



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ – 2022

Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Gerencia en  
los Servicios de Salud

**LUZ YULIBETH LIZARDO VILLAORDUÑA**

Asesora: Dra. **MAGNA GUZMÁN AVALOS**

Huaraz- Ancash- Perú

2023

Nº. Registro: **T0915**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller: **LIZARDO VILLAORDUÑA LUZ YULIBETH**

Título : **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ - 2022**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

Aprobado con mención, con el calificativo de Dieciocho (18)

De conformidad con el Reglamento General a la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 10 de mayo del 2023

Dra. Ursula Lezameta  
Presidente

Dra. Silvia Elizabeth Reyes Narvaez  
Secretaría

Mag. Gilma Aly Rojas Tello  
Vocal

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS PARA GRADO DE MAGISTER LUZ  
LIZARDO VILLAORDUÑA 25-06-23.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9771 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**63 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 26, 2023 4:01 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**56902 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.3MB**

FECHA DEL INFORME

**Jun 26, 2023 4:02 PM GMT-5****● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora* Úrsula Lezameta Blas

Presidente



---

*Doctora* Silvia Elizabet Reyes Narváez

Secretaria



---

*Magister* Gilma Aly Rojas Tello

Vocal



---

**ASESORA**

***Doctora Magna Guzmán Avalos***



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo quienes me brindaron sus conocimientos, consejos que me impulsaron crecer como persona y profesional.

Un especial reconocimiento y gratitud a mi asesora Dra. Magna Guzmán Avalos, que, con su experticia, conocimiento, me orientó en la investigación científica.



Esta Tesis le dedico a Dios por ser mi guía, por su infinita bondad, amor, y haber logrado a cumplir con éxito mis objetivos.

A los que me dieron vida María y Jacinto, siendo el pilar fundamental, quienes, con sus valores, consejos me motivan a seguir creciendo como persona y profesional.

A mis hermanos en muestra de amor y gratitud por sus consejos y apoyo incondicional.

## ÍNDICE

Resumen.....	vi
Abstract.....	ii
<b>rror! Marcador no definido.</b>	
INTRODUCCIÓN.....	1-2
Capítulo I	
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3-8
1.1 Planteamiento y formulación del problema .....	5
1.2 Objetivos .....	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Delimitación.....	7
1.5 Ética de la investigación.....	8
Capítulo II	
II. MARCO TEÓRICO.....	9-19
2.1 Antecedentes de Investigación .....	9
2.2 Bases teóricas .....	12
2.3 Definición de términos .....	16
2.4 Hipótesis .....	18
2.5 Variables .....	18-19
Capítulo III	
III. METODOLOGÍA.....	20-23
3.1 Tipo de Investigación.....	20
3.2 Diseño de investigación .....	20
3.3 Población y muestra .....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	23

Capítulo IV	
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24-36
4.1 Presentación de Resultados.....	24
4.2 Prueba de hipótesis .....	31
4.3 Discusión.....	32
Conclusiones.....	<a href="#">3</a>
<a href="#">4</a>	
Recomendaciones.....	36
Referencias	
Bibliográficas.....	37
Anexos.....	45-54



## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acuden al servicio odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022. Metodología fue de tipo aplicada, correlacional, prospectiva de enfoque mixto, no experimental, el diseño de corte transversal. Muestra: 116 usuarios, La técnica realizada: la encuesta, instrumento: 02 cuestionarios para la recolección de datos con una validación de 100% y una confiabilidad de  $\alpha = 0,957$ . Se contrastó la hipótesis usando prueba estadística de chi- cuadrado, nivel de significancia de  $\alpha = 5 \% = 0,05$ . Se procesó mediante el software SPSS versión 26. Resultados: El 74.1% refieren que la calidad de atención recibida en el servicio odontológico, es medio y el 24.1% opinó que la calidad de atención fue alta y están satisfechos. Concluyendo: existiendo relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario externo, Servicio odontológico.

## Summary

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user who attend the dental service of the Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022. Methodology was applied, correlational, prospective, mixed approach, non-experimental, the design cross section. Sample: 116 users, the technique carried out: the survey, instrument: 02 questionnaires for data collection with a validation of 100% and a reliability of  $\alpha = 0.957$ . The hypothesis was contrasted using the chi-square statistical test, significance level of  $\alpha = 5\% = 0.05$ . It was processed using the SPSS version 26 software. Results: 74.1% report that the quality of care received in the dental service is medium and 24.1% believed that the quality of care was high and they are satisfied. Concluding: there is a significant relationship between quality of care and satisfaction of the external user.

Keywords: Quality of care, external user satisfaction, dental service.

## INTRODUCCIÓN

Febres, R. (2020). Refiere que desde tiempos muy remotos, los administradores de los establecimientos de salud se han visto preocupados por conseguir que los pacientes refieran estar satisfechos con el servicio prestado, en la actualidad una de las estrategias que ha tomado mayor relevancia para reducir la desigualdad en la población es mejorar la calidad de los servicios que presta el sector salud, haciendo que tanto en el sector público o privado no tenga distinción, permitiendo que el usuario acuda al servicio al servicio de salud pública, La Organización Mundial de la Salud (2017), refiere que es un derecho humano universal por ende deben concebirlo como tal generando condiciones de trabajo saludables y seguras, los componentes centrales del derecho a la salud como el acceso, aceptación, disponible, y aceptación.

(Fariño et al., 2018). La calidad en salud es la atención que brindan los profesionales de salud a una enfermedad a un usuario dado, consta de dos aspectos importantes: La atención técnica, aplicando los conocimientos, tecnología, relación interpersonal, e interrelación entre el profesional – paciente.

Salazar, C. (2017). En esta investigación determinó la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio odontológico, Ferreñafe. Tuvo como resultados el 62.2% tienen una percepción de calidad alta, el 31.6% tienen una percepción de calidad media y el 6.1% tiene una percepción de calidad baja.

(Percepciones, 2020). Se considera satisfacción al resultado cognoscitivo de la información recibida, que calza con las perspectivas del usuario por el servicio brindado.

Adrianzén, M. (2020). Determinó la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio odontológico, Chiclayo. Resultados; el 24%, refieren nivel bajo y se encuentran insatisfechos y un 24% notaron regular calidad de atención que significa que están ni satisfechos ni insatisfechos, y el 14 % refieren buena calidad y están satisfechos. Concluyó, que existe una relación significativa.

