Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Odontoestomatología

Relación entre la satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza - Tacna 2025

Tesis presentada por:

Mamani Limache, Antonio Orestes

ORCID: 0009-0004-8958-5865

para optar el Grado Académico de Maestro en Odontoestomatologia

Asesor (a):

Mg. Ocola Ticona, Berlie Cesar

ORCID: 0009-0003-9468-174X

Arequipa - Perú
2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 26 de Junio del 2026

Dictamen: 010736-C-EPG-2026

Visto el borrador del expediente 010736, presentado por:

2006005621 - MAMANI LIMACHE ANTONIO ORESTES

Titulado:

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DESEMPEñO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DENTAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA - TACNA 2025

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29666930 - ROSADO LINARES MARTIN LARRY
DICTAMINADOR

29231712 - VASQUEZ HUERTA ELSA CARMELA
DICTAMINADOR

42600685 - ESCALANTE OTAROLA WILFREDO GUSTAVO
DICTAMINADOR

Relación entre la satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza - Tacna 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	17%	9%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%
9	www.scielo.br Fuente de Internet	<1%
10	www.medigraphic.com Fuente de Internet	<1%
11	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
13	Gonzales Arias, Evelyn Elizabeth. "La gestión de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del Hotel Libertador - Puno 2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%

Dedicatoria

Con todo mi amor y gratitud, quiero dedicar este logro a mi querida esposa y a mis hijos, quienes han sido, mi mayor fuente de apoyo y fortaleza en este recorrido tan importante de mi vida.

Asimismo, quisiera hacer una mención especial y sincera a mis padres, quienes, desde su lugar en el cielo, me ofrecen constantemente una fuente inagotable de inspiración y una enorme fortaleza en mi vida.

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios por su constante guía, protección y compañía a lo largo de cada etapa. Su apoyo me ha proporcionado la fortaleza indispensable para enfrentar los desafíos y lograr este objetivo que es de suma importancia en mi carrera profesional.

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento tanto a la universidad Católica de Santa María como a los docentes, quienes, gracias a su vasto conocimiento, inquebrantable dedicación y profundo compromiso, han tenido un impacto invaluable en mi desarrollo tanto profesional como personal. Su influencia ha sido fundamental en mi trayectoria educativa y en la construcción de mi carácter.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza – Tacna, 2025. La investigación fue de enfoque cuantitativo, prospectiva, transversal, descriptiva, no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 230 usuarios y 41 trabajadores del centro de Salud, aplicándose la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. La satisfacción usuaria se evaluó mediante las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; mientras que el desempeño laboral se analizó considerando conocimiento del trabajo, calidad, responsabilidad, productividad, habilidad/destreza y actitud. Los resultados mostraron que el 62,2% de los usuarios se encuentra satisfecho con la atención recibida, mientras que el 37,8% manifestó insatisfacción. En el análisis por dimensiones de la satisfacción usuaria, la capacidad de respuesta presentó mayor proporción de satisfacción (51,7%). Sin embargo, en las dimensiones de fiabilidad se observó una distribución equitativa entre satisfacción e insatisfacción (50% cada una), mientras que en seguridad, empatía y aspectos tangibles predominó la insatisfacción, con porcentajes de 55,2%, 53% y 55,7%, respectivamente. Respecto al personal, la mayoría corresponde a internos, seguidos de personal de farmacia, laboratorio, odontólogos y enfermería. No se encontraron diferencias significativas según el sexo ($p=0,066$); no obstante, sí se evidenciaron diferencias según la edad del personal ($p=0,027$). La mayoría del personal presentó niveles altos de desempeño, sin encontrarse diferencias estadísticamente significativas según el tipo de servicio ($p>0,05$). Al relacionar la satisfacción del usuario con el personal de atención, se encontró que el 100% de los usuarios atendidos por odontología, técnico y desinfección/limpieza manifestó satisfacción, mientras que el 100% de los usuarios atendidos por admisión, farmacia y laboratorio expresó insatisfacción, evidenciándose una diferencia estadísticamente significativa ($p=0,000$). Finalmente, se determinó que las dimensiones del desempeño laboral relacionadas con la responsabilidad, productividad y actitud se asocian significativamente con la satisfacción del usuario, ($Chi^2=41,000$; $gl=5$; $p=0,000$). Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza – Tacna, 2025.

Palabras claves: Satisfacción, desempeño laboral, usuario.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between user satisfaction and job performance of dental staff at the CLAS La Esperanza Health Center in Tacna, 2025. The research employed a quantitative, prospective, cross-sectional, descriptive, non-experimental, and correlational approach. The sample consisted of 230 users and 41 employees of the health center. Data was collected using a survey and a questionnaire. User satisfaction was assessed through the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles; while job performance was analyzed considering job knowledge, quality, responsibility, productivity, skill/ability, and attitude. The results showed that 62.2% of users were satisfied with the care received, while 37.8% expressed dissatisfaction. In the analysis by dimensions of user satisfaction, responsiveness showed the highest proportion of satisfaction (51.7%). However, in the reliability dimensions, satisfaction and dissatisfaction were evenly split (50% each), while dissatisfaction predominated in safety, empathy, and tangibles, with percentages of 55.2%, 53%, and 55.7%, respectively. Regarding staff, the majority were interns, followed by pharmacy, laboratory, dental, and nursing staff. No significant differences were found according to sex ($p=0.066$); however, differences were observed according to staff age ($p=0.027$). Most staff members demonstrated high levels of performance, with no statistically significant differences found according to the type of service ($p>0.05$). When relating user satisfaction with the care staff, it was found that 100% of users served by dentistry, technical services, and disinfection/cleaning expressed satisfaction, while 100% of users served by admissions, pharmacy, and laboratory expressed dissatisfaction, demonstrating a statistically significant difference ($p=0.000$). Finally, it was determined that the dimensions of job performance related to responsibility, productivity, and attitude are significantly associated with user satisfaction ($Chi^2=41.000$; $df=5$; $p=0.000$). Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between user satisfaction and the job performance of the dental staff at the CLAS La Esperanza Health Center – Tacna, 2025.

Keywords: Satisfaction, job performance, user.

INDICE

Dedicatoria 3

Agradecimiento 4

RESUMEN 5

ABSTRACT 6

I. INTRODUCCION 1

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO 2

2.1. Problema de Investigación 2

2.2. Justificación del problema 3

2.3. MARCO CONCEPTUAL 5

2.4. Análisis de antecedentes investigativos 27

2.5. Objetivos 34

2.6. Hipótesis 34

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 36

3.1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 36

3.2. Campo de verificación 36

3.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 37

3.4. Criterios o estrategia para el manejo de resultados 41

3.5. Consideraciones éticas 41

IV. RESULTADOS 43

4.1. Resultados descriptivos 43

4.2. Resultado inferencial 53

DISCUSION 54

CONCLUSIONES 57

RECOMENDACIONES 58

REFERENCIAS 59

ANEXOS 62

I. INTRODUCCION

La satisfacción del usuario en el ámbito de la atención médica se refiere al nivel de cumplimiento que la organización de salud logra con respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación al servicio que le brinda. En otras palabras, se trata de evaluar si el servicio proporcionado por la organización de salud ha logrado satisfacer plenamente al usuario en términos de sus necesidades y expectativas(1).

Según el Ministerio de salud de nuestro País se ha identificado una insatisfacción generalmente alta en más del 25% de pacientes adultos a nivel nacional. Estos análisis y otros reconocieron que la alta insatisfacción documentada era por la presencia de mala calidad de atención(2). Lamentablemente, en los centros de Salud de la región la calidad recomendada se aleja mucho de los estándares recomendados, existiendo deficiencias en la resolución de problemas por falta de métodos de ayuda al diagnóstico, equipamiento y fallas en la obtención de medicamento y suministro (2). La participación de los pacientes para medir la atención está respaldada por la OMS, y es prioridad en la seguridad del paciente en todo el mundo, disminuyen los eventos adversos, mejoran los comportamientos, la atención y una mayor satisfacción. Satisfacer la expectativa y necesidad de la población en relación a los servicios de salud es una función central de los centros de salud(3).

