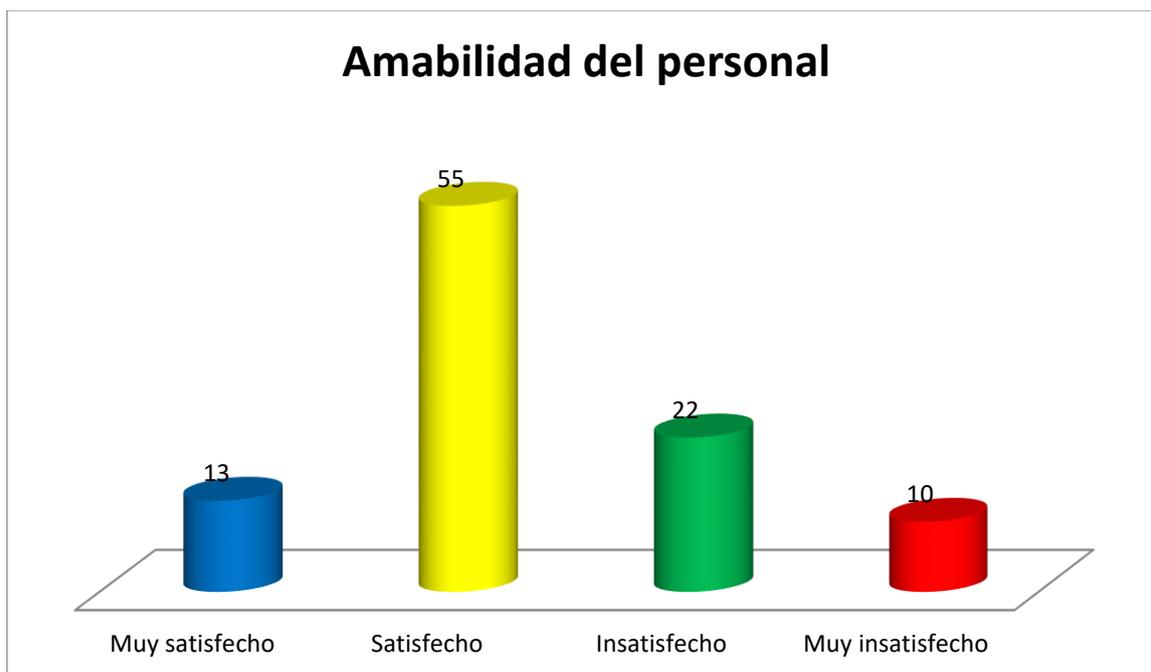


Respecto al ítem: grado de satisfacción. El gráfico N°18 nos muestra los resultados generales de la pregunta como considera la competencia del profesional que la atendió, el 57%, indica que se considera satisfecha respecto a las competencias del profesional; 20%, precisa que se considera satisfecha y el 12%, menciona que se considera insatisfecha con las competencias del profesional, y un 3% lo considera muy incompetente y se expresa muy insatisfecha.

Tabla 19

<b>6.- Respecto a la Amabilidad del personal usted se encuentra</b>				
<b>GRADO DE SATISFACCION</b>	<b>Respuesta</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
	Muy satisfecho	8	13	
	Satisfecho	33	55	
	Insatisfecho	13	22	
	Muy insatisfecho	6	10	
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>			<b>100</b>

Gráfico 19

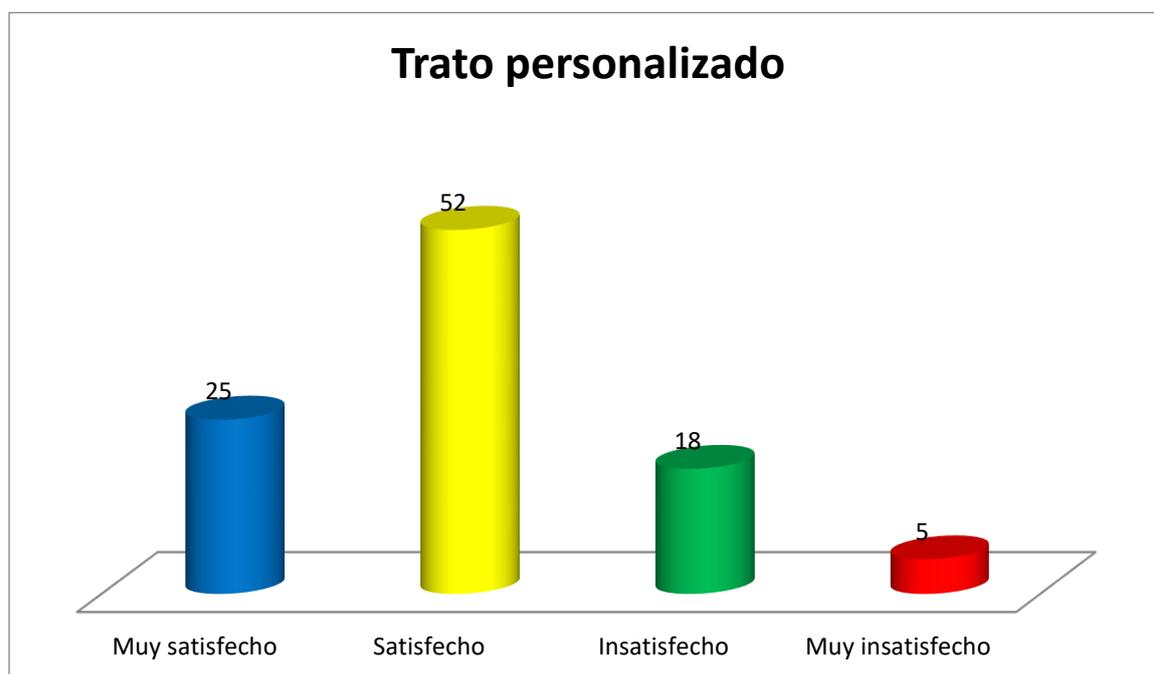


El gráfico N°19 muestra los resultados a la pregunta: - Respecto a la Amabilidad del personal usted se encuentra. El 55% indica que quedó satisfecha con el trato amable; en cambio el 22%, menciona que quedó insatisfecha de la amabilidad recibida, 10%, menciona que quedó muy insatisfecha, versus un 13% que quedó muy satisfecha con el trato amable recibido.