La investigación se desarrolló por capítulos: Capítulo I, se encuentra el planteamiento del problema, donde se describe la problemática encontrada relacionada con calidad de atención y satisfacción del usuario, con antecedentes internacionales, y nacionales y cómo se da en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, se planteó objetivos, tanto general como específicos, las justificación, las cuales son, teórica, práctica y social, la delimitación y la ética del estudio.

Capítulo II, se encuentran los antecedentes internacionales, nacionales, regionales, que respaldan la investigación, además se encuentra la base epistemológica que respalda a cada una de las variables y bases teóricas en las cuales se fundamenta la investigación, la definición de los términos más relevantes, por último la operacionalización de variables y la definición conceptual.

Capítulo III, la metodología para esta investigación se consideró el tipo, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, plan de procesamiento de análisis de datos.

Capítulo IV, se plasma los resultados encontrados representados en tablas y la discusión en base a los objetivos propuestos para la investigación y finalmente se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento y formulación del problema

Portilla, M. et al (2020). Mencionan que las principales causas universales que influyen en calidad de atención son, mala gestión administrativa, infraestructuras, equipamientos y poca disponibilidad de medicinas, estas razones perjudican al servicio odontológico.

Arias, L. (2019). Para definir la calidad del servicio que brinda el área odontológica y satisfacción de los usuarios externos, son diversos factores, el poder adquisitivo de un país, el servicio dental (privado, publico y mixto), y la capacidad gerencial.

(Ministerio de Salud [MINSA], 2012). La calidad de atención se valora, a través de las actividades del proceso de atención, Asimismo, la satisfacción depende de los administradores de salud, y el resultado se verá reflejado en los servicios que recibe el usuario que será evaluada mediante su apreciación y perspectiva.

Hernández, V. et al (2019). Mencionan que, entre los retos que obligan a prestar atención a los factores que estarían restringiendo la mejora en el acceso a los servicios son las infraestructuras, equipamientos, recursos humanos limitados, se ha instaurado los seguros de salud y cobertura de atención global, aun así, muestran insatisfacción con el servicio odontológico.

Cama, D. (2018). Determinó la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, Servicio Odontológico, Molinos. Resultado, un 26% de pacientes percibieron un nivel bajo, 74% refieren niveles

altos de satisfacción, el 24% encontrándose insatisfechos y el 76% se encuentran satisfechos. Concluyendo así que se relaciona directamente entre las variables de estudio.

López J. et al., (2013).El usuario acude al servicio odontológico en busca de atención a su salud oral, pero no siempre se cumplen con las perspectivas de cada usuario, una de las características determinantes para la satisfacción es el tipo de relación odontólogo – paciente y es evaluada por pacientes, los profesionales deben mostrar cualidades como seguridad, ser empáticos, ser amigable, comprensible, explicar diagnósticos, tratamientos, conocimientos y habilidad técnica que inspiren confianza.

Actualmente, los usuarios manifiestan insatisfacción, a pesar de la determinación por ofrecer un mejor servicio, las causas más comunes de reclamos en la atención odontológica es la deficiente atención en los tratamientos que requieren de especialistas, la infraestructura, el equipamiento e insumos para la atención oral, periodos largos para citas, lo que conllevará a la deserción e incumplimiento con los tratamientos, las quejas constantes sobre demoras de parte del administrativo al brindar el servicio, se ve reflejado en el usuario. En nuestra región los establecimientos de salud del sector público enfrentan estas realidades no obstante se hacen esfuerzos denodados mejorar en el servicio que manifiestan insatisfacción por la calidad atención. Por estas razones se realiza la presente investigación, debido a que en el Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, no se evidencian estudios sobre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio odontológico. Por estas razones se plantea la siguiente problemática:

### **1.1.1 Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2022?

### **1.2 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.

#### **1.2.1. Objetivos Específicos**

1. Conocer la relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.
2. Conocer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.
3. Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.
4. Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.
5. Relacionar la empatía y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.
6. Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.

### 1.3 Justificación

Este trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.

**Justificación teórica:** Al ejecutar el estudio se conoció algunos factores que satisfacen a los usuarios relacionados a calidad de atención de esta manera mejoraremos las políticas públicas en los establecimientos de salud.

Bernal, C. (2006). La finalidad de la investigación es crear debate y reflexión académica sobre antecedentes preexistentes y comparar, logrando resultados, y se genera epistemología del conocimiento contribuyendo con la comunidad científica.

Pérez, C. et al. (2008). La satisfacción del usuario es vista como una reacción conductual e interacción con el profesional durante la atención en el servicio. Es recomendable tener en cuenta las expresiones de insatisfacción; porque estas quedan como una experiencia negativa, así como demoras para terminar con los tratamientos.

**Conveniencia:** Esta investigación se ejecutó en Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, se tuvo acceso a la información, y los usuarios mostraron predisposición a participar.

**Valor teórico:** Se consideró las bases teóricas, antecedentes de investigaciones acerca de las variables en cuestión más importantes.

**Utilidad metodológica:** Este estudio se desarrolló con un esquema lógico, sistemático y secuencial, las variables se midieron a través de instrumentos validados.

**Viabilidad:** Para la recolección de datos el director ejecutivo autorizó el acceso a la población en estudio,

#### **1.4 Delimitación**

##### **Geográfica:**

La investigación se aplicó durante el año 2022, en el H. V. R. G. – Huaraz, en el servicio odontológico, dirección Av. Mariscal Toribio Luzuriaga, N°1248, cuadra 12, donde se realizan atenciones médicas de diferentes especialidades, y tienen un equipo de profesionales, que prestan servicio a la población Huaracina, del callejón de Huaylas y los Conchucos.

##### **Delimitación espacial:**

Se desarrolló en el departamento de odontología - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2022, Región Ancash.

##### **Delimitación temporal:**

- El análisis y ejecución de la Tesis, durante 18 meses, según el Reglamento de elaboración de Tesis – EPG de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo vigente.
- Los recursos financieros para la ejecución de la tesis fueron autofinanciados.

### **Delimitación social:**

Las partes integrantes para la realización de esta investigación fueron; asesora de la tesis, la autora, los usuarios externos, los cuales brindaron información para el desarrollo del estudio.

### **Delimitación teórica:**

Se centró en las variables calidad de atención y satisfacción.

### **1.5 Ética de la investigación**

Los principios éticos considerados de la Declaración de Helsinki (2015), de la Asociación Médica Mundial (AMM), como un conjunto de normas morales para la investigación en humanos. Es obligación del investigador proteger la vida, la integridad, dignidad, confidencial, filiación, confianza, contacto e información privada del usuario que forma parte de la investigación, y tienen el derecho de desistir en cualquier momento de participar en el estudio, aun habiendo firmado el consentimiento informado.