La satisfacción del paciente refleja si la atención recibida se brindó como las personas esperan y, como tal, podría estar relacionado al desempeño del personal de salud. Evaluar el rendimiento en el trabajo implica llevar a cabo un proceso estructurado y formalizado que permite examinar y analizar minuciosamente el desempeño de una persona o un equipo en relación con las actividades que llevan a cabo. Los procedimientos de evaluación son creados y definidos a partir de los objetivos y metas preestablecidos por la institución. Estos procedimientos tienen como propósito principal determinar las contribuciones individuales que se esperan de cada profesional(4).

El área dental es una de las más concurridas dentro de un establecimiento dado que las enfermedades bucales son de alta tasa de morbilidad. Así mismo, los usuarios también pueden presentar insatisfacción por la atención. En consecuencia, se puede afirmar que la profesión de la Odontología, al igual que cualquier otra organización, necesita someterse a un constante proceso de entrenamiento con el objetivo de abordar sus áreas de vulnerabilidad y consolidar sus puntos fuertes, esto con el propósito de lograr un crecimiento profesional significativo. Es por eso que el objetivo de este estudio es evaluar la satisfacción del usuario y desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

2.1. Problema de Investigación

2.1.1. Enunciado del problema

Relación entre la satisfacción del usuario y desempeño laboral en el personal del área dental del CLAS Centro de Salud la Esperanza - Tacna 2025

2.1.2. Descripción del problema

2.1.2.1. Área del conocimiento

2.1.2.1.1. Área general: Ciencias de la Salud

2.1.2.1.2. Área Específica: Odontología

2.1.2.1.3. Línea: Impacto de la salud bucal y calidad de vida de las personas

2.1.2.2. Análisis u operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Satisfacción del usuario	• Fiabilidad	Cumplimiento del horario, respeto del orden, disponibilidad de historia clínica, acceso a citas.	Cuestionario SERVQUAL	Nominal
	• Capacidad de respuesta	Rapidez en admisión, laboratorio, radiología y farmacia.		
	• Seguridad	Privacidad, competencia profesional, confianza.		
	• Empatía	Trato, interés, tiempo, claridad en información.		
	• Aspectos tangibles	Señalización, personal orientador, equipamiento, limpieza		
Desempeño laboral	• Conocimiento del Trabajo	Nivel de conocimiento y aplicación del trabajo	Cuestionario	Ordinal
	• Calidad del Trabajo	Nivel de calidad en la ejecución de actividades		
	• Responsabilidad	Nivel de responsabilidad en el cumplimiento de		

	• Productividad • Habilidad y Destreza • Actitud	funciones Nivel de productividad laboral Nivel de habilidad y destreza en el uso de herramientas Nivel de actitud y colaboración laboral	EVADEST	

Nota: Elaboración Propia

2.1.2.3. Interrogantes básicas

2.1.2.3.1. ¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario en el área dental del CLAS Centro de Salud la Esperanza?

2.1.2.3.2. ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral en el personal del área dental del CLAS Centro de Salud la Esperanza?

2.1.2.3.3. ¿Cuál será la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el nivel de desempeño laboral en el personal del área dental del CLAS Centro de Salud la Esperanza?

2.1.2.4. Taxonomía de la investigación

Abordaje	Tipo de estudio					Diseño	Nivel
	1. Por la técnica de recolección	2. Por el tipo de dato que se planifica recoger	3. Por el número de mediciones de variable	4. Por el número de muestras o poblaciones	5. Por el ámbito de recolección de datos		
Cuantitativo	Comunicacional	Prospectivo	Transversal	Descriptivo	De campo	No experimental	Correlacional

2.2. Justificación del problema

2.2.1. Justificación teórica:

La justificación teórica de este estudio se fundamenta en la necesidad de ampliar y enriquecer el conocimiento existente en el campo de la satisfacción de los usuarios, y la relación respecto al desempeño laboral del

personal que trabaja en el área dental. Dada la limitada información y las escasas investigaciones previas disponibles sobre este tema, este análisis no solo contribuirá a fortalecer la base teórica en esta área, sino que también proporcionará valiosos antecedentes que podrán ser de gran utilidad para futuras investigaciones relacionadas.

2.2.2. Justificación practica:

La recopilación y obtención de datos jugará un papel fundamental en la implementación de proyectos preventivos destinados a las futuras atenciones médicas que recibirán los pacientes. Este enfoque no solo tiene como objetivo evaluar los niveles de satisfacción entre los usuarios, sino que también se propone como un mecanismo para evaluar de manera más efectiva el desempeño laboral del personal. A su vez, esta evaluación contribuirá al desarrollo y crecimiento profesional del equipo en el área de salud, fortaleciendo así el servicio que se brinda.

2.2.3. Justificación metodológica:

Se llevará a cabo la implementación del método científico, utilizando para ello instrumentos que han sido debidamente validados. Además, no nos limitaremos únicamente a una perspectiva preventiva, sino que también se incentivará la realización de investigaciones de carácter longitudinal, con el propósito de realizar un seguimiento más efectivo en el ámbito dental dentro del establecimiento.

2.2.4. Justificación social:

Los hallazgos obtenidos a partir de este estudio tienen el potencial de generar una mayor conciencia, no solo entre aquellos adultos que se sienten insatisfechos con la atención recibida, sino que también podrían contribuir a reducir la percepción negativa que muchas personas tienen acerca de los servicios brindados en los distintos establecimientos de salud. De la misma manera, es fundamental promover una mayor conciencia sobre la relevancia que tiene el rendimiento laboral entre los miembros del personal que trabaja en el ámbito dental.

2.2.5. Justificación personal:

La obtención del grado de maestro es una de las razones fundamentales para realizar el estudio y considerando la experiencia laboral acumulada en el ámbito dental del establecimiento de salud, se vuelve fundamental llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios. Esta evaluación debe englobar diversos factores que son cruciales para dicha percepción, tales como la fiabilidad en los servicios prestados, la empatía demostrada por el personal, la sensación de seguridad que brinda el entorno, la capacidad de respuesta ante las necesidades de los pacientes y los aspectos tangibles que se pueden observar. Todo esto contribuirá a obtener una visión clara sobre el grado de satisfacción de los usuarios. Además, es relevante investigar cómo estos elementos pueden relacionarse con el desempeño laboral del equipo que opera en el área dental, abarcando desde el personal de admisión y los técnicos, hasta los odontólogos, internos y otros profesionales involucrados en el proceso de atención. Con el fin de realizar un análisis exhaustivo y bien fundamentado, que nos permita identificar áreas de oportunidad y así proponer estrategias de mejora que contribuyan significativamente al desarrollo y beneficio de la institución en su conjunto.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. SATISFACCION USUARIA

2.3.1.1. Definición:

El nivel de cumplimiento del establecimiento de salud se refiere a qué tan bien se ajusta a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que se le brindan. La expectativa se refiere a las cosas que el usuario tiene como esperanza acerca del servicio que la institución de salud ofrece. La formación de esta expectativa se basa principalmente en las experiencias previas que ha tenido, las necesidades que son conscientes para él/ella, la propagación de información a través del boca a boca y la influencia de información externa (5).

A partir de este punto específico, se presenta la posibilidad de

que se genere un proceso de retroalimentación dirigido hacia el sistema en cuestión siempre y cuando el usuario exprese una opinión o juicio sobre el mismo. La percepción se refiere a la forma en que el usuario interpreta y evalúa el cumplimiento de la organización en relación a la prestación del servicio de salud ofrecido(5).

La satisfacción del paciente se considera ampliamente como un criterio fundamental para evaluar de manera efectiva la calidad de los servicios de salud que son proporcionados en los diferentes centros de atención médica. En la actualidad, se le da una gran importancia a las opiniones de los pacientes a la hora de tomar decisiones sobre tratamientos y servicios de salud. Se considera que estas opiniones desempeñan un papel fundamental en dichas decisiones (6).

En consecuencia, se ha prestado una mayor atención a la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los pacientes, convirtiéndose en un elemento fundamental en cualquier sistema de salud. Esta perspectiva se ha convertido en un indicador significativo para medir el grado de éxito en la prestación de servicios, sobre todo en el ámbito público(6).

La satisfacción del usuario y las experiencias que este experimenta son elementos de suma relevancia cuando se trata de determinar la calidad de los servicios. Sin embargo, es sorprendente cómo estos aspectos, que deberían ser fundamentales, no suelen ser considerados en las evaluaciones de calidad de forma frecuente. Los análisis que se llevan a cabo pueden ser una valiosa fuente de información que puede usarse como indicadores para evaluar los resultados, lo que permite identificar tanto las fortalezas como las limitaciones de los programas de salud(7).