Tabla 20

7.- En cuanto al trato personalizado que recibió durante su atención usted se encuentra				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy satisfecho	15	25	
	Satisfecho	31	52	
	Insatisfecho	11	18	
	Muy insatisfecho	3	5	
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 20

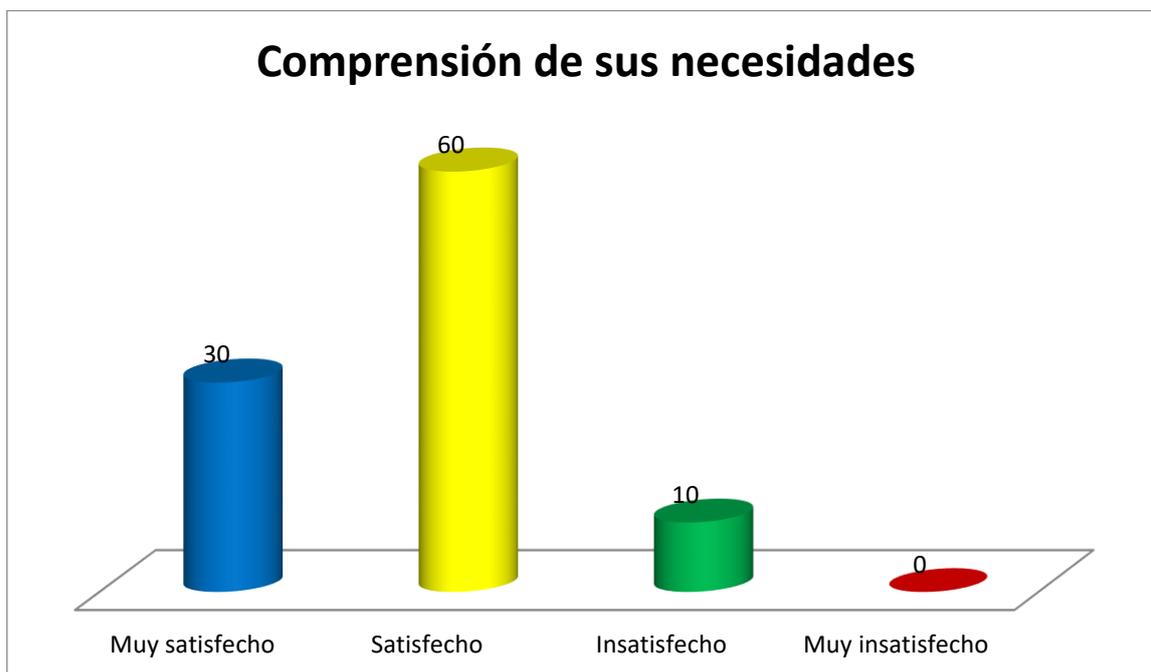


En el gráfico N°20 se muestra los resultados sobre la pregunta : **En cuanto al trato personalizado que recibió durante su atención usted se encuentra;** y 52% de las usuarias manifiestan que el trato personalizado por parte del profesional de odontología la dejó satisfecha, un 25% manifiestan sentirse muy satisfecha por el trato personal, en cambio un 18% de las encuestadas Manifestó sentirse insatisfecha se considera que el trato no fue nada satisfactorio, y el 5% de las usuarias atendidas en el centro de salud consideran que el trato personal las dejó muy insatisfechas.

Tabla 21

8.- Considera que el personal cuenta con la capacidad de comprender sus necesidades				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
		Muy satisfecho	18	30
	Satisfecho	36	60	
	Insatisfecho	6	10	
	Muy insatisfecho	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 21



El gráfico N° 21 nos muestra los resultados de la pregunta: usted Considera que el personal cuenta con la capacidad de comprender sus necesidades. El 60% del total de las usuarias encuestadas manifiestan sentirse satisfechas de las capacidades profesionales del personal odontológico; el 30%, menciona sentirse muy satisfechas de las capacidades profesionales del personal, y 10% indican lo contrario se sienten insatisfechas.

Tabla 22

9.- En cuanto al Respeto a su intimidad durante su atención usted se encuentra				
GRADO DE SATISFACCION	Respuesta	FRECUENCIA	%	TOTAL
	Muy satisfecho	12	20	
	Satisfecho	38	63	
	Insatisfecho	9	15	
	Muy insatisfecho	1	2	
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 22

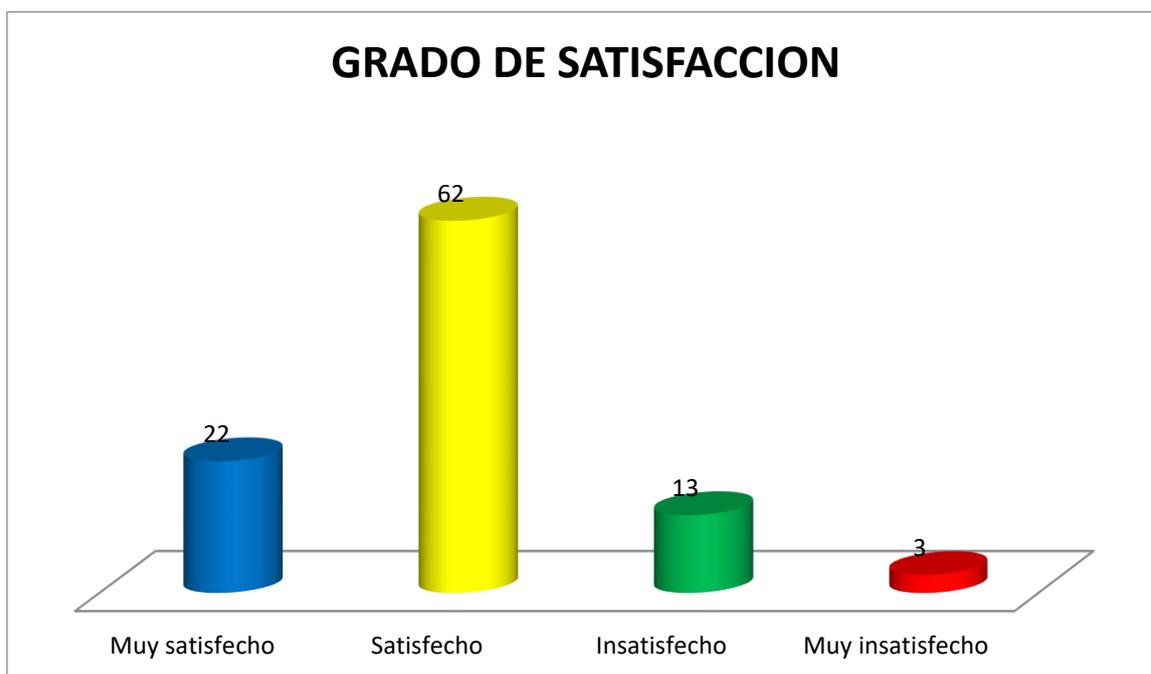


El gráfico N°22 reflejan los resultados de la pregunta: **En cuanto al Respeto a su intimidad durante su atención usted se encuentra.** El 63% del total indica sentirse satisfechas con el trato respetuoso recibido, el 20% menciona sentirse muy satisfecha con el tratamiento y el manejo profesional recibido, y el 15%, expresa sentirse insatisfecha con el trato a su intimidad recibido. El 2% de las usuarias expresan sentirse muy insatisfechas con el trato a su intimidad recibido