Los principios considerados son:

- Principio 13, los grupos subrepresentados en la investigación médica deben tener un acceso apropiado a la participación en la investigación.
- Principio 21, la investigación médica en seres humanos debe apoyarse mediante conocimientos de la bibliografía científica, respaldado en fuentes de información concerniente.
- Principio 24, proteger la intimidad de los usuarios que formen parte del estudio y privacidad de su información personal.
- Principio 25, la participación debería ser voluntaria, y con capacidad de brindar el consentimiento informado.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de Investigación

##### Antecedentes Internacionales

Kedokteran M. (2020). El objetivo planteado fue “*Determinar la calidad de los servicios de atención dental y la satisfacción de los pacientes que visitan el C.S de Kahuripan - Indonesia*”, utilizó un método cualitativo y un diseño de investigación explicativo, como instrumento el cuestionario, realizo una encuesta a 40 pacientes, como resultado tuvieron alto grado de satisfacción (82,71%), confiabilidad (83,21%), capacidad de respuesta (87,12%), garantía (84,93%), empatía (83,54%). Conclusión, los usuarios quedaron satisfechos con el servicio.

##### Antecedentes Nacionales

Bustamante, C. (2022). El objetivo “*Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca*”, el método utilizado fue descriptivo-transversal, instrumento el cuestionario, la muestra estuvo constituido por 200 usuarios, obtuvo como resultado en la variable “Satisfacción” los usuarios respondieron que estaban “satisfechos” en un 93.50 % e “insatisfechos” en un 6.50 %. Además, las dimensiones con mayor cantidad de “satisfechos” e “insatisfechos” fueron Empatía con 96.40 % y Capacidad de respuesta con 10.75 %, respectivamente. No hubo diferencia estadísticamente significativa. En conclusión, determinó un servicio aceptable y se debe mejorar la capacidad de respuesta.

Wong D. et al (2020). El objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya”*, método: descriptivo no experimental, el instrumento: cuestionario, la muestra : 214 usuarios, resultados; 55 % manifestaron satisfacción regular, un 88% refirió nivel bajo, fiabilidad, en capacidad de respuesta el 73% refieren satisfacción regular; en seguridad el 66%, empatía el 58% alta y aspectos tangibles el 56% regular. Conclusión, la satisfacción fue regular.

Coto, J. (2019). El objetivo fue *“Determinar la relación entre la calidad de atención del servicio con el grado de satisfacción percibido por los usuarios en el Consultorio Externo de Pediatría del Hospital Subregional Andahuaylas”*. Metodología: correlacional, cuantitativo, corte transversal, instrumento: cuestionario, la muestra estuvo conformada entre los 16 y 40 años de edad de sexo femenino, Resultados, la calidad relacionada al grado de satisfacción fue de 54.3%, es decir que el grado de insatisfacción global fue del 45.7%, lo cual es baja. En la dimensión Fiabilidad y Seguridad al 61.5%, seguido por los aspectos tangibles con 60%, en cuanto la Empatía el 50.5% y la Capacidad de Respuesta con un mínimo de 37.2%.

Walde A. (2019). Tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud Semirural Pachacútec”*, metodología de tipo correlacional, el instrumento cuestionario, la muestra: 110 pacientes.

Resultados un (55%) que es buena calidad y el (69%) refiere satisfacción alta. Concluyendo, que existe relación entre las variables, buena /alta.

Cama, D. (2018). Tuvo como objetivo *“Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud Los Molinos”*. Metodología; no experimental, descriptivo correlacional, el instrumento: cuestionario, la muestra conformada por 82 personas. Resultados; un 26% refieren bajo nivel de satisfacción, el 74% refieren niveles altos de satisfacción, el 24% se encontraban insatisfechos, el 76% refieren estar satisfechos. Conclusión: que existe relación altamente significativa.

Ávila, L. (2018). El objetivo fue *“Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello – Lurín- Lima”*. Metodología: cuantitativo, aplicada, no experimental, corte transversal, prospectivo, descriptivo, instrumento, cuestionario, muestra no probabilística por conveniencia 84 pacientes. Resultados: Fiabilidad (41.43%) Capacidad de Respuesta (39.29%), Seguridad (32.74%), Empatía (42.86%), y Elementos tangibles (40.48%), Conclusión, la satisfacción de los usuarios, fue regular (39.36%).

Jesús, F. (2017). Su objetivo fue *“Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud, Delicias de Villa chorrillos”*, metodología de enfoque cuantitativo, correlacional, instrumento el

cuestionario, muestra 110 usuarios. Resultado que el 42.7% refirieron estar satisfechos. Conclusion: que existe relación las variables de estudio.

### **Antecedentes Regionales**

Ybarra, L. (2017). El objetivo fue “*Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del puesto de salud de Olleros- Huaraz*”, metodología descriptiva, prospectivo, de corte transversal, no experimental, instrumento el cuestionario. Muestra 78 usuarios externos. Resultados evidenciaron que la mayoría (61.5%) percibieron calidad de atención media y el (69 .2%) refieren estar satisfechos. Concluyó: se interrelaciona significativamente.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención**

Organización Mundial de la Salud [OMS](2009). Define a “calidad” como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”. Se debe considerar, las siguientes características: Profesionales de alto nivel, recursos económicos, minimizando riesgos, optimizando la atención.

Duque, E. (2005). Considera a la calidad un factor clave para la apreciación de un excelente por parte de los usuarios, el servicio debe ser sostenible y competitiva.

Donabedian, A. (2001). La calidad de atención, se rige a parámetros como el aspecto personal, ser cortés, puntual, respetuoso, amable, un trato oportuno, diagnósticos oportunos, exámenes auxiliares, amabilidad, habilidad técnica, comunicativo con los usuarios y el entorno familiar, crecimiento profesional, igualdad, eficaz, durante procesos de atención a la salud.

**Tipos de calidad:**

- Calidad deseada. Es importante brindar atención de calidad tomando en cuenta las particularidades del paciente, depende de ello si están satisfechos o no. Contreras, C. (2011).
- Calidad en la atención odontológica. el profesional de la práctica privada o pública deben enmarcar estos componentes: excelencia profesional, eficiente manejo de recursos económicos, minimizando los riesgos, y un resultado optimo en su salud, por cuanto esta disciplina, tiene sus características y particularidades propias. Fuentesrivera, E. (2017).