La medida de la calidad se basa en el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios con los diferentes servicios de salud proporcionados. Aparte de brindar datos acerca de cómo el servicio ha logrado satisfacer las expectativas del usuario y ser un aspecto fundamental para predecir el comportamiento del paciente, también

facilita la incorporación de la perspectiva de los pacientes en el funcionamiento de los servicios de salud (8).

Además, ayuda a identificar los problemas y desafíos que surgen en la prestación de servicios de atención médica, así como las deficiencias en la calidad del cuidado brindado. Las encuestas, las cuales son herramientas que se utilizan para evaluar de manera exhaustiva la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos de salud, desempeñan un papel crucial y necesario en el proceso de consolidación y mejora de las políticas públicas relacionadas con la salud (8).

Estas encuestas permiten obtener información valiosa y realista acerca de cómo los usuarios perciben y valoran los servicios de salud proporcionados por el gobierno, lo cual es fundamental para identificar áreas de fortaleza y debilidad, y así tomar decisiones informadas para garantizar una atención de calidad y eficiente para todos los ciudadanos. Además, estas encuestas brindan una voz a los usuarios, permitiéndoles expresar sus opiniones y experiencias, lo que a su vez contribuye a un proceso de retroalimentación activo y continuo entre los usuarios y los responsables de la toma de decisiones en el ámbito de la salud pública. En resumen, las encuestas de satisfacción del usuario juegan un rol esencial en el análisis y perfeccionamiento de las políticas de salud pública(8).

2.3.2. DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCION USUARIA

2.3.2.1. Fiabilidad

La fiabilidad es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido(1). A pesar de la evidencia de la eficacia comprobada de la prevención de enfermedades orales comunes, muchos sistemas de atención siguen estando orientados al tratamiento en lugar de a la prevención(9).

La competencia a nivel mundial en un sector que está en constante crecimiento, provoca un aumento en la curiosidad de los

pacientes y genera una mayor ansiedad en relación a la calidad de los servicios de atención médica que se les brinda (6).

La sociedad contemporánea está experimentando un aumento cada vez más marcado en la inquietud por la calidad de vida y el bienestar físico, lo cual ha generado un impacto significativo en el sector de la atención médica y ha generado un cambio notable en las preferencias y comportamientos de la población hacia la adopción de un estilo de vida más saludable. Además, el crecimiento económico sostenido en la civilización moderna ha contribuido de manera considerable a esta tendencia, al proporcionar los recursos necesarios para acceder a productos y servicios relacionados con la salud y el fitness (6).

Como resultado, existe una demanda creciente de servicios y productos que promueven el cuidado personal, la alimentación equilibrada y la práctica regular de ejercicio físico, como parte de un enfoque integral hacia una vida más saludable(6).

En el cuidado de la salud bucal, el modelo predominante en el país es el de "odontología de mercado", que restringe el acceso de la población al transformar el cuidado dental en una mercancía, adquirida sólo por quienes pueden pagarlo. Por supuesto, las condiciones dentales son uno de los signos más importantes de exclusión social. Abordar este problema requiere de políticas intersectoriales que integren medidas preventivas, curativas, rehabilitadoras y, sobre todo, de compromiso del Estado, tal como lo determina la Constitución de la República(10).

2.3.2.2. Capacidad de respuesta:

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición que tienen las personas o empresas para atender las solicitudes de los usuarios de manera rápida y oportuna. Esto implica brindar un servicio de calidad en un tiempo aceptable, de modo que se satisfagan las necesidades de los clientes de manera eficiente (5).

Varios estudios han señalado que en situaciones donde las horas

de atención dedicada a la odontología no cumplen con las expectativas y necesidades de los pacientes, la probabilidad de que estos se sientan satisfechos con el servicio ofrecido tiende a disminuir considerablemente. Además, se puede afirmar que el horario en el que se lleva a cabo la atención al cliente es uno de los factores organizativos que contribuyen a la insatisfacción experimentada por los usuarios. Existen reportes donde mencionan que la ausencia del personal durante el turno de la tarde tiene un impacto negativo, disminuyendo así la probabilidad de que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que reciben (8).

Es importante señalar que el equipo de profesionales de la salud tiene la responsabilidad de asegurar que cada uno de los pacientes que solicita atención reciba el servicio adecuado, independientemente de si lo hace durante el turno matutino o en el turno vespertino. De la misma manera, se propone la idea de que al limitar el horario durante el cual se ofrece atención en el turno diurno, esto se transforma en un elemento que complica el acceso que tienen los usuarios a los distintos servicios. Este fenómeno se conoce como 'accesibilidad temporal', que hace referencia a la disponibilidad de los servicios en momentos específicos (8).

La gran mayoría de los usuarios lleva a cabo sus actividades laborales durante el horario comercial habitual, lo que les dificulta el acceso a ciertos servicios. Por esta razón, es fundamental que los horarios de atención al cliente se amplíen y se extiendan hasta horas de la noche, de manera que estos usuarios puedan utilizar dichos servicios con mayor comodidad y facilidad. El hecho de que el usuario sienta que el tiempo que se le ha destinado para la consulta no es suficiente disminuye notablemente la probabilidad de que se sienta satisfecho con el servicio recibido. Esto pone de manifiesto la urgente necesidad de llevar a cabo una consulta donde el profesional de la salud tenga la oportunidad de conocer a fondo las necesidades reales del paciente. Tal interacción es esencial, ya que le permitirá al profesional no solo comprender mejor la situación del paciente, sino también establecer un

vínculo sólido y profesional entre ambos, lo cual es fundamental para un tratamiento eficaz y una experiencia positiva para el usuario (8).

2.3.2.3. Seguridad:

Se debe evaluar el nivel de confianza que se genera a través de la actitud del personal encargado de brindar servicios de salud, lo cual incluye aspectos como el conocimiento demostrado, la capacidad de mantener la privacidad de los pacientes, la cortesía en el trato, la habilidad para comunicarse efectivamente y la capacidad de inspirar confianza en los usuarios (5).

El personal tiene la responsabilidad de asegurar que se mantengan altos estándares de profesionalismo en todas sus actividades laborales. Esto implica no solo ser honesto y transparente en cada una de las interacciones que tengan lugar en el entorno profesional, sino también hacer un esfuerzo consciente por identificar y reportar, ante las entidades correspondientes, a aquellos individuos que puedan exhibir comportamientos inadecuados en términos de carácter o competencia, así como a quienes se vean involucrados en actividades fraudulentas o engañosas (6).

La conducta y actitudes del personal de atención juegan un papel fundamental en la satisfacción que experimentan los pacientes. Esto se debe a que las interacciones que tienen lugar entre los pacientes y los miembros del personal están influenciadas, en cierta medida, por la manera en que el personal comprende, interpreta y reacciona ante las necesidades y emociones de los pacientes (6).

Los pacientes tienen la expectativa de recibir un trato amable y cortes por parte de los profesionales de la salud que los atienden, así como de desarrollar relaciones positivas y de confianza con ellos durante su proceso de tratamiento. Asimismo, influye de manera significativa en la elección que hacen los pacientes respecto a continuar involucrados y comprometidos con el equipo de profesionales que se encargan de su atención médica (6).

Diversos autores han planteado la idea de que, en situaciones donde dichas expectativas de los pacientes no se cumplen, se observa una disminución en su nivel de satisfacción. Como consecuencia, es menos probable que estos individuos sigan de manera adecuada su régimen de tratamiento, que asistan a sus consultas programadas o que colaboren activamente en el manejo y seguimiento de su propia atención médica. Se han documentado diversos informes que demuestran que, a medida que el tratante mostraba un mayor nivel de simpatía y solidaridad hacia el paciente, este último tendía a sentirse más satisfecho con la atención recibida, aunque también se manifestaba un aumento en sus quejas o insatisfacciones sobre diferentes aspectos del tratamiento. Otros estudios y reportes han demostrado que existe una correlación positiva entre la información que ofrece el tratante y su manera educada de interactuar, así como la satisfacción que experimentan los pacientes (6).