Tabla 23

<b>10.- Que nivel de satisfacción general tiene usted con el servicio recibido en el centro de salud</b>				
<b>GRADO DE SATISFACCION</b>	<b>Respuesta</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
	Muy satisfecho	13	22	
	Satisfecho	37	62	
	Insatisfecho	8	13	
	Muy insatisfecho	2	3	
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		<b>100</b>

Gráfico 23



En el gráfico N° 23 presenta los resultados de la pregunta: Que nivel de satisfacción general tiene usted con el servicio recibido en el centro de salud. A lo que el 62% responde haberse sentido satisfecho y por tanto se desprende que recomendarían a un familiar o amigo para que optara por tratamiento odontológico en el centro de salud de Sunampe Chincha, y el 22% de Las usuarias manifiestan sentirse muy satisfechas, mientras que un 13% indicó sentirse insatisfecha, mientras que un 3% que manifiesta sentirse muy insatisfecha del tratamiento odontológico recibido en este centro de salud

#### RESULTADOS DEL GRADO DE SATISFACCION EN LAS GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA

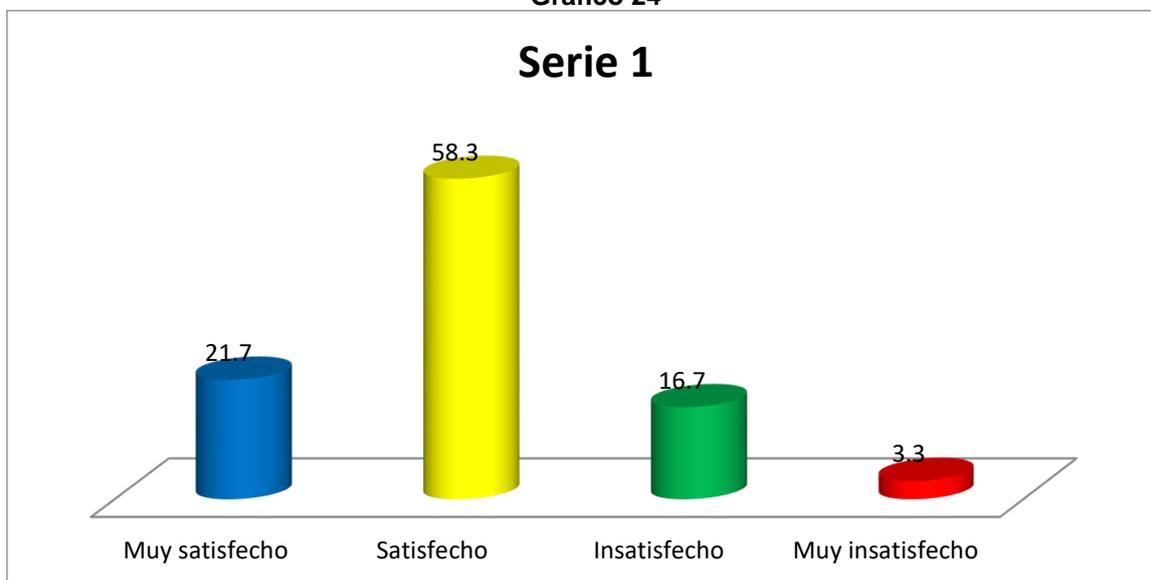
Tabla 24

PERCEPCION DEL GRADO DE SATISFACCION EN EL SERVICIO ODONTOLOGICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	13	21.7
Satisfecho	35	58.3

<b>Insatisfecho</b>	<b>10</b>	<b>16.7</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	<b>2.</b>	<b>3.3</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario propio

Gráfico 24



En el gráfico N° 24 se aprecia la valoración final del grado de satisfacción en las gestantes que acuden al servicio odontológico en el Centro de salud Sunampe Chincha. Donde se aprecia que un porcentaje mayoritario (58.3%) manifiestan que están satisfechas con el servicio, el (21.7%) en promedio indicó encontrarse muy satisfecha; el (16.7%) en promedio mencionó encontrarse insatisfecha; y el (3.3%) en promedio respondió encontrarse muy insatisfecha

**DESCRIPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS GESTANTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA.**

Tabla 25

Area 1 Calidad de Atención	Frecuencia	Puntaje parcial	Total
<b>Muy buena</b>	<b>17</b>	<b>68</b>	<b>85</b>
<b>Buena</b>	<b>34</b>	<b>102</b>	<b>136</b>
<b>Mala</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>21</b>
<b>Muy mala</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>188</b>	<b>248</b>

Area 2 Grado de Satisfacción	Frecuencia	Puntaje parcial	Total
<b>Muy satisfecho</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>65</b>
<b>Satisfecho</b>	<b>35</b>	<b>105</b>	<b>140</b>
<b>Insatisfecho</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	<b>2.</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>		<b>239</b>

**CORELACION ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS GESTANTES EN EL SERVICIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA**