En el concepto calidad de la atención médica según; Donabedian, A. (2001).

- El concepto técnico de la atención: aplicación de conocimientos y tecnologías minimizando riesgos.
- Calidad en atención, producida de interacción odontólogo- paciente, expectativa /satisfacción, como resultado de la capacidad técnica y ética del profesional.
- La satisfacción del usuario depende de la integridad, conocimientos, técnicas del equipo dental (cirujano dentista y

asistente).

- La dimensión entorno, influye considerablemente en satisfacción, como son: ambiente, comodidades, facilidades, privacidad, eficiencia y rapidez en la admisión, laboratorios, tiempo de espera breve, diagnósticos y tratamientos necesarios, en función de satisfacer sus expectativas.

### 2.2.3 Percepción y expectativa de la calidad de atención.

Contreras, C. (2011). Se considera como una facultad subconsciente de experiencias acumuladas del ser humano de la atención recibida.

#### Dimensiones de la calidad de atención

- **Elementos tangibles:** Se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios. (Matsumoto, R (2014).
- **Fiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio de manera fiable, correcta, veraz, honesta, del servicio que se provee. (Matsumoto, R (2014).
- **Capacidad de respuesta:** Respuesta ante cualquier suceso inesperado o problemática antes o durante la atención, con predisposición, voluntad para ayudar a los usuarios y propiciar un servicio oportuno.(Isotools, 2015).
- **Seguridad:** Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad (Isotools, 2015).

- **Empatía:** Se refiere a la afinidad del profesional con el estado anímico con el paciente. Atención individualizada, esmerada por el servicio. (Isotools, 2015).

### 2.2.5 Satisfacción del paciente

Se define al cumplimiento de las expectativas y necesidades del usuario de acuerdo a la atención recibida. (Massip C. (2017).

### 2.2.6 Tipos de satisfacción del paciente

Centeno, R. (2003). Se distingue dos grupos metodológicos según la participación del usuario activa o requerida:

- **Formas activas:** El paciente toma la decisión de acudir al establecimiento de salud pública y/o clínica dental.
- **Elección de proveedores:** El usuario elige al profesional de su preferencia por que le ofrece mejor calidad de atención y/o bajos costos
- **Quejas y reclamaciones:** Sirve para identificar deficiencia en la atención y pueden crear presentes para mejorar en la atención e instaurar medidas correctivas.
- **Formas requeridas:** Los establecimientos de salud solicitan la opinión en función a los servicios prestados, realizando encuestas para evaluar la opinión y sus expectativas.

### 2.2.7 Importancia de la satisfacción de usuario

Es vital para el desarrollo y crecimiento de un servicio, para la continuidad de los usuarios incrementando la demanda de atención Fuentesrivera, E. (2017).

### 2.2.8 Dimensiones de la variable satisfacción del paciente

- **Confiabilidad:** En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). Zeithaml, V. (2017).
- **Validez:** Es un factor elemental del servicio que otorga un profesional de manera eficiente, logrando cumplir las expectativas deseadas del paciente. Zeithaml, V. (2017).
- **Lealtad:** Es uno de los factores más importantes que debe conseguir el profesional para crear un vínculo consistente, que quieran los usuarios regresar por más, tarde o temprano al servicio. (Jara, J. (2016).
- **Relación entre calidad y satisfacción:** Estos conceptos se correlacionan con los modelos de satisfacción pudiendo siendo la calidad medida por las dimensiones del servicio, mientras que la satisfacción se ve afectada por factores personales y situacionales, donde implica la evaluación de la satisfacción como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación. (Contreras, C. (2011).

### 2.2 Definición de términos

**Accesibilidad:** Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse. (Comes Y. 2007).

**Empatía:** Actitud humana que forma parte de la Competencia Social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales. (Bisquerra A. 2007).

**Fiabilidad:** Calidad de una prueba diagnóstica que indica que es muy específica (ver especificidad) y muy sensible (ver sensibilidad). Se dice que un test es fiable cuando se obtienen los mismos resultados en sucesivas aplicaciones realizadas en situaciones similares. Fernández, P. et al (2005).

**Servicio:** Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera el usuario tras recibir una atención, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo. (Pérez, J. et al (2009).

**Seguridad:** Se refiere a las condiciones del servicio garantizando a los usuarios, al acceso de atención previniendo riesgos en él y el medio ambiente. Manual de normas de bioseguridad (2018).

**Usuario:** Relacionado en considerar a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales. (Real Academia Española [RAE], 2021).

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. (Real Academia Española [RAE], 2021).

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. (Real Academia Española [RAE], 2021).

**Satisfacción del usuario:** Referido al balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe los usuarios (Real Academia Española [RAE], 2021).

**Oportunidad:** Se identifica con una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o población. (Real Academia Española [RAE], 2021).

## 2.5 Hipótesis

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2022.

## 2.6 Variables

### **Variable Independiente:**

Calidad de la atención.

### **Variable Dependiente:**

Satisfacción del usuario externo.

### 2.5.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: <b>Calidad de atención.</b>	Organización Mundial de la Salud [OMS](2009). Define a “calidad” como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”. Se debe considerar, las siguientes características: Profesionales de alto nivel, recursos económicos, minimizando riesgos, optimizando la atención.	Elementos tangibles	aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Pocas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Ordinal
		Fiabilidad	Expectativa interés en el paciente, respeto al orden de llegada, información confiable, comunicación verás, equipos operativos.		
		Capacidad de respuesta	Historia clínica, respuesta ante cualquier suceso inesperado o problemática antes o durante la atención		
		Seguridad	Comportamiento, confianza, y credibilidad, soluciones apropiadas, profesional adecuado		
		Empatía	Atención individualizada, horarios, amabilidad, respuesta sobre diagnósticos, comprensión, privacidad.		
Variable Dependiente: <b>Satisfacción del usuario Externo.</b>	Se define al cumplimiento de las expectativas y necesidades del usuario de acuerdo a la atención recibida. (Massip C. (2017).	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio, Responsabilidad, Seguridad, diagnostico claro, cuidado especial, tiempo para explicar	1. totalmente insatisfecho 2. insatisfecho 3. Ni satisfecho ni insatisfecho 4. satisfecho 5. totalmente satisfecho	Ordinal
		Validez	Atención adecuada, tiempo de atención, explica sobre el tratamiento, calidad y eficiencia en atención.		
		Lealtad	Compromiso del usuario, participación en actividades de salud bucal, respeto al profesional, limitaciones del servicio, motivación.		