2.3.2.4. Empatía:

La empatía se define como la habilidad innata de una persona para ponerse en la perspectiva de otra, comprender profundamente sus circunstancias y responder de manera adecuada a sus necesidades (5).

Varios autores han realizado sus investigaciones sobre la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos de salud, lo que juega un papel importante para la consolidación y mejora de las políticas públicas de salud. En particular, se expone la comprensión de la satisfacción del usuario como factor proveedor de información sobre los problemas cotidianos de los servicios de salud, proporcionando avances en la producción, gestión y evaluación de acciones, lo que conduce a una mejor prestación del servicio en términos de distribución, complejidad y calidad(11).

También permite conocer sus necesidades reales, así como permitirles ser actores principales en la construcción de un modelo de salud que tenga como focos principales el cuidado y la

humanización(8).

En todos los países del mundo, existe un reconocimiento general sobre la relevancia que tiene la conexión y la relación entre el dentista y el paciente para incentivar y motivar adecuadamente al paciente en el cuidado de su salud bucal. Diversas investigaciones han documentado que un grupo de pacientes ha expresado que experimentaron una sensación de consulta rápida y superficial, y algunos incluso han llegado a describir su interacción con su dentista como si los trataran meramente como una "máquina de hacer dinero". De la misma manera, comunicaron que en muchas ocasiones no experimentaban la sensación de ser escuchados, apreciados ni de contar con la confianza necesaria en los profesionales dentales que los atendían. Los pacientes expresaron su descontento y desaprobación hacia los dentistas, señalando que estos parecen estar más enfocados en generar ganancias económicas en lugar de prestar atención a la salud bucal y el bienestar de sus pacientes (9).

Los profesionales de la odontología, es decir, los dentistas, admitieron que, a pesar de los avances en la percepción pública, todavía era común que fueran vistos de forma negativa. Los profesionales dentales llevaron a cabo un análisis profundo y reflexionaron sobre la relevancia que tiene la manera en que se comunican con sus pacientes. Además, subrayaron la necesidad fundamental de desarrollar una relación de confianza entre ellos y las personas que buscan su atención dental. También es fundamental presentar el mensaje de tal forma que no se sienta como un ataque o una reprimenda hacia los pacientes, sino más bien como una comunicación empática y comprensiva que promueva su bienestar. La manera en que se transmite un mensaje tiene un impacto significativo en la forma en que es recibido y aceptado por el paciente. Es fundamental que dicho mensaje se entregue de una forma que fomente la receptividad del paciente, además de que debe ser personalizado y adaptado cuidadosamente a las necesidades y características individuales de cada paciente (9).

2.3.2.5. Aspectos tangibles:

Los aspectos físicos de la institución son aquellos elementos que el usuario es capaz de observar y percibir con sus sentidos. Los aspectos de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad están interconectados y se refieren a las condiciones y apariencia física de los mismos (5).

En la actualidad, se ha observado que la atención hacia la Gestión de Calidad Total se ha extendido a nivel mundial, convirtiéndose en un fenómeno de gran relevancia. Tanto organizaciones como gobiernos de diferentes partes del planeta están mostrando un interés creciente por este enfoque particular de gestión. En realidad, se puede afirmar que en muchas organizaciones, la calidad ha adquirido una importancia fundamental (12).

La filosofía de gestión y el estilo de vida de estas organizaciones les permiten no solo sobrevivir, sino también perseverar en medio de los rápidos cambios ambientales y la creciente conciencia de los consumidores sobre el nivel de calidad de los bienes o servicios que les son ofrecidos(12).

Además, tener condiciones de trabajo adecuadas, con instalaciones dentales razonables y un suministro completo de materiales e instrumentos, es fundamental para que los equipos funcionen de manera efectiva(13).

2.3.2.6. EVALUACION DE LA SATISFACCION USUARIA:

La escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se llamó SERVQUAL, y no hay duda de que fue una proposición muy utilizada:en los negocios y la academia. Paradigma basado en la negación basado en Grönrüss, Parasuraman, Zeithaml y Berry para medir la calidad percibida de los servicios. Con base en esta teoría, desarrollaron un instrumento llamado SERVQUAL que les permitió

hacer esto. El concepto de calidad basado en la satisfacción del cliente o usuario se basa en las expectativas por un lado y la percepción por el otro. Inicialmente identificaron diez dimensiones. En expectativas los elementos tangibles, fiabilidad, accesibilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad. En las percepciones la capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, tangibilidad y responsabilidad (6).

Pero tras su liberación, fue criticado e introspeccionado. Las dimensiones no son independientes entre sí; Por lo que Parasuraman y colaboradores reducen el tamaño del modelo a cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (8).

En este modelo, Parasuraman y colaboradores definieron la diferencia o diferencia obtenida por la resta de la percepción comparativa. Expectativas y tareas relacionadas con los servicios prestados a los consumidores. Estos defectos son factores perturbadores e influyentes. Posibilidades de que los usuarios o clientes califiquen altamente el servicio. Calidad El modelo analiza nuevamente las razones de estas diferencias y el modelo resultante incluye las causas de los problemas de calidad del servicio como la comunicación boca – oído, necesidades personales, experiencias pasadas, comunicaciones externas (8).

2.3.3. DESEMPEÑO LABORAL:

2.3.3.1. Definición:

El desempeño laboral en las organizaciones se puede observar a través de los comportamientos y los logros obtenidos por los empleados en su trabajo, ya que estos reflejan su compromiso con los objetivos de la empresa. Además, este rendimiento está influido por características propias de cada individuo, como su nivel de conocimientos, la calidad de su trabajo, su responsabilidad, su productividad, su habilidad y destreza, así como su actitud hacia el trabajo(14).

Este concepto está estrechamente vinculado con la forma en que las personas que forman parte de las organizaciones se comportan y actúan en su entorno laboral. Por lo tanto, es importante destacar que cuando un colaborador se desempeña de manera exitosa en su rol individual dentro de la organización, su rendimiento positivo tiene un impacto directo en el liderazgo y empoderamiento de la empresa en su conjunto(15).

El desempeño laboral se explica por el hecho de que uno de los principios más esenciales radica en la psicología relacionada con el desempeño y el establecimiento de metas. Esta psicología juega un papel crucial, ya que no solo motiva a los individuos a actuar, sino que también contribuye a la mejora general del rendimiento laboral. Esto se debe a que proporciona a las personas una estructura que les permite concentrar sus esfuerzos en la consecución de objetivos desafiantes y ambiciosos, lo que a su vez potencia su capacidad para alcanzar resultados sobresalientes en su trabajo. Dentro del contexto de las organizaciones, el desempeño de los colaboradores se erige como uno de los factores más cruciales que influyen en la consecución de las metas y objetivos que la institución se ha propuesto alcanzar (15).

Por esa razón, resulta fundamental que exista una congruencia entre las competencias que los empleados poseen y el rol que desempeñan dentro de la estructura organizativa. Para lograr esta alineación, es imperative que se establezcan y exijan requisitos específicos que realmente faciliten la selección de personal dotado de características adecuadas y pertinentes, que se alineen con la misión y visión de la institución. De esta forma, se asegura que cada miembro del equipo aporte de manera efectiva al desarrollo y éxito integral de la organización (15).

Uno de los elementos de suma importancia que merece ser considerado dentro del ámbito de las organizaciones es la necesidad de examinar detenidamente el concepto de desempeño laboral. A lo largo del tiempo, esta noción ha experimentado transformaciones

significativas en su definición, incorporando aspectos que anteriormente no se consideraban relevantes. Debido a esta evolución conceptual, diversos autores han aportado sus perspectivas y han elaborado sus propias definiciones sobre lo que implica el desempeño laboral (15):

Concepto de desempeño laboral		
Autor	Año	Definición
Sikula	1989	Atribución de un valor que se da a cada actuación del empleado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados
Chiavenato	2000	Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral
Harrigton	2001	Actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa. Igualmente, aborda el nivel de ejecución logrado por el trabajador en el cumplimiento de sus tareas
Sánchez	2008	Características personales, las habilidades y las funciones, el cual demuestra en su trabajo. Por tal motivo, debe ser poseedor de competencias genéricas y técnicas, conscientes de los avances científicos, tecnológicos y cognoscitivos
Lado	2013	Establece que el desempeño va de la mano con la evaluación del trabajo, el cual busca diferentes objetivos, tanto para la institución como para los trabajadores; con el propósito de conocer si sus comportamientos y resultados corresponden a las metas esperadas por la organización, o bien si debería mejorarlos

Fig 1. Evolución del concepto desempeño laboral

En la figura 1 se puede apreciar claramente cómo ha cambiado y evolucionado el concepto de desempeño laboral a lo largo del tiempo. A medida que han transcurrido los años, este concepto ha ido incorporando diversas facetas y aspectos adicionales en su definición, lo que ha resultado en una ampliación significativa de lo que entendemos por desempeño laboral (15).