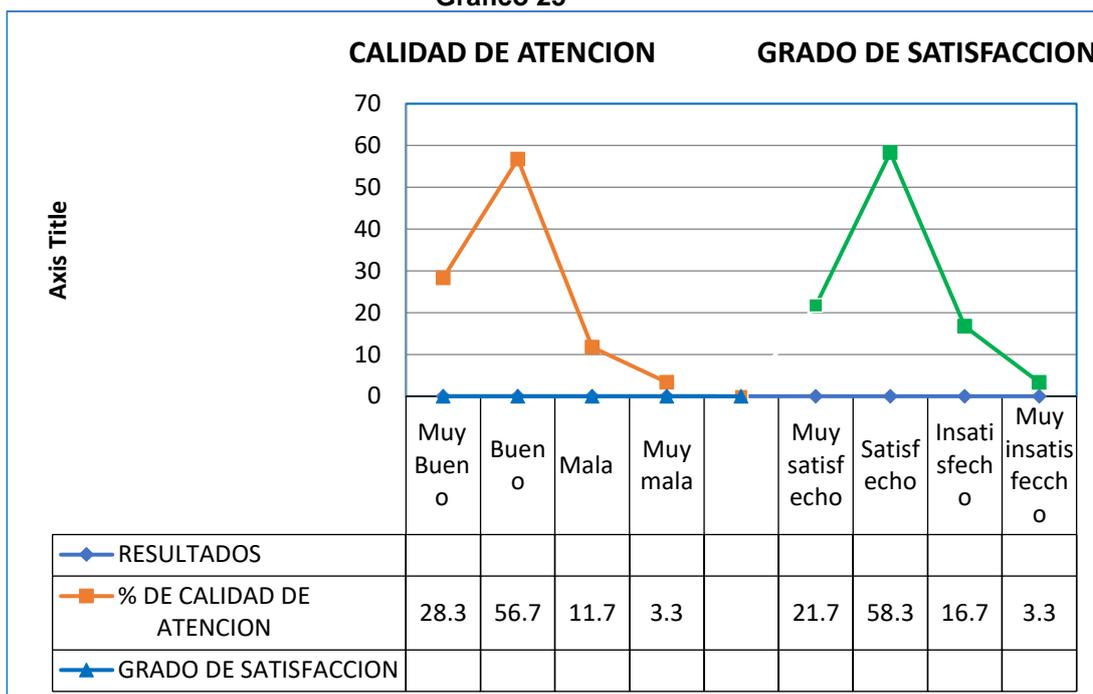
Tabla 26

CALIDAD DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE GENERAL	GRADO DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE GENERAL
<b>Muy buena</b>	17	28.3%	<b>Muy satisfecho</b>	13	21.7
<b>Buena</b>	34	56.7%	<b>Satisfecho</b>	35	58.3
<b>Mala</b>	7	11.7%	<b>Insatisfecho</b>	10	16.7
<b>Muy mala</b>	2	3.3%	<b>Muy insatisfecho</b>	2.	3.3
<b>TOTAL:</b>	60	100%	<b>TOTAL</b>	60	100%

**Coefficiente de relación lineal de Pearson**

**r= 0.929**

Gráfico 25



En el gráfico N°25 se muestra que existe una relación directa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, que presentan las madres gestantes que acuden al servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha, del total de las 60 madres gestantes encuestadas, en la variable Calidad de Atención 17 presentan promedio (28.3%) de muy bueno y 34 que representan el (56.7%) lo expresan como bueno, mientras que 7 madres el (11.7%) manifiestan que la calidad de atención es mala y 2 madres grupos representan el (3.3%) de la muestra expresan que la calidad de atención es muy mala, relacionando con el grado de satisfacción tenemos que la gráfica indica que el 21.7% estuvieron muy satisfechas con la atención y 58.3% están satisfechas con la atención recibida, la calificación muestra un porcentaje de 16.7% insatisfechas, y 3.3% muy insatisfechas.

## 5.2. Análisis inferencial pruebas estadísticas paramétricas no paramétricas de correlación de regresión u otros

Los resultados obtenidos fueron ingresados en una base de datos mediante el programa SPSS versión 24.0, donde se realizó los análisis descriptivos e inferenciales. El estadístico evaluó el error inter-examinador entre las clasificaciones hechas a las 60 usuarias gestantes que acudieron al Centro de Salud Sunampe Chincha aplicándose a cada uno de ellos el instrumento valorativo,

posteriormente los valores obtenidos se representaron gráficamente en concordancia con las metas planteadas.

El análisis estadístico al cual se recurrió para que relacione el nivel de calidad del servicio con el grado de satisfacción de las usuarias gestantes del centro de salud Sunampe Chincha fue el Chi-cuadrado ( $X^2$ ), tomándose en cuenta un error por debajo del 5% ( $p < 0.05$ ), para consolidar que existe asociación estadística significativa y además el coeficiente de correlación lineal de Pearson, cuyo valor para este caso fue positiva  $r = 0,929$  que sustenta la existencia de relación positiva entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, para el caso de nuestro estudio indico que ambas variables están relacionadas

### **Comprobación de hipótesis técnicas estadísticas empleadas.**

#### **Hipótesis general:**

##### **a. Hipótesis estadística:**

**H0:** La calidad de la atención no se relaciona de manera directa con el grado de satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico del Centro de salud de Sunampe Chincha en el año 2019.

**H1:** La calidad de atención se relaciona de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico del Centro de salud de Sunampe Chincha en el año 2019.

**b. Nivel de significación:**  $\alpha = 0.05$

**c. Estadística de prueba:** Chi cuadrado de Pearson

**Tabla de Chi cuadrado para la hipótesis general**

<b>Calidad de atención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Valor</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Muy buena</b>	<b>200</b>	<b>4</b>	<b>800</b>
<b>Buena</b>	<b>407</b>	<b>3</b>	<b>1221</b>
<b>Mala</b>	<b>91</b>	<b>2</b>	<b>182</b>
<b>Mala muy mala</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>22</b>

<b>Total</b>	<b>720</b>		<b>2225</b>
<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Valor</b>	
<b>Muy satisfecho</b>	<b>130</b>	<b>4</b>	<b>520</b>
<b>Satisfecho</b>	<b>360</b>	<b>3</b>	<b>1080</b>
<b>Insatisfecho</b>	<b>97</b>	<b>2</b>	<b>194</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>602</b>		<b>1809</b>

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,777 <sup>a</sup>	20	,000
Razón de verosimilitud	44,379	20	,001
Asociación lineal por lineal	20,661	1	,000
N de casos válidos	59		

a. 30 casillas (90,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Podemos afirmar que existe relación entre los la calidad de atención ”, con el grado de satisfacción. Como el nivel de confianza es menor que 0.05 (  $0.00 < 0.05$ ) rechazamos la hipótesis nula (  $H_0$  ) y aceptamos la hipótesis alternativa , luego podemos concluir que a un nivel significativo de 0.05 y afirmar que se acepta la hipótesis de trabajo (  $H_1$  ).” *Que propone que La calidad de la atención se relaciona de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha en el año 2019”*

#### Hipótesis específica

#### Hipótesis específica 1:

#### a.-Hipótesis estadística

#### Hipótesis específica 1

- $H_1$  Los factores objetivos de la calidad de atención se relaciona de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico *del Centro de Salud Sunampe Chíncha en el año 2019.*

- $H_0$  Los factores objetivos de la calidad de atención no se relacionan de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chincha en el año 2019.