## **Capítulo III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Por el nivel de conocimiento de la investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo que estuvo basado en antecedentes previos y a las bases teóricas que permitió dar una respuesta al problema y correlacional por las variables que se asociarán como la variable independiente (calidad) y la variable dependiente (satisfacción). (Hernández S, et al 2014).

#### **3.2 Diseño de investigación**

Para el presente estudio se consideró la investigación no experimental para lo cual se usó el diseño de corte transversal - correlacional, porque se recolectó la información en un periodo de tiempo determinado. (Hernández S, et al 2014).

#### **3.3 Población y muestra**

- **Población:**

Hernández et al., (2014). Conjunto de elementos con mismas características, del cual infieren resultados de una investigación, población conformada por 220 pacientes que acudieron en febrero - 2022. Para la elección de los sujetos quienes brindaron su opinión. Los criterios a considerar son:

- **Criterios de inclusión:**

- Usuarios (as), con mayoría de edad (18 años) y menor de (60años), quienes acudieron al servicio de odontología.

- Usuarios (as) quienes otorgaron su consentimiento para participar en la investigación.

• **Criterios de exclusión**

- Usuarios(as) que no cumplan la mayoría de edad (menores de 18 años).
- Los Usuarios(as) que, no firmen el consentimiento informado.
- Usuarios(as) que fueron integrados en la prueba piloto.

**a. Muestra:**

De acuerdo con Arias, G., (2012). La muestra es un subgrupo representativo y finito que se selecciona de una población, en la investigación el proceso para obtener la muestra será mediante el método aleatorio, para la cual se utilizará la fórmula para poblaciones finitas, tomando como nivel de confianza el 90%.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{Ne^2 + Z^2 p q} =$$

En donde:

**n** = Tamaño de muestra.

**N** = tamaño de población= 220

**Z** = nivel de confianza = al 90% es igual al parámetro 1.56

**P** = probabilidad de éxito=0.5

**Q** = probabilidad de fracaso= 0.5

**D** = precisión en términos de proporción, error máximo debe ser =0.05%

Reemplazando, en la fórmula establecida:

$$n = \frac{220 \times 1.56^2 \times (0.5)(0.5)}{0.05^2(220) + (1.56^2)(0.5)(0.5)}$$

$n = 116$ , usuarios (as) que acudieron por atención al servicio odontológico.

### **Muestreo**

Esta técnica se usa para selección de cosas, personas o datos elegidos al azar, que son representativos del grupo, con propósitos de investigación, este proceso permite ahorrar recursos, obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda la población. El muestreo utilizado fue censal, no probabilístico.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica la encuesta, realizando dos cuestionarios estructurados con alternativas de respuesta de tipo escala Likert, los cuales fueron aplicados a los usuarios por un tiempo de 20 minutos.

Puntuación escala Likert:

#### **Niveles de calidad de atención se clasificaron como:**

Nivel Bajo 3-6 puntos

Nivel Medio 7- 10 puntos

Nivel Alto 11-15 puntos

#### **Niveles de satisfacción:**

Insatisfecho            2 – 5 Puntos

Satisfecho             6 – 10 Puntos

## **Validez**

La recolección de datos fue sometida mediante prueba de juicio de expertos, validada por 5 profesionales con grado de maestría en salud.

## **Confiabilidad**

Se realizó prueba piloto a los pacientes atendidos en el servicio odontológico, procediendo al cálculo de confiabilidad del instrumento, mediante el coeficiente de Alfa Cronbach. Según el coeficiente que mayor a 0,8 es considerado satisfactorio.

## **Plan de procesamiento y análisis de datos**

- Se realizó un estudio descriptivo, según las respuestas de la encuesta se ingresaron datos al programa SPSS V. 26, para identificar la distribución de las variables en estudio.
- Se contrastó la hipótesis de investigación se utilizando la prueba de chi-cuadrado- nivel de significancia 5%.
- Se obtuvo conclusiones útiles para hacer deducciones sobre una totalidad, basándose en la información numérica de la muestra.

## Capítulo IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Presentación de Resultados

**Tabla 1**

*Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Satisfacción del usuario		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	1	1	0	2
	%	0,9	0,9	0,0	1,8
Satisfacción	N°	0	83	27	110
	%	0,0	74,1*	24,1	98,2
Total	N°	1	84	27	112
	%	0,9	75,0	24,1	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a los usuarios del servicio odontológico (2022).

Resultados, que el 74.1 %, de calidad es medio encontrándose satisfechos y el 0.9% es bajo y se encuentran insatisfechos.

**Tabla 2**

*Relación entre los elementos tangibles de calidad y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Satisfacción del usuario		Calidad de atención Elementos tangibles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	1	1	0	2
	%	0,9	0,9	0,0	1,8
Satisfacción	N°	0	93	17	110
	%	0,0	83,0*	15,2	98,2
Total	N°	1	94	17	112
	%	0,9	83,9	15,2	100,0

Fuente. Datos de la encuesta a los usuarios del servicio odontológico (2022).

En relación tangibles de calidad el 83.0 %, refiere nivel medio encontrándose satisfechos, solo el 0.9% nivel bajo de calidad y están insatisfechos.

**Tabla 3**

*Relación en fiabilidad y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Satisfacción del usuario		Calidad de atención Fiabilidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	1	1	0	2
	%	0,9	0,9	0,0	1,8
Satisfacción	N°	0	86	24	110
	%	0,0	76,8*	21,4	98,2
Total	N°	1	87	24	112
	%	0,9	77,7	21,4	100,0

Fuente. Datos de la encuesta a usuarios del servicio odontológico (2022).

Se observa en fiabilidad un 76.8 % presentan un nivel medio encontrándose satisfechos.

**Tabla 4**

*Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Satisfacción del usuario		Calidad de atención Capacidad de respuesta			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	1	0	1	2
	%	0,9	0,0	0,9	1,8
Satisfacción	N°	0	88	22	110
	%	0,0	78,6*	19,6	98,2
Total	N°	1	88	23	112
	%	0,9	78,6	20,5	100,0

Fuente. Datos proporcionados por los usuarios del servicio de odontología (2022).

Se describe que el 78.6 % refiere nivel medio encontrándose satisfechos y solo el 0.9% refiere un nivel bajo de capacidad de respuesta y se encuentran insatisfechos.