En el presente, hay una amplia variedad de criterios que se pueden considerar al momento de evaluar el desempeño de un individuo en el ámbito laboral. Entre estos criterios se incluyen las capacidades específicas, las habilidades adquiridas, las necesidades particulares y las características individuales que cada persona posee. Todos estos factores interactúan de manera compleja con la naturaleza

del trabajo que se realiza y el entorno organizacional en el que se desenvuelve el empleado. Esta interacción es fundamental, ya que influye directamente en la generación de comportamientos que pueden resultar en un desempeño laboral que sea óptimo y favorable, o bien, en un desempeño que sea considerado desfavorable o inadecuado (15).

La ocupación del odontólogo es una especialidad en el campo de la biomédica que conlleva un nivel de peligro más elevado en términos de probabilidad de contraer enfermedades. Los odontólogos son propensos a experimentar diversas lesiones laborales, y entre las más frecuentes se encuentran los trastornos de músculos esqueléticos (TME), como por ejemplo dolores musculares y afecciones relacionadas con el sistema esquelético. Además, otro problema común que afecta a estos profesionales de la salud dental es el síndrome del túnel carpiano (STC), el cual se caracteriza por una compresión del nervio mediano en la muñeca, causando entumecimiento y debilidad en la mano (16).

Por último, las lesiones ópticas también constituyen un peligro para los odontólogos, ya que están expuestos a riesgos relacionados con la salud visual debido al uso de herramientas y equipos especializados. Los primeros, conocidos como Trastornos Musculoesqueléticos (TME), son lesiones que ocurren en los tejidos musculares y cartilaginosos debido a una postura incorrecta durante la prestación de atención médica al paciente. Esto puede ser atribuido posiblemente al hecho de que las medidas ergonómicas adecuadas no son del todo conocidas. El segundo tipo de síndrome, conocido como síndrome del túnel carpiano (STC), tiene su origen en la presión ejercida sobre el nervio mediano a nivel de la muñeca. Esta afección suele aparecer como consecuencia del uso continuo de variadas herramientas empleadas en el consultorio. En un tercer punto, se destaca la aparición de lesiones auditivas, las cuales son causadas por la manipulación de herramientas como piezas de mano, micromotores, recortadores de modelos, entre otros dispositivos que emiten un ruido que está por encima de los niveles permitidos, provocando así la

pérdida de la capacidad auditiva en el dentista profesional (16).

Finalmente, las lesiones ópticas. La principal razón por la que estas dolencias ocurren es debido a que las personas están expuestas a la luz halógena de forma inadecuada sin tomar medidas de protección necesarias. En los consultorios, debido a la falta de luz natural, es necesario utilizar luces artificiales, las cuales, con el transcurso del tiempo, pueden afectar la capacidad visual, provocando una disminución en la visión. Además, este uso constante de luces artificiales puede dar lugar a la aparición de problemas ópticos como la miopía y el astigmatismo, debido a las refracciones ópticas generadas(16).

Iniciando como molestias leves, todas estas condiciones laborales incómodas suelen ser ignoradas en la mayoría de casos. Sin embargo, a medida que pasa el tiempo, estas incomodidades pueden llegar a intensificarse, afectando negativamente el rendimiento laboral del trabajador. No obstante, es posible evitar la aparición de estas condiciones adversas mediante la constante adquisición de nuevos conocimientos, lo cual es de gran ayuda para mejorar la práctica clínica y prevenir dichos problemas (16).

El personal, que está compuesto por los empleados que trabajan en una organización, es un activo valioso. Es importante para la organización entender las necesidades reales o percibidas que afectan su rendimiento laboral. Esta comprensión es una prioridad esencial ya que permite tomar medidas para proporcionar a los trabajadores los elementos necesarios que les ayudarán a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones. Cuando se invierte en satisfacer estas necesidades, se puede esperar un impacto positivo en la productividad y en el ambiente de trabajo(17).

El propósito inicial de la evaluación de desempeño es determinar el grado en el que un empleado o empleada cumple sus responsabilidades laborales. Esta evaluación busca evaluar tanto de forma numérica como cualitativa la efectividad de los trabajadores, y

es de vital importancia la participación activa de los supervisores en este proceso. Un sistema formal de revisión y evaluación ha sido implementado con el propósito de evaluar la forma en que un individuo o grupo lleva a cabo sus tareas de manera sistemática (18).

Este sistema ha demostrado ser altamente beneficioso tanto para la organización como para sus empleados, ya que promueve un proceso de crecimiento y mejora continua en diversas áreas profesionales. Además, este sistema brinda a los empleados información valiosa sobre su desempeño laboral y las expectativas que se tienen sobre ellos. También busca reconocer los logros y resultados positivos alcanzados, además de corregir cualquier desviación o error que pueda surgir en relación con los objetivos establecidos previamente. Asimismo, este sistema permite a los empleados evaluar su progreso y tener una visión clara de su trayectoria profesional a largo plazo (18).

Por último, también sirve como un medio para identificar y destacar las fortalezas y debilidades de los trabajadores. Además de mejorar la forma en que se realiza el trabajo, la administración del salario de acuerdo con el rendimiento y las habilidades demostradas, comunicar claramente a los empleadores las expectativas y requisitos del trabajo, tomar decisiones informadas sobre promociones y ascensos, identificar y abordar las necesidades de capacitación y desarrollo, contribuir a la planificación estratégica a largo plazo de la empresa y evaluar y mejorar los procedimientos de contratación y reclutamiento(18).

Las diversas características que definen el desempeño laboral se relacionan directamente con los conocimientos, habilidades y capacidades que se anticipan de un individuo. Estas cualidades son las que se espera que la persona que está aplicando, así como la que se encuentra en un puesto de trabajo, demuestre al llevar a cabo sus tareas y responsabilidades diarias en el entorno laboral. Esta expresión se refiere a la necesidad de mantener la efectividad y la capacidad de rendimiento en una variedad de entornos, así como también al enfrentar

diversas asignaciones, responsabilidades y la interacción con diferentes personas, todo con el objetivo de llevar a cabo de manera óptima la labor que se le ha asignado (15).

Hay una variedad de elementos y circunstancias que tienen un impacto significativo en la manera en que se lleva a cabo el trabajo y, por lo tanto, en el rendimiento de las personas en sus labores. De manera puntual y específica, en el momento en que se aborda el tema de las profesiones que están dedicadas a ofrecer servicios o que tienen la responsabilidad de velar por la salud y el bienestar de una comunidad en particular, se nota que estos diversos factores se vuelven más complejos y multifacéticos (15):

- La manera en que el empleado percibe y entiende la equidad dentro de su entorno laboral, así como sus actitudes y opiniones que tiene acerca de su propio trabajo, son factores cruciales que influyen en su satisfacción y motivación en el ámbito profesional.
- El nivel de relevancia y significado que posee el trabajo para aquellas personas que lo llevan a cabo en su vida diaria.
- La autoestima puede ser entendida como un conjunto de necesidades fundamentales que un individuo tiene, especialmente en el contexto de su interacción y participación dentro de un grupo de trabajo.
- La formación destinada a mejorar y optimizar la productividad en el ámbito laboral.
- La remuneración puede actuar como un poderoso incentivo que tiene el potencial de impulsar la productividad de los trabajadores y, como resultado, mejorar el rendimiento general de la empresa.
- La temperatura se encuentra establecida de acuerdo con unos estándares específicos que han sido regulados, de forma que se mantenga dentro del rango que es considerado como aceptable para cada individuo.
- El nivel de ruido en el ambiente de trabajo es un factor

importante a considerar, ya que la mayoría de las oficinas deben funcionar dentro de un rango que se podría clasificar como bajo a moderado para asegurar un entorno propicio para la concentración y la productividad de los empleados.