**b. Nivel de significación:**  $\alpha = 0.25$

**c. Estadística de prueba:** Chi cuadrado de Pearson

Tabla de Chi cuadrado para la hipótesis específica: 1

Area 1 Calidad de Atención	Frecuencia	Puntaje total Obtenido
<b>Muy buena</b>	<b>17</b>	<b>85</b>
<b>Buena</b>	<b>34</b>	<b>136</b>
<b>Mala</b>	<b>7</b>	<b>21</b>
<b>Muy mala</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>248</b>

**gl=4 p=valor 0.84**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 <sup>a</sup>	16	,220
Razón de verosimilitud	16,094	16	,446
Asociación lineal por lineal	3,968	1	,046
N de casos válidos	5		

a. 25 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

**Regla de decisión:**

Como el valor calculado de  $X^2$  (20) es mayor que el valor crítico de la tabla (5.39) y con un error  $< 0,484$  El valor del  $X^2$  de la tabla, a un grado de libertad de 4 y con un nivel de significancia de 0.25 es 5.39. rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y procedemos a validar la hipótesis alterna ( $H_1$ ): “**Los factores objetivos de la calidad de atención se relaciona de manera directa con la satisfacción de la gestante que acuden al servicio odontológico del centro de salud Sunampe Chincha en el año 2019**”

## Hipótesis específica 2:

### a.-Hipótesis estadística

Hipótesis específica 2

- $H_1$  Los factores Subjetivos de la calidad de atención se relaciona de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico *del Centro de Salud Sunampe Chincha en el año 2019.*
- $H_0$  Los factores Subjetivos de la calidad de atención no se relacionan de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico *del Centro de Salud Sunampe Chincha en el año 2019.*

**b. Nivel de significación:**  $\alpha = 0.25$

**c. Estadística de prueba:** Chi cuadrado de Pearson

Tabla de Chi cuadrado para la hipótesis específica: 2

Area 2 Grado de Satisfacción	Frecuencia	Puntaje total Obtenido
<b>Muy satisfecho</b>	<b>13</b>	<b>65</b>
<b>Satisfecho</b>	<b>35</b>	<b>140</b>
<b>Insatisfecho</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	<b>2.</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>239</b>

**gl=4 p=valor 0.84**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000 <sup>a</sup>	9	,213
Razón de verosimilitud	11,090	9	,270
Asociación lineal por lineal	2,969	1	,085
N de casos válidos	4		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

**Regla de decisión:**

Como el valor calculado de  $X^2$  (12) es mayor que el valor crítico de la tabla (5.39) y con un error  $< 0,484$  El valor del  $X^2$  de la tabla, a un grado de libertad de 4 y con un nivel de significancia de 0.25 es 5.39. rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y procedemos validar la hipótesis alterna ( $H_1$ ): “**Los factores subjetivos** de la calidad de atención se relacionan de manera directa con la satisfacción de la gestante que acude al servicio odontológico del centro de salud Sunampe Chincha en el año 2019”

### 5.3. DISCUSION

Los resultados del presente trabajo de investigación determinan que existe una correlación la calidad de atención y el grado de satisfacción, es decir, existe una relación positiva entre ambas variables.

De igual forma sucede en la investigación de **Correa Y.** concluye que se encontró correlación entre correlación la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidas por el programa “Salud oral integral de la embarazada” en el CESFAM Miguel Ángel Arenas López de Curicó en el año 2015, determinó que las relaciones varían muy estrechamente en comparación a sus exigencias, expresando un 94,39% de satisfacción usuaria, la misma que se relaciona directamente con la calidad de servicio que ofrecido en el servicio odontológico del centro de salud de Sunampe Chíncha, determinando esta satisfacción para el personal odontológico como para el asistencial<sup>1</sup>.

**Cáceres C.** refiere que se logró establecer en cierto grado la dependencia entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes de los hábitos de estudio respecto al rendimiento académico, Mencionando en sus resultados que el 5,2% de usuarios determino la atención como muy buena y el, 60,7% de usuarios expreso que la atención recibida era buena la atención y el 34,1% la determino de manera regular. En lo referente a los profesionales odontólogos y las asistenciales, el 40% determino que el área de atención odontológica era muy buena y el 60% la califico como buena.

**Ramos L.** en su investigación que tuvo la finalidad de determinar los factores asociados al nivel de satisfacción y su relación con la calidad de atención de los pacientes externos en el Centro de Salud de Picsi. Encontró que un 72,2% de los pacientes externos mostraban satisfacción versus un 27,84% que expresaban cierto grado de insatisfacción. las variables que terminaron una mayor satisfacción figuran la Seguridad con 96,13%, luego aparece la de Empatía con 91,3% y luego se muestran los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente Las conclusiones determinaron que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, se muestran satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%.<sup>15</sup>

Por el contrario, **Morales-García M, Priego H, Avalos-García M.** concluyeron que la percepción del servicio odontológico no era muy buena y determinaron que los

motivos por lo que no acuden a consulta se consideraron la desconfianza (36.5%), y el costo de la consulta (34.2%), con relación a si le resolvieron su problema de salud el 63.4%, En cuanto al equipamiento la percepción del usuario se centró en el equipo de esterilización (29.2%), y al equipo de radiología.

**Los resultados del presente estudio determino:**

Que en nuestra investigación, el 56.7% de las madres gestantes que participaron expresaron su satisfacción por la calidad de atención, siguiendo la misma tendencia encontrada por **Ramos L.** quien determinó que la percepción del grado de calidad de atención de las investigadas en su mayoría son adecuados en un 64.3%. Por otro lado, la percepción de calidad negativa de mala y muy mala en la investigación fueron de 17%. Y 3.3%

Podemos determinar que los resultados que muestran la presente investigación son positivos en cuanto a las dos dimensiones del estudio calidad de atención y grado de satisfacción en el tratamiento odontológico recibido en general lo cual nos indica probablemente una buena organización o gestión de parte de la Dirección de Salud de Chincha y la dirección del centro de salud de Sunampe Chincha. Sin embargo, se observa un determinado porcentaje de observaciones y debilidades que deberían ser tomadas en cuenta para una asegurar una buena atención de calidad.