**Tabla 5**

*Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Satisfacción del usuario		Calidad de atención Seguridad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	1	1	0	2
	%	0,9	0,9	0,0	1,8
Satisfacción	N°	0	85	25	110
	%	0,0	75,9*	22,3	98,2
Total	N°	1	86	25	112
	%	0,9	76,8	22,3	100,0

Fuente. Datos recolectados de usuarios del servicio odontológico (2022).

Se observa que el 75.9 % refirieron que la seguridad es medio y están satisfechos y solo el 0.9 % refiere un nivel bajo de seguridad, encontrándose insatisfechos.

**Tabla 6**

*Relacionar empatía y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Satisfacción del usuario		Calidad de atención Empatía			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	1	1	0	2
	%	0,9	0,9	0,0	1,8
Satisfacción	N°	0	93	25	110
	%	0,0	83,0	15,2	98,2
Total	N°	1	94	17	112
	%	0,9	83,9	15,2	100,0

Fuente. Datos proporcionados por los usuarios del servicio odontológico (2022).

Se describe en Empatía que el (83.0 %), es medio y están satisfechos, solo el 0.9 % presenta un nivel bajo encontrándose insatisfechos.

**Tabla 7**

*Satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico - Hospital*

*Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.*

Nivel de Satisfacción	N°	%
Insatisfecho	2	1,8
Satisfecho	110	98,2*
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta en el servicio odontológico (2022).

Encontrando que el 98.2 %, manifiestan estar satisfechos y el 1.8% refieren estar insatisfechos con el servicio odontológico.

## 4.2 Prueba de hipótesis

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en servicio odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2022.

**Hi:** Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en servicio odontológico - Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2022.

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi – cuadrado

Resultado:

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,588 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	8,990	2	,011
Asociación lineal por lineal	5,944	1	,015
N de casos válidos	112		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,02.

Se relaciona significativamente entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio odontológico, obteniendo como resultado p-valor = 0,000, aceptando hipótesis de investigación (Hi) evidenciándose la correlación Chi-cuadrado de Pearson, un valor de:  $\alpha = 5\% = 0.05$ , es así que se rechaza la hipótesis nula.

### 4.3 Discusión

En esta investigación determinó la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico del H.V.R.G., Huaraz 2022, se determina que, si se relaciona significativamente, mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson con un nivel de significancia  $5\% = 0.05$ , obteniendo como resultado el valor  $p\text{-valor} = 0,000$ , aceptando la  $H_1$ . Coincidiendo con Cama, D.(2018); donde concluyó: si existe relación significativa.

En la dimensión tangible, el 83.0 % presenta un nivel medio y encontrándose satisfechos. Wong, D. et al (2020). En aspectos tangibles el 56% refirió regular satisfacción coincidiendo con Ávila, L. (2018). Elementos tangibles con el (40.48%), fue regular. Concluyendo así la satisfacción fue regular.

Para fiabilidad y satisfacción de usuario externo el 76.8 % es medio encontrándose satisfechos en contraste con Coto, J. (2019). refirieron alto nivel con el (61.5%) y Ávila, L. (2018) obtuvo el (41.43%) de nivel de satisfacción con la calidad y fue regular; mientras que Wong, D. (2020) que el (88%) refieren un nivel bajo.

Para dimensión de calidad (capacidad de respuesta) el 78.6 % refieren medio encontrándose satisfechos. En contraste con Kedokteran, M. (2020) el (87,12%) concluyendo que los usuarios quedaron satisfechos. Y solo el 0.9% refiere un nivel bajo; mientras que Bustamante, C. (2022). Obtuvo como resultado que el (10.75 %), refirió un servicio aceptable y concluyó que la dimensión que se podría mejorar.

En seguridad el (75.9 %), es medio encontrándose satisfechos, en contraste con Wong, D. (2020). Que un 66% fue regular y en menor porcentaje Ávila, L. (2018). obtuvo un porcentaje (32.74%) y fue regular.

En empatía, el 83.0 % en mayor porcentaje es medio y están satisfechos, coincidiendo con Kedokteran, M. (2020), el (83,54%) están satisfechos con el servicio. y Bustamante, C. (2022). El 96.40 % determinó que están satisfechos.

Sobre satisfacción del usuario externo, el 98.2 %, manifestaron estar satisfechos, en contraste con Ybarra, L. (2017). Un 69.2% refirieron estar muy satisfechos, coincidiendo con Jesús, F. (2017). Que el 42.7% de satisfacción.

## Conclusiones

1. existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia. El mayor porcentaje de usuarios refieren que la calidad de atención es medio y se encuentran satisfechos.
2. Se logró conocer en los elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia es medio y se encuentran satisfechos.
3. La fiabilidad repercute en satisfacción de los usuarios, por lo que los profesionales brindan información confiable y actualizada.
4. Se identificó en capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo, que es medio y se encuentran satisfechos, con la información brindada por el profesional está capacitado para resolver los problemas dentales.
5. Identificando interrelación entre seguridad y satisfacción de usuario externo que acude al Servicio Odontológico, es medio y se encuentran satisfechos, el profesional cuenta con el perfil y le inspira seguridad.
6. Se relaciona con empatía y satisfacción de usuarios externo, es medio y se encuentran satisfechos, demostrando el profesional respeto y comprensión.

7. Se identificó, que el mayor porcentaje de usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida.

## Recomendaciones

1. Se recomienda a los entes rectores de los servicios de la salud deben de fortalecer con una mejor infraestructura, insumos y equipamientos para que mejore la calidad de la atención en las dimensiones propuestas, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía lo cual permitirá garantizar el incremento de atención a usuarios que acuden al servicio odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.
2. Que los administrativos brinden atención en los horarios establecidos planificando las citas respetando la fecha y el horario del usuario , que el cirujano dentista brinde un diagnóstico y tratamiento con equipos y materiales completamente modernos para conseguir un buen resultado, implementar un espacio que permita recopilar los reclamos de los clientes, para que se pueda determinar con exactitud las causas de la insatisfacción o la falta de conformidad, en los puntos del proceso de atención claves a mejorar, cumpliendo con el propósito fundamental del servicio generando bienestar en la salud de los usuarios.
3. Al jefe del Servicio Odontológico, realice capacitaciones continuas dirigido a los odontólogos sobre enfermedades orales, mejorando las dimensiones de la calidad.
4. Realizar estos estudios en otros establecimientos de salud, para diagnosticar su situación y hacer el seguimiento correspondiente.

## Referencias Bibliográficas

Arias, G., (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fideas G. Arias Odón.