- Es fundamental contar con un nivel de iluminación que sea apropiado, teniendo en cuenta tanto la complejidad de la actividad que se está realizando como el grado de exactitud que se necesita para llevar a cabo dicha tarea de manera eficiente.

- La dimensión del espacio disponible se considera el aspecto más crucial para establecer cuánta área se asigna a un trabajador dentro de un entorno laboral.

- La satisfacción laboral se refiere al conjunto de emociones y sentimientos, ya sean positivos o negativos, que un empleado experimenta en relación con su trabajo diario. Esta percepción afectiva puede influir en su comportamiento y actitudes en el ámbito laboral, manifestándose de diversas maneras en sus interacciones y desempeño dentro del entorno profesional.

- La autoestima puede ser entendida como un sistema fundamental de necesidades que posee cada individuo. Esta necesidad se manifiesta de diversas maneras, incluyendo el anhelo por alcanzar una nueva situación o posición dentro de la empresa. A su vez, también incluye el fuerte deseo de ser reconocido y valorado por sus compañeros al interior del equipo de trabajo, lo que a su vez puede contribuir a su desarrollo personal y profesional.

- El trabajo en equipo se define como la colaboración y esfuerzo conjunto de varios trabajadores que interactúan de manera directa con los usuarios a quienes ofrecen un servicio, así como también el compromiso dentro de su propio grupo de trabajo al llevar a cabo las tareas asignadas.

- Capacitación del trabajador. La ejecución eficiente de las diversas tareas, así como el cumplimiento riguroso de las obligaciones

y responsabilidades asignadas, son elementos cruciales que no solo contribuyen a la creación de un bien o la prestación de un servicio, sino que también facilitan de manera significativa la realización de diferentes tareas administrativas en el proceso.

- El civismo se refiere a una serie de comportamientos y acciones que tienen un impacto positivo en el entorno psicológico dentro de una organización. Estas acciones pueden incluir gestos de apoyo hacia los compañeros de trabajo, la promoción y el respaldo de los objetivos y metas establecidos por la organización, así como el respeto mutuo entre los miembros del equipo. Además, el civismo también abarca la formulación de sugerencias constructivas que busquen mejorar el ambiente laboral y la práctica de expresar comentarios positivos acerca del lugar donde se trabaja.

- La falta de productividad se manifiesta a través de diversas acciones que perjudican de forma activa a la organización, tales como el robo de bienes, causación de daños a la propiedad de la empresa, comportamientos agresivos por parte de los empleados y un absentismo frecuente que afecta el rendimiento general del equipo.

2.3.4. DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

2.3.4.1. Conocimiento del trabajo:

En el mundo actual, la producción y distribución de conocimiento ha adquirido una relevancia crucial en varias sociedades, convirtiéndose en una actividad estratégica de gran importancia (19).

Desde esta perspectiva, se observa que el avance de la ciencia y su interacción con la tecnología, junto con el constante cambio de las demandas sociales que afectan al ámbito laboral, generan la necesidad cada vez más urgente de que los profesores de recursos humanos trabajen en el campo de la educación (19).

La situación mencionada anteriormente implica la necesidad de

llevar a cabo una serie de cambios y adaptaciones con el objetivo de enfrentar las nuevas exigencias en cuanto a la capacitación, el aprendizaje y la interacción social, todo esto con el fin de obtener resultados más favorables(19).

La importancia de la formación continua para el desarrollo profesional y de contar con una fuerza de trabajo odontológica adecuada para atender las demandas locales está planteada en el análisis epidemiológico y territorial para la adecuada planificación de la prestación de atención en salud bucal(13).

2.3.4.2. Calidad del trabajo:

Cuando hablamos del profesional de la salud, nos referimos a una serie de tareas y responsabilidades que deben cumplirse en el entorno laboral. Es indudable que garantizar la seguridad de los pacientes no solo implica tener a disposición los recursos materiales adecuados, una infraestructura adecuada y contar con atención especializada por parte del personal, sino que también requiere la capacidad de trabajar en equipo de manera multidisciplinaria y poseer habilidades de trabajo en conjunto. De acuerdo, no cabe duda de que la comunicación adquiere una relevancia fundamental en el campo de la salud(20).

2.3.4.3. Responsabilidad:

A medida que pasa el tiempo, la sociedad cada vez más insiste en la necesidad de tener profesionales altamente capacitados que no solo puedan solucionar de manera eficiente los desafíos que surgen en el ámbito laboral, sino que también puedan desempeñarse de manera ética y responsable(19).

Por esa razón, se han elaborado diferentes informes que indican que el 51 % del rendimiento laboral está directamente relacionado con el nivel de responsabilidad y compromiso que los profesionales del área de la salud exhiben en momentos excepcionales y críticos, tales como el actual estado de pandemia. Durante esta crisis sanitaria, un gran número

de trabajadores de la salud se han encontrado en la primera línea de respuesta, enfrentándose a un elevado riesgo de contagio en su labor diaria y en su entrega hacia el bienestar de la comunidad (14).

La dimensión espiritual que caracteriza a cada uno de los profesionales se manifiesta en su estado más brillante y radiante, especialmente cuando se esfuerzan por ofrecer su completo respaldo y la totalidad de su conocimiento y experiencia. Todo esto lo hacen con el firme propósito de beneficiar a sus pacientes y contribuir significativamente al alcance de los objetivos que se han establecido dentro de la organización. Es fundamental señalar que en diversos hospitales y centros de salud, ciertos servicios fueron designados específicamente como áreas destinadas a la atención de COVID-19. En este contexto, el personal médico y de enfermería asumió con valentía y compromiso la responsabilidad de cuidar y atender a los pacientes que estaban infectados con el virus. Sin embargo, en medio de esta situación tan crítica y desafiante, se pusieron de manifiesto comportamientos ejemplares de solidaridad, compañerismo y un notable trabajo en equipo entre todos los miembros del personal, lo que destaca la importancia de la colaboración en momentos de crisis (14)

2.3.4.4. Productividad:

Es la relación de insumos-productos producidos en un período poniendo énfasis a la calidad. Se dice que algo o alguien es productivo, con los insumos requeridos, pero entra tallar el tiempo, si bien es cierto se tiene el producto/servicio, pero cuando demora en elaborarlo/ejecutarlo (21).

Existe un grado que cumplir del servicio dental hacia el paciente siendo el grado de cumplimiento de la programación del tiempo asignado de horas al cirujano dentista en área del establecimiento cuando se desee cuantificar mediante consulta externa y de manera individual a cada paciente. Asimismo, las horas de atención programadas, es el tiempo de atención, previsto para cada mes en el servicio o especialidad(21).

La atención longitudinal de la salud bucal incluye, entre otras acciones, el acceso al tratamiento odontológico, así como las visitas periódicas de retorno que permiten al usuario mantener un buen estado de salud bucal(22).

2.3.4.5. Habilidad y destreza:

La profesión odontológica no se basa únicamente en las disciplinas especializadas, sino que también ofrece oportunidades de crecimiento en diversos proyectos de investigación. Estos proyectos abarcan áreas tan diversas como la odontología legal y forense, la gestión de la salud, la enseñanza en universidades tanto a nivel de pregrado como de postgrado, la economía de la salud, así como los riesgos profesionales y la salud ocupacional en el ámbito odontológico. El dentista tiene la capacidad de enfrentarse a diversas tareas relacionadas con la gestión de personal, como la administración de recursos humanos, el seguimiento de brotes epidemiológicos, y al mismo tiempo, proporcionar servicios de atención médica en su especialidad (18).

El constante fortalecimiento de sus habilidades técnicas y científicas a través de una sólida formación, es lo que le permite avanzar en su carrera. Además, la realización de investigaciones en el campo de la salud oral desempeña un papel crucial en la prevención y tratamiento de diversas condiciones, lo que a su vez conduce a una mejora notable en la calidad de atención dental que se ofrece. La formación del odontólogo no se detiene después de la carrera, ya que el profesional tiene la opción de escoger una especialidad en la que desea enfocarse. Esta elección está estrechamente ligada a los gustos personales, las expectativas profesionales y los intereses individuales de cada odontólogo que desea adquirir una especialización(18).