## CONCLUSIONES

Se concluye que:

La correlación entre calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias gestantes del servicio odontológico del centro de Salud Sunampe, Chincha en el año 2019 están relacionados significativamente. ( $p$  valor $<0,05$ )

El servicio y trato al paciente en todo el personal del centro de Salud Sunampe es satisfactorio esto permite brindar un buen servicio de salud bucal en todos los procedimientos de atención a la ciudadanía

El tiempo de espera no es el adecuado y como consecuencia se refleja en la puntualidad de atención al paciente que acude al servicio odontológico del Centro de Salud de Sunampe Chincha, se refleja en la percepción de un servicio de calidad.

La salud bucal contribuye a la mejora de la salud general de las madres gestantes por consiguiente contribuir a que acudan al servicio odontológico para el tratamiento preventivo es una responsabilidad del sector salud.

El nivel de calidad de la atención odontológica del centro de Salud Sunampe Chincha respecto a la percepción del paciente fue satisfactoria.

El nivel del grado de satisfacción del paciente con respecto a la atención odontológica recibida en el Centro de Salud de Sunampe Chincha fue satisfactorio, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

## RECOMENDACIONES

Desarrollar y aplicar estrategias administrativas mediante diversas acciones dirigidas a lograr mejores niveles de atención de calidad orientada a mejorar el servicio odontológico del Centro de salud de Sunampe Chincha

Implementar un sistema de orientación y capacitación del servicio y trato al paciente en todo el personal con la finalidad de mejorar el servicio de salud bucal orientadas a la mejora en todos los procedimientos de atención a la ciudadanía

Reducir mediante procedimientos administrativos el tiempo de espera y la puntualidad de atención al paciente que acude al servicio odontológico del Centro de Salud de Sunampe Chincha, que redundara en la percepción de un servicio de calidad.

.

Recoger periódicamente las opiniones de los pacientes respecto a la calidad de la atención de la salud con la finalidad de detectar algunas debilidades no solo de atención sino también sobre instrumentos, equipos insumos o medicamentos necesarios para la buena aplicación del servicio odontológico

Orientar a las usuarias madres gestantes respecto a la importancia de la salud bucal y como esta contribuye a la mejora de la salud general y educarlas respecto a que las usuarias gestantes algunas veces consideran que no es importantes acudir al servicio odontológico para el tratamiento preventivo.

Mejorar el grado de percepción del nivel de satisfacción de la atención odontológica en las madres gestantes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de salud Sunampe con la de mejora de infraestructura, equipamiento entre otros mediante proyectos sectorial de salud.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Cáceres C. Evaluación del nivel satisfacción y propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio de Odontología del Hospital Alberto Correa Cornejo, del Ministerio de Salud Pública, en la parroquia de Yaruquí, 2016. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2016. Disponible en: [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11676/1/T-UCE-0006-004-2016.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11676/1/T-UCE-0006-004-2016.pdf)
2. Morales-García M, Priego H, Avalos-García M. Percepción y consumo de servicios de atención odontológica en el municipio de Comalcalco, Tabasco. SALUD EN TABASCO Vol. 20, No. 2, Mayo-Agosto 2014, pp 48-53. Disponible en: [http://www.academia.edu/24046589/REVISTA\\_SALUD\\_EN\\_TABASCO\\_completo\\_vol\\_20\\_num](http://www.academia.edu/24046589/REVISTA_SALUD_EN_TABASCO_completo_vol_20_num)
3. Gubio Q. Nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4604/1/T-UCE-0006-36.pdf>
4. Chiclla A. Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. [Tesis de pregrado]. Lima-Perú: Universidad San Juan Bautista; 2017. Disponible en: [repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/523](http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/523)
5. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2015. [Fecha de acceso 21 de Noviembre 2018]. Disponible en: [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116)
6. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/MINSA. 2006. p.9.
7. MINSA. Documento Técnico: “Sistema de Gestión en Calidad de Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud”, 2010.

8. Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis maestría] Quito - Ecuador. Universidad central de Ecuador; 2014.
9. Álvaro, A., García, A., Bonet, M. (2007). Pautas conceptuales y metodológicas para explicar los determinantes de los niveles de salud en Cuba. *Rev Cubana Salud Pública*. 33(2).
10. Miyahira J.(2001). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? [Editorial]. *Rev Med Hered* 2001. 12: 76-7.
11. Munro. L., Munro, M. (1994). La gestión de calidad total. En: *La calidad total en acción*. Barcelona. Ediciones Folio S.A. p: 17-33.
12. Corripio, F. (1979) *Diccionario etimológico general de la lengua castellana*. Barcelona. Editorial Bruguera S.A.
13. Pagano, M., Gauvreau, K. (2001). *Fundamentos de bioestadística*. 2da ed. México: Thomson.
14. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Ministerio de salud - Dirección General de Salud de las Personas - Dirección de Calidad en Salud [en línea]. 2012. [Fecha de acceso 12 de agosto de 2016] URL disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf)
15. Aguirre, H.(2004). Principios éticos de la práctica médica. *Cir Ciruj* ; 72: 503-510.
16. Munro, L., Munro, M., *La gestión de calidad total*. En: *La calidad total en acción*. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. p: 17-33.
17. Perú, MINSA. Documento Técnico: “Sistema de Gestión en Calidad de Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud”, 2010.
18. Cabello E., Chirinos J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. *Rev Med Hered*. 23(2):88-95.
19. Ministerio de Salud. Documento técnico, Política Nacional de Salud, RM N° 727-2009/MINSA. Lima (Perú): MINSA; 2009.

20. ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización). Norma Internacional: Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (Traducción certificada). Ginebra: ISO; 2005.
21. Organización Panamericana de la Salud. Documentos Técnicos, Políticas y Regulación THS/HT-2009/001, Curso de gestión de calidad y buenas prácticas de laboratorio. 2da ed. Washington D.C.: OPS; 2009.
22. Castillo Morales, E. Escala multidimensional SERVQUAL. Universidad del Bío – Bío, Chile 2000.
23. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. RM N°527-2011/MINSA

# **ANEXOS**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			METODOLOGIA	
Problema General	Objetivo General	Hipòtesis General	VARIABLES	DIMENSION	ESCALA	Tipo de Estudio	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019?	Determinar en qué medida la calidad de atención se relaciona con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019	<b>V. Independiente</b> Calidad de Atención	Muy buena Buena Mala Muy mala	Ordinal		
Problemas específicos:	Objetivos Específicos	Hipòtesis específica.	VARIABLES	DIMENSION	ESCALA	Población Selección de la muestra Técnica Instrumento	
<b>PE1</b> ¿En qué medida los factores subjetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019?	<b>OE.1</b> Establecer en qué medida los factores subjetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de la gestante usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019.	<b>HE1</b> Existe relación directa entre los factores subjetivos de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019	<b>V. Dependiente</b> Grado de Satisfacción	Muy satisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy insatisfecho	Ordinal		
<b>PE2</b> ¿En qué medida los factores objetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019?	<b>OE.2.-</b> Determinar en qué medida los factores objetivos de la calidad de atención se relacionan con el grado de satisfacción de la gestante usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019.	<b>HE2</b> Existe relación directa entre los factores objetivos de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante usuarias del servicio odontológico del Centro de Salud Sunampe Chíncha de Enero a Marzo año 2019					



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES USUARIAS DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA DE ENERO A MARZO AÑO 2019.**

**INSTRUMENTO**

**Evaluación de calidad de atención y Grado de satisfacción**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:**

El presente instrumento consta de 24 ítems, cada uno con cuatro posibilidades de respuesta. muy satisfecha, satisfecha, insatisfecha, muy insatisfecha. Procure contestar según su criterio. Es importante que contestes a todas las preguntas. Los datos obtenidos mediante esta, son exclusivamente para fines científicos y de investigación, según los principios de ética correspondientes y bajo estricto secreto.

**Solamente se deberá marcar con una "X" una respuesta; si marcas dos, se invalida el ítem.**

**A.- CALIDAD DE ATENCION**

**1.- ¿La ubicación del Centro de Salud es para usted?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**2. Como califica usted las áreas del servicio del centro de salud.**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**3. ¿la limpieza y orden del establecimiento de salud, para usted es?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**4. ¿Califica usted la señalización para llegar al servicio de atención como?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**5. ¿Cree usted que la Tecnología con la que cuenta el Servicio de Odontología del Centro de Salud es?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**6. Para usted la apariencia en el vestir del personal es?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**7. ¿El tiempo de espera para la atención fue?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**8. ¿Opina usted que la comodidad de las instalaciones es?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**9. ¿Opina usted que el Interés del personal por solucionar sus problemas fue?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**10. ¿La Puntualidad en la consulta odontológica fue?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**11. ¿La información que le dio el personal, en odontología sobre su tratamiento fue?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**12. ¿El Interés del personal en cumplir lo que promete fue?**

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>

**B.- GRADO DE SATISFACCION**

**13.-Cual es su opinión acerca de la rapidez con la que fue atendida**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**14.-Como se siente usted con el trato recibido por parte del personal del centro de salud**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**15.-que impresión tiene usted de la disposición del personal para ayudarla en sus requerimientos**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**16.- Como se siente usted en cuanto a la Confianza y seguridad que le brinda el personal**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**17.-respecto a la competencia del profesional que la atendió usted se considera**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**18.- Respecto a la Amabilidad del personal usted se encuentra**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**19.-En cuanto al trato personalizado que recibió durante su atención usted se encuentra**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**20.- Considera que el personal cuenta con la capacidad de comprender sus necesidades**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**21.- En cuanto al Respeto a su intimidad durante su atención usted se encuentra**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**22.- Que nivel de satisfacción general tiene usted con el servicio recibido en el centro de salud**

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho



FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente Yo:....., paciente del:.....

Manifiesto deseo de participar voluntariamente en el trabajo de investigación titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS GESTANTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA. 2019 que realiza el bachiller en Estomatología: Félix Wilian Macavilca Suyo de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica,

He entendido que dicha investigación no implica ningún tratamiento y tampoco genera ningún riesgo para mi salud, por este motivo doy mi consentimiento para participar en él, comprometiéndome a brindar información verídica en los documentos necesarios.

Mi identidad no será publicada, los datos son anónimos, es decir solo quedan en el estudio. Si usted no desea participar no hay ningún problema, desde ya le agradecemos su colaboración.

\_\_\_\_\_

Firma

Nº DNI: \_\_\_\_\_

Chincha, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2019

FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS DE LA VARIABLE RENDIMIENTO ACADEMICO

CATEGORIA	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	12	TOTAL	
CALIDAD	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	39	
	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	40	
	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	38	
	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	37	
	5	3	3	3	1	1	3	3	3	4	2	4	3	33	
	6	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	37
	7	4	4	3	3	2	3	1	3	4	3	4	4	3	37
	8	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	36
	9	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	37
	10	4	3	2	1	2	3	4	3	4	4	4	3	2	35
	11	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	40
	12	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	1	36
	13	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	36
	14	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	36
	15	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	40
	16	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	39
	17	3	4	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	4	33
	18	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	34
	19	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	35
	20	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	37
	21	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	36

<b>22</b>	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	<b>40</b>
<b>23</b>	2	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	<b>34</b>
<b>24</b>	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	<b>36</b>
<b>25</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	<b>41</b>
<b>26</b>	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	<b>32</b>
<b>27</b>	1	3	2	1	3	2	4	4	3	4	4	4	<b>35</b>
<b>28</b>	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	<b>38</b>
<b>29</b>	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	<b>39</b>
<b>30</b>	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	<b>33</b>
<b>31</b>	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	<b>39</b>
<b>32</b>	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	<b>39</b>
<b>33</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	<b>41</b>
<b>34</b>	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	<b>35</b>
<b>35</b>	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	<b>40</b>
<b>36</b>	2	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	2	<b>36</b>
<b>37</b>	4	4	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	<b>35</b>
<b>38</b>	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	<b>36</b>
<b>39</b>	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	<b>39</b>
<b>40</b>	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	<b>40</b>
<b>41</b>	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	<b>38</b>
<b>42</b>	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>43</b>	2	3	3	1	2	3	4	4	3	3	4	3	<b>35</b>
<b>44</b>	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>39</b>
<b>45</b>	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	<b>37</b>
<b>46</b>	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	<b>36</b>
<b>47</b>	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	<b>36</b>