Arias, L., (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.*  
[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1475/LAF\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ávila, L., (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017.*Lima.

Adrianzén, M., (2020). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud Monsefú.*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52738>.

Bisquerra, R., (2007). *Las competencias emocionales* Educación XX1, vol. 10, pp. 61-82 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España.

Bustamante, C., (2022). *Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL.*  
<https://doi.org/10.33326/26644649.2022.6.2.1573>.

Cama, D., (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018.* Universidad Cesar Vallejo.

Centeno, R., (2003). *Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. Organización Panamericana de la Salud.*

- Comes, Y., et al, (2007). *El concepto de accesibilidad, la perspectiva relacional entre población y servicios*. Anuario de Investigaciones, vol. XIV, pp. 201-209 Universidad de Buenos Aires Buenos Aires, Argentina.
- Contreras, C., (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor* Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil
- Coto, J., (2019). *Grado de satisfacción percibido por los usuarios y la calidad de atención del servicio del consultorio externo de pediatría del Hospital Subregional de Andahuaylas, julio – setiembre 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Díaz, S., (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado*. Universidad Nacional de San Agustín Facultad de Medicina.
- Donabedian, A., (2001). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. Revista de Calidad Asistencial 2001; 16: S11-S27.
- Duque, E., (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias.
- Espinoza, M., (2003). *La comunicación interpersonal en los servicios de salud*. Punto Cero, 08(07), 20-30. Recuperado en 26 de febrero de 2023, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762003000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762003000200005&lng=es&tlng=es).

- Febres, R., (2020). *Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú.*
- Fernández, P. et al, (2005). *Fiabilidad de los instrumentos de medición en ciencias de la salud.* Enfermería Clínica, 15(4), 227-236.
- Fuentesrivera, E., (2017). *Calidad de atención odontologica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolome.*  
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed.](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Gonzales, H., (2012). *La calidad como gestión.* Boletín calidad y gestión. Recuperado de: [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion\\_75.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_75.html).
- Guillén, V., (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del Centro de Salud Huancarama, 2021.*
- Hernández, S. et al, (2014). Capítulo 9 *Recolección de datos cuantitativos.* R. Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 20194-267.
- Hernández, V. et al, (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.* Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Isotools.,revista(2015). *Conceptos fundamentales de la calidad en salud.*  
<https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>.

- Jara, J., (2016). *Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial*. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5433/1/UDLA-EC-TEAIS-2016-05.pdf>.
- Kedokteran, M., (2020). *Calidad de dental en servicio de atención y satisfacción de pacientes de centro de salud pública de Kahuripan*, recuperado: <http://dx.doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>.
- Lara, J. et al., (2020). *Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima*. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*, 2da edición. México.
- López J. et al., (2013). *Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia*. Medellín, Colombia.
- Massip, C.,(2017). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. La Habana: Rev Cubana Salud Pública.
- Matsumoto, R., (2014). *Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto perspectivas*, núm. 34, pp. 181-209 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia.

- Mazzantini, M., (2015). *Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos*. Revista Colombiana De Bioética, 6(1), 125–145. <https://doi.org/10.18270/rcb.v6i1.82>.
- Mendoza, P., (2018). *Calidad de la atención y satisfacción de la gestante en centro obstétrico del Hospital Victor Ramos Guardia, 2016*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador, (2018). *Bioseguridad para los establecimientos de salud*. Manual. Quito: Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Calidad, MSP; 2016-pp230.
- Ministerio de Salud [MINSA]., (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Lima.
- Ministerio de Salud [MINSA]., (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud [MINSA].,(2019). *Plan nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en salud planes bicentenario 2018 - 2021 / Ministerio de Salud*. Lima: Serie Bibliográfica Recursos Humanos en Salud.
- Mora, E.,(2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*.
- Murillo, J. et al, (2019). *Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD*

2014-2016. Anales de la Facultad de Medicina, 80(3), 288-297. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>

Organización Mundial de la Salud [OMS].,(2009). *Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente*. WHO PSP.

Organización Mundial de la Salud[OMS]., (2019).*Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: Ginebra*.<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>.

Osuna, I. et al, (2016). *Declaración de Helsinki: cambios y exégesis*. Revista Cubana de Salud Pública, 42(1), 132-142.

Paulo, Z., (2009). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado Piura*.

Pérez, C. et al., (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Rev. Cubana Salud Pública [online]. 2008, vol.34.

Pérez, J. et al., (2009). *Definición de eficacia - Qué es, Significado y Concepto*. <https://definicion.de/eficacia>.

Portilla, M. et al., (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>.

Real Academia Española [RAE]. (2021). *Diccionario de la lengua española* (23 ed., Vol. versión 23.4 en línea).

- Ríos, J., (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Huancayo.*  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Rios\\_Prieto\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_TE_Rios_Prieto_2022.pdf).
- Salazar, C., (2017). *Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque.* Tesis para optar el título profesional de Cirujana Dentista. Universidad Alas Peruanas. Lima. Disponible en:  
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/4593>.
- Sepúlveda, G., (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘care-q’ en versión al español en población Colombiana. *Pontificia Universidad Javeriana.*
- Torres, M., (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.* Compendium.
- Vega, E., (2015). *Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en la clínica odontológica.* Scielo.
- Vicente, B., (2012). *Evaluación de la calidad de la atención al paciente diabético.* Rev. Vinlay.
- Walde, A., (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018.* Universidad Católica de Santa María.
- Wong, D. et al., (2020). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo – Perú.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48578/Wong\\_DWAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48578/Wong_DWAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ybarra, L., (2017). “*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz*. Universidad César Vallejo.

Zanabria, C.,(2017). *Calidad de atención en la consulta odontológica y nivel de satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Zeithaml, V., (2000). *Calidad del servicio, rentabilidad y valor económico de los clientes: lo que sabemos y lo que necesitamos aprender*. Revista de la Academia de Ciencias del Marketing, 28, 67-85.  
<http://dx.doi.org/10.1177/0092070300281007>.