2.3.4.6. Actitud:

La evidencia sugiere que, si bien los factores estructurales y organizacionales pueden influir en la prestación de atención de salud, los

factores relacionados con la fuerza laboral, como la capacitación para el desarrollo profesional y aspectos laborales como el salario, los turnos de trabajo y el vínculo laboral, también pueden influir en ella (13).

En las últimas décadas, el crecimiento de la precariedad laboral, el vínculo laboral informal y el deterioro del salario resultante de una lógica neoliberal. Juntas, estas son posibles influencias en la actitud frente a la prestación de atención(13).

El clima organizacional se define como la manifestación de cómo los empleados perciben y experimentan el entorno de trabajo en el cual llevan a cabo sus responsabilidades laborales. Para tener una comprensión más integral de esta dinámica, es importante considerar también la perspectiva de los directivos y líderes de la misma organización, ya que su visión y actitud juegan un papel crucial en el establecimiento de relaciones saludables y efectivas con sus colaboradores (14).

Este aspecto relacional es fundamental, ya que influye significativamente en el rendimiento y la efectividad general de toda la organización. Todos estos criterios juegan un papel fundamental en la transformación del entorno laboral en lo que se conoce como clima organizacional. Este clima, a su vez, tiene un impacto significativo en el rendimiento general de la organización, el cual depende de la colaboración y participación activa de todas las personas que forman parte de ella de manera interna, así como de aquellas que establecen conexiones y relaciones en el exterior (14).

2.3.4.7. EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL:

Expresar esfuerzo de trabajo es una herramienta de desarrollo general para los empleados de las instituciones estatales. Por tanto, el desempeño de las tareas organizativas es la tarea principal de todo directivo para asegurar la eficiencia y calidad del trabajo de sus socios o empleados y aumentar su productividad y calidad. Personas que trabajan en el campo y dan a los empleados un trato justo son los mejores en el trabajo". La realización del trabajo insumo es muy importante porque

para aumentar la productividad, el empleador necesita desarrollar o considerar sus funciones (18).

Los métodos de análisis y evaluación incluyen el trabajo directo, pragmático y confiable, etc. Las valoraciones pueden ser realizadas por los superiores y son evaluaciones que cada superior hace a los subordinados. El supervisor es quien mejor conoce el trabajo de su subordinado. y su desempeño. Puede ser una autoevaluación, que es la evaluación que hace el empleado de su desempeño en la organización (18).

Es probable que los empleados que participan en este proceso de evaluación estén más comprometidos y comprometidos con el logro de los objetivos. O podría ser la revisión por pares, que ocurre entre personas del mismo nivel o posición y que a menudo es un predictor útil del desempeño. O la evaluación del jefe por parte de los subordinados, es decir, la evaluación del jefe por parte de los empleados, puede hacer que el jefe sea más consciente de su influencia sobre los subordinados. Finalmente, las opiniones de los clientes son lo que los clientes dicen sobre los empleados "Funciona en cualquier situación" (18).

La evaluación se realiza en orden jerárquico y/o por la unidad matriz que realiza las actividades acordadas con la institución y el desempeño del trabajo de los empleados de confianza, y se renueva o rescinde el contrato en función de su idoneidad (18).

2.4. Análisis de antecedentes investigativos

2.4.1. A nivel local:

Autor: Cornejo Portugal, María del Pilar

Título: Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna

Resumen: El objetivo del estudio fue determinar la calidad de los servicios de salud basada en la satisfacción del usuario externo, que brinda el Centro de

Salud La Natividad de Tacna. Mediante este análisis, se buscaba obtener una visión integral de cómo el centro de salud satisface las necesidades y expectativas de aquellos que lo utilizan, lo que permitiría identificar áreas de mejora y tomar medidas para garantizar una atención sanitaria de calidad. Se utilizaron varios indicadores y métodos de evaluación para medir y cuantificar la satisfacción del usuario externo, y los hallazgos del estudio proporcionarán una base para la implementación de mejoras y cambios orientados a garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios del Centro de Salud La Natividad de Tacna. En base a los promedios obtenidos utilizando el método servqual para evaluar las diferentes dimensiones de la expectativa sobre el servicio de salud, se puede destacar que la puntuación media de empatía fue de 4,07 (con una desviación estándar de 0,80), al igual que la puntuación media de tangibles que también fue de 4,07 (con una desviación estándar de 0,77). Sin embargo, la puntuación media más baja de todas correspondió a la expectativa de fiabilidad, obteniendo un promedio de 3,79 (con una desviación estándar de 0,92). En cuanto a las dimensiones de la percepción, se encontró que obtuvieron la puntuación media más alta la empatía, con un promedio de 3,97 (desviación estándar de 0,78), y la seguridad, con un promedio de 0,88 (desviación estándar de 0,88). Según los resultados, se concluyó que el 62% de los usuarios están satisfechos ($p < 0,001$). Además, se observó que los aspectos principales que generan insatisfacción son la forma en que se presentan las quejas (42,82%), la rapidez en la atención de admisión (45,75%), el tiempo de espera (46,63%), la resolución rápida de problemas o dificultades (45,75%), el respeto a la privacidad (41,06%) y la realización de un examen completo (44,79%)(23).

2.4.2. A nivel nacional:

Autor: Gutarra Villanueva, Katia Judith

Título: Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana

Resumen: El objetivo fue determinar la relacion del desempeño laboral y calidad del servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza. De acuerdo con los resultados obtenidos, se observó que un porcentaje del 37.5%

de los participantes refleja un nivel de desempeño laboral considerado alto. Según los datos recopilados, se puede observar que un porcentaje significativo, específicamente el 31.3%, indica que hay un nivel de rendimiento laboral que se puede considerar como promedio. Según las estadísticas, aproximadamente el 25% de las personas muestra un nivel de rendimiento en el trabajo que se puede considerar como inferior al esperado. Según el estudio, un asombroso 60.9% de los encuestados admitió que en ocasiones la calidad del servicio que reciben es considerada adecuada. Un porcentaje significativo, exactamente el 34.8%, de los encuestados expresó su opinión de que rara vez encuentran una calidad de servicio adecuada. Por otro lado, un pequeño pero notable 4.3% afirmó que la calidad de servicio es casi siempre adecuada según su experiencia. La existencia de una correlación positiva moderada se confirma mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual tiene un valor igual a 0.353. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05, lo que nos indica que hay una relación entre las variables estudiadas. Llegó a la conclusión de que, si se proporciona un servicio de salud humano y fraternal a los usuarios de manera adecuada, esto contribuirá a que la gestión pública se vuelva más confiable y eficiente, permitiendo así una respuesta efectiva a las necesidades de la población(24).

Autor: Cueva Burga, Mariana del Rosario

Título: Satisfacción y desempeño laboral del personal de Salud - SERUMS de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz

Resumen: La finalidad fue determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021. Como resultado del análisis, se pudo determinar que existe una fuerte correlación positiva de 0,817 entre la variable de satisfacción y el desempeño laboral. Esta relación se encontró con un nivel de significancia bilateral muy bajo de R de Pearson de 0,000. Llegó a la conclusión de que existe una relación directa y de gran importancia entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud(25).

Autor: Ramos Moscoso, Sara Maribel

Título: Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. hospital Eleazar Guzmán Barrón-Chimbote.

Resumen: La investigación tuvo como objetivo general, determinar la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el personal de salud de centro quirúrgico del Hospital. Además, se buscó evaluar la calidad del cuidado médico brindado por el personal de salud, con el fin de identificar posibles áreas de mejora y garantizar un servicio de excelencia. El estudio abarcó diferentes aspectos relacionados con el servicio médico ofrecido, tales como la atención recibida, la comunicación con el personal médico, la eficiencia en la entrega de resultados y la percepción general de los usuarios sobre la calidad del servicio. Un alto porcentaje de usuarios del Centro (94,3%) valora el grado de satisfacción como bueno. El resultado obtenido indica que hay una correlación moderada positiva entre las variables, demostrada por el coeficiente de Pearson con un valor de 0,599(26).

Autor: Ramírez Pérez, Erick Gulmar

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú – Pucallpa.

Resumen: El objetivo del estudio fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del centro de salud Húsares del Perú. Se informó que se registró una baja calidad en la atención recibida, así como una disminución en la satisfacción del usuario, ambos aspectos con un porcentaje del 37%. Además, se pudo observar y comprobar que hay una clara relación entre las variables que fueron analizadas, siendo esto respaldado por un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,798. El análisis llevado a cabo determinó que dentro del centro de salud, hay una disminución notable en la satisfacción percibida por los usuarios, lo que conlleva a una clara correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio odontológico(27).