<b>48</b>	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>49</b>	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	<b>41</b>
<b>50</b>	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	<b>38</b>
<b>51</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	<b>34</b>
<b>52</b>	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	<b>35</b>
<b>53</b>	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	<b>39</b>
<b>54</b>	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	3	<b>35</b>
<b>55</b>	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	<b>37</b>
<b>56</b>	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	<b>37</b>
<b>57</b>	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	<b>38</b>
<b>58</b>	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>38</b>
<b>59</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>35</b>
<b>60</b>	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	<b>34</b>

**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS DE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCION**

<b>CATEGORIA</b>	<b>N°</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CALIDAD</b>	<b>1</b>	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	<b>34</b>
	<b>2</b>	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	<b>28</b>
	<b>3</b>	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	<b>30</b>
	<b>4</b>	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	<b>32</b>
	<b>5</b>	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	<b>30</b>
	<b>6</b>	4	4	3	3	3	2	2	3	2	1	<b>27</b>
	<b>7</b>	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	<b>32</b>
	<b>8</b>	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	<b>27</b>
	<b>9</b>	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	<b>32</b>
	<b>10</b>	3	4	3	3	3	2	1	3	4	3	<b>29</b>
	<b>11</b>	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	<b>30</b>
	<b>12</b>	3	4	3	4	3	3	3	2	1	3	<b>29</b>
	<b>13</b>	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	<b>30</b>
	<b>14</b>	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	<b>29</b>
	<b>15</b>	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	<b>32</b>
	<b>16</b>	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	<b>33</b>
	<b>17</b>	3	1	3	3	3	2	2	3	3	4	<b>27</b>
	<b>18</b>	2	3	2	3	1	3	4	3	4	3	<b>28</b>
	<b>19</b>	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>32</b>
	<b>20</b>	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	<b>34</b>

<b>21</b>	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	<b>33</b>
<b>22</b>	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	<b>28</b>
<b>23</b>	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	<b>32</b>
<b>24</b>	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	<b>24</b>
<b>25</b>	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	<b>30</b>
<b>26</b>	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	<b>34</b>
<b>27</b>	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	<b>31</b>
<b>28</b>	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	<b>30</b>
<b>29</b>	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	<b>25</b>
<b>30</b>	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	<b>28</b>
<b>31</b>	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	<b>31</b>
<b>32</b>	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	<b>32</b>
<b>33</b>	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	<b>35</b>
<b>34</b>	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>
<b>35</b>	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	<b>26</b>
<b>36</b>	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	<b>29</b>
<b>37</b>	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	<b>33</b>
<b>38</b>	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	<b>28</b>
<b>39</b>	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	<b>33</b>
<b>40</b>	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	<b>25</b>
<b>41</b>	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	<b>31</b>
<b>42</b>	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	<b>27</b>
<b>43</b>	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	<b>28</b>
<b>44</b>	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	<b>31</b>
<b>45</b>	3	1	4	2	3	3	3	4	3	4	<b>30</b>
<b>46</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	<b>31</b>

<b>47</b>	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	<b>27</b>
<b>48</b>	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>49</b>	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	<b>28</b>
<b>50</b>	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	<b>25</b>
<b>51</b>	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	<b>34</b>
<b>52</b>	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	<b>28</b>
<b>53</b>	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	<b>32</b>
<b>54</b>	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>32</b>
<b>55</b>	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	<b>26</b>
<b>56</b>	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	<b>32</b>
<b>57</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>58</b>	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	<b>31</b>
<b>59</b>	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	<b>30</b>
<b>60</b>	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	<b>28</b>

### ESCALA DE VALIDACION POR JUECES

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
<p style="text-align: center;"><b>SUFICIENCIA</b></p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta</p>	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS GESTANTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD SUNAMPE CHINCHA. 2019.**

**VALIDACION POR JUECES**

**VALORAR LAS REPUESTAS: 1,2,3 Y/O 4 SEGÚN SU APRECIACION**

		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Calidad de atención</b>	<b>Muy bueno</b>				
	<b>Bueno</b>				
	<b>Mala</b>				
	<b>Muy mala</b>				
<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Muy satisfecho</b>				
	<b>Satisfecho</b>				
	<b>Insatisfecho</b>				
	<b>Muy insatisfecho</b>				

¿hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada? \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

Yo, .....certifico que realice el juicio de experto del instrumento diseñado por el bachiller . Félix William Macavilca Suyo en el estudio denominado calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias gestantes del servicio odontológico del centro de salud Sunampe Chincha. 2019.

**HOJA DE RESPUESTAS:** COLOCAR EL NUMERO 1,2,3 Y/O 4 SEGÚN SU APRECIACION

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
A.- CALIDAD DE ATENCION	¿La ubicación del Centro de Salud es para usted?				
	Como califica usted las áreas del servicio del centro de salud.				
	¿la limpieza y orden del establecimiento de salud, para usted es?				
	¿Califica usted la señalización para llegar al servicio de atención cómo?				
	¿Cree usted que la Tecnología con la que cuenta el Servicio de Odontología del Centro de Salud es?				
	¿Para usted la apariencia en el vestir del personal es?				
	¿El tiempo de espera para la atención fue?				
	¿Opina usted que la comodidad de las instalaciones es?				
	¿Opina usted que el Interés del personal por solucionar sus problemas fue?				
	¿La Puntualidad en la consulta odontológica fue?				
	¿La información que le dio el personal, en odontología sobre su tratamiento fue?				
B.- GRADO DE SATISFACCION	¿El Interés del personal en cumplir lo que promete fue?				
	Cuál es su opinión acerca de la rapidez con la que fue atendida				
	Como se siente usted con el trato recibido por parte del personal del centro de salud				
	Que impresión tiene usted de la disposición del personal para ayudarla en sus requerimientos				
	Como se siente usted en cuanto a la Confianza y seguridad que le brinda el personal				
	Respecto a la competencia del profesional que la atendió usted se considera				
	Respecto a la Amabilidad del personal usted se encuentra				
	En cuanto al trato personalizado que recibió durante su atención usted se encuentra				
	Considera que el personal cuenta con la capacidad de comprender sus necesidades				
	En cuanto al Respeto a su intimidad durante su atención usted se encuentra				
	Que nivel de satisfacción general tiene usted con el servicio recibido en el centro de salud				

¿hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada? \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

Yo, .....certifico que realice el juicio de experto del instrumento diseñado por el bachiller . Félix William Macavilca Suyo en el estudio denominado calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias gestantes del servicio odontológico del centro de salud Sunampe Chincha 2019

## FOTOGRAFIAS