Zelada, L., (2016). *Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del distrito de Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

## **Anexos**



## Matriz de consistencia

### Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO ODONTOLOGICO DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ – 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz,2022?	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al Consultorio Odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2022.</p> <p><b>Específicos:</b> Conocer la relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico. Conocer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo que acude Servicio Odontológico. Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico. Relacionar la empatía y la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al Servicio Odontológico.</p>	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Servicio odontológico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2022.	<p><b>Variable Independiente:</b> Calidad de la atención.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción del usuario externo</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Cuantitativo Correlacional -descriptivo Diseño: no experimental Transversal</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> <b>Población:</b> 220 usuarios(as) <b>Muestra:</b> Muestra 116 usuarios(as) <b>Técnica:</b> La Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario. <b>Procesamiento de Datos:</b> Análisis descriptivo (Spss26). Contrastación de la hipótesis. Tablas uni y bi dimensionales. Estadístico de correlación se usó la prueba de chi – cuadrado con Nivel de significancia de 5%.</p>

**Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo**

**CUESTIONARIO**

Sr (a). Soy estudiante de la Escuela de Postgrado de la UNASAM, el presente cuestionario tiene por finalidad de recoger información respecto a la “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA**”, por lo que le solicito responder con veracidad las preguntas que a continuación se le presenta, la información es confidencial, y sus respuestas tendrán las reservas del caso por lo tanto se respetará el anonimato de sus opiniones.

**I. Datos Generales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F  M

Lugar de residencia: .....

Grado de Instrucción: .....

**II. CALIDAD DE ATENCION:**

**Instrucciones:**

Marque con (X) solo una respuesta de las alternativas que se propone por cada interrogante de acuerdo a su opinión, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca		
5	4	3	2	1		
CALIDAD DE ATENCION				ESCALA		
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿El ambiente físico del servicio odontológico se encuentra iluminado, limpio y ordenado?					
2	¿En el servicio odontológico el personal de salud atiende respetando las medidas de bioseguridad?					
3	¿El servicio odontológico brinda materiales de comunicación e información sobre la salud oral?					

4	¿En el servicio odontológico, el dentista brinda atención en un ambiente exclusivo?					
---	---	--	--	--	--	--

	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿El dentista brinda un trato en forma igualitaria a los usuarios?					
6	¿La atención en el servicio odontológico se realiza respetando el orden de llegada de los usuarios?					
7	¿El dentista brinda atención con información confiable y actualizada sobre la salud oral?					
8	¿El dentista brinda atención comunicando al usuario sobre su problema dental con veracidad y honestidad?					
9	¿En el Servicio odontológico, los equipos para la atención oral, se encuentran operativos?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica el tratamiento a seguir?					
11	¿El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes?					
12	¿Consideras que el dentista está capacitado para resolver tus problemas dentales?					
13	¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?					
14	¿Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes?					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios?					
16	¿El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad?					
17	¿Usted tiene confianza al ser atendido por el dentista en el servicio odontológico?					

18	¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de bioseguridad cuando te atiende?					
19	¿Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los usuarios?					

	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Cuándo ingresa al servicio odontológico, el dentista le saluda y se presenta en forma cortés?					
21	¿El dentista brindó su atención con amabilidad y teniendo en cuenta el respeto por sus costumbres y creencias?					
22	¿El dentista respondió con explicaciones claras y precisas a las preguntas que usted realizó acerca de su diagnóstico?					
23	¿El dentista durante la sesión dental le atendió con delicadeza y paciencia?					
24	¿Durante la atención en el servicio odontológico para su tratamiento el dentista respetó su privacidad?					
25	¿El dentista muestra comprensión y atiende su necesidad de tratamiento odontológico, dolor y preocupación?					

❖ **SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:**

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

**III. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:**

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

<b>Completamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Completamente insatisfecho</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?					
2	¿El dentista le brinda seguridad al momento de la atención?					
3	¿El dentista fue claro con el diagnóstico sobre sus problemas dentales?					
4	¿El dentista muestra un cuidado especial cuando lo examina?					
5	¿El dentista toma su tiempo para explicar los procedimientos a realizar durante el tratamiento?					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Cree usted que el servicio odontológico cuenta con materiales e instrumentales adecuados que le garanticen un buen tratamiento dental?					
7	Cree Ud. ¿Que los usuarios esperan mucho tiempo para ser atendidos?					
8	¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista?					
9	¿El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar?					
10	¿Usted percibió que la atención recibida fue con calidad y eficiencia?					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Usted cumple con acudir a sus citas?					
12	¿Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el servicio odontológico?					
13	¿Usted trata con respeto al dentista y a los demás profesionales en el servicio odontológico?					
14	¿Usted comprende las limitaciones que se tiene en el servicio odontológico para la atención dental?					
15	¿Usted se encuentra motivado por la atención recibida?					

### Anexo 03

## UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

### ESCUELA DE POSTGRADO

#### Ficha de validación por Juicio de Expertos

#### CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, EN EL SERVICIO ODONTOLOGICO DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2022

Para la validación de recolección de datos se presentará ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se les calificará con la puntuación 1 o 0 de acuerdo a su criterio.

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general ( )
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos ( )
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados ( )
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto ( )
5. Los ítems están redactados correctamente ( )
6. Los ítems no despiertan ambigüedades en el encuestado ( )
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis ( )
8. La hipótesis está formulada correctamente ( )

## RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.Dr. Dante Elmer Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2.Mag. Magaly Giovana Javier Rosario	1	1	1	1	1	1	1	1	8
3.Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4.Mag. Karinn Jaimes Neglia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5.Mag. Alicia Isabel Rumaldo Torres	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	5	5	5	5	5	5	5	5	

1.

  
 Dr. Dante E. Sánchez Rodríguez  
 CEP: 340

2.

  
 Mag. Magaly Giovana Javier Rosario  
 CEP: 60996

3.

  
 MG. MENDOZA ALBORNOZ IRMA PATRICIA  
 Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.  
 COP: 23161

4.

  
 Mag. Karinn Jaimes Neglia  
 CEP. 44256

5.

  
 Mg. Alicia Rumaldo Torres  
 CEP 6233

52

## **INTERPRETACIÓN**

Según el resultado de la opinión brindada por los profesionales maestros en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, elegidos como jueces expertos para que evalúen los contenidos de los instrumentos de la presente investigación; en la valoración de los cuestionarios se ha logrado alcanzar la puntuación máxima que corresponde al 100% de un mínimo del 80%; en tal sentido, se concluye que, dichos instrumentos son válidos, por ende, están en condiciones de ser aplicados. Así mismo, es necesario precisar que, en mérito al resultado obtenido no se ha requerido hacer uso de la prueba estadística propuesta.

## Anexo 04

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....acepto  
participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, EN EL SERVICIO ODONTOLOGICO DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2022**, por lo cual declaro que he sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por la investigadora.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

La investigadora se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, la investigadora se compromete que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....  
FIRMA

D.N.I. N.º.....