Autor: Pozo Pinela Luis Alberto

Título: Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del

usuario externo del Hospital Básico Ancón

Resumen: La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital. Fue llevada a cabo la prueba de Rho de Spearman, la cual reveló una correlación significativa de 0,827 (p=0,000) entre el desempeño laboral y la calidad de atención. Es relevante destacar que de un total de 17 individuos, quienes llevan alrededor de 20 años trabajando en la institución, 14 de ellos están de acuerdo en que hay un desempeño laboral moderadamente satisfactorio. La conclusión a la que se llegó es que se encontró un vínculo significativo y positivo entre el nivel de rendimiento en el trabajo y la calidad del cuidado y atención brindado a los pacientes externos en el Hospital(28).

Autor: García Seminario, Rosa Alejandrina

Título: La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo

Resumen: El objetivo del estudio fue analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en el Hospital. Cuando se les preguntó acerca de su desempeño laboral, el 45.34% de las personas encuestadas afirmó que su rendimiento es eficaz. En relación a la calidad del servicio, aproximadamente un 53.82% de los pacientes expresaron que se sienten seguros con el servicio que se les brinda. Durante el proceso de medición que busca evaluar la relación existente entre el rendimiento laboral y la calidad, se ha obtenido un coeficiente de correlación que asciende a 0.406. Llegó a la conclusión de que no se puede encontrar una conexión de importancia entre el rendimiento en el trabajo y la calidad del servicio proporcionado(29).

2.4.3. A nivel internacional:

Autor: Majed Almutairi, Gerry Mc Kenna y Ciaran O'Neill

Título: Satisfacción con los servicios de atención dental

Resumen: Este estudio examinó los cambios en la satisfacción a medida que las circunstancias económicas y la política cambiaron en Gran Bretaña entre

1998 y 2019. Se extrajeron 37,328 respuestas utilizables de la encuesta que abarca 21 años de datos. En el transcurso de la encuesta, aproximadamente el 71 % de la muestra estaba satisfecho con los servicios dentales financiados con fondos públicos. La satisfacción cayó luego de unos años, pero aumentó después de la recesión económica de 2008 que coincidió con un mayor uso de los servicios financiados con fondos públicos. Concluyeron que la satisfacción es un resultado importante de la prestación de servicios y las diferencias fueron evidentes en la satisfacción entre los encuestados de mayor edad frente a los más jóvenes, y los encuestados mejor educados frente a los menos educados(30).

Autor: Natalia Gutiérrez Marín, Andrea López Soto

Título: Satisfacción de los Pacientes con el Servicio Odontológico

Resumen: El objetivo de esta investigación fue utilizar el Cuestionario de Satisfacción Dental para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. Después de realizar un exhaustivo análisis, se descubrió que un asombroso 98,5% de los participantes expresó su satisfacción con los servicios que se les proporcionaron. Se encontró evidencia estadística altamente significativa de que existe una relación entre la frecuencia de visitas al dentista y la escala de satisfacción dental, como se demuestra por un valor p de 0,001. Se observó una diferencia estadísticamente significativa entre las distintas clínicas en términos de acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad. Los valores de p fueron 0,001, 0,014, 0,001 y 0,001 respectivamente, lo que indica una diferencia significativa en estos aspectos entre las clínicas. Fue observada una diferencia significativa en los grupos de edad en relación al acceso a los servicios de odontología, con un valor p de 0,014. Del mismo modo, se encontró una diferencia significativa entre el nivel educativo y el costo de los servicios dentales, con un valor p de 0,001. En conclusión, se determinó que la gran mayoría de los pacientes que utilizan los servicios de odontología están satisfechos con la calidad del servicio que reciben(31).

Autor: Fabiola Bof de Andrade, Rafaela de Silveira Pinto

Título: Factores relacionados con la insatisfacción de los usuarios de los centros de atención odontológica

Resumen: Este estudio evaluó los factores relacionados con la insatisfacción de los usuarios de los centros de atención odontológica especializada en Brasil. Un total de 8.730 usuarios fueron registrados en el informe, lo cual representa un 4,8% de insatisfacción. Se descubrió una asociación positiva entre la insatisfacción y el tiempo de llegada al servicio, con un Odds Ratio (OR) de 1,38 y un intervalo de confianza del 95% de 1,10;1,74. Además, se encontró una asociación positiva entre la insatisfacción y el tiempo de espera hasta el tratamiento, con un OR de 1,37 y un intervalo de confianza del 95% de 1,07;1,75. Por otro lado, se descubrió una asociación negativa entre la insatisfacción y la atención recibida, con un OR de 0,12 y un intervalo de confianza del 95% de 0,09;0,16. También se observó una asociación negativa entre la insatisfacción y la posibilidad de hacer preguntas sobre el tratamiento, con un OR de 0,37 y un intervalo de confianza del 95% de 0,24;0,58. Por último, se encontró una asociación negativa entre la insatisfacción y recibir consejos durante el tratamiento, con un OR de 0,33 y un intervalo de confianza del 95% de 0,25;0,44. Se llegó a la conclusión de que la cantidad de usuarios insatisfechos fue mínima, y esta insatisfacción estuvo relacionada con aspectos que tienen que ver con la manera en que el servicio está organizado, así como la forma en que se les proporciona información y apoyo(32).

Autor: Leonardo de Paula Amorín, María Inês Barreiros Senna, Gizelton Pereira Alencar, Lorrany Gabriela Rodríguez, Janice Simpson de Paula y Raquel Conceição Ferreira.

Título: Satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de salud bucal en el Sistema Único de Salud Brasileño.

Resumen: Este estudio investigó las diferencias en la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos de salud bucal según el perfil sociodemográfico del usuario y la calidad de los servicios de salud bucal en la atención primaria de salud en Brasil. Un total de 37.262 usuarios participaron en el estudio, y se encontró que un porcentaje de 65,51% expresó sentirse satisfecho con el servicio brindado en el ámbito de la salud bucal. Esta satisfacción fue mayor entre aquellos beneficiarios del Programa Bolsa Familia

mayores a 20 años, mientras que fue menor tanto en usuarios con niveles educativos más altos como en aquellos que reportaron estar empleados. Los usuarios que expresaron opiniones positivas sobre la calidad del servicio de salud bucal experimentaron un nivel superior de satisfacción. Se encontró que los usuarios que se encontraban en una situación socioeconómica desfavorecida manifestaron mayor satisfacción con los servicios de cuidado bucal. Además, se observó que a medida que aumentaba la edad de los usuarios, su satisfacción también incrementaba en mayor medida. La mejora de la calidad de los servicios de salud bucodental en atención primaria tiene el potencial de generar una satisfacción mayor por parte de los pacientes. Al implementar mejoras en la atención brindada, los servicios de salud bucodental pueden alcanzar niveles superiores de calidad y, como resultado, lograr una mayor satisfacción entre aquellos que acceden a dichos servicios(33).

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza - Tacna 2025.

2.5.2. Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción usuaria en el área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza
- Determinar el nivel de desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza.

2.6. Hipótesis

El conocimiento, la calidad, productividad, responsabilidad, habilidad y actitud en el trabajo está relacionada al desarrollo de las capacidades físicas y mentales, siendo el desempeño laboral vital para la evaluación de estas dimensiones, además que la calidad del tratamiento en el trabajo del centro de Salud brindado es primordial en la satisfacción del paciente, por todo ello es probable que exista relación

significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza - Tacna 2025.

Hipótesis nula (H0):

No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza - Tacna, 2025.

Hipótesis alterna (Ha):

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza - Tacna, 2025

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

3.1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

3.1.1. Técnica: Encuesta (bajo la modalidad comunicacional)

3.1.2. Instrumentos (Instrumentos documentales):

Cuestionario SERVQUAL para medir la satisfacción usuaria (ANEXO 1) y el cuestionario EVADEST para medir el desempeño laboral (ANEXO 2)

3.1.3. Materiales (Instrumentos mecánicos):

- Laptop
- Impresora

3.1.4. Materiales (perecibles):

- Tablero de madera para Hoja A4
- Lapiceros
- Hojas para cuestionarios
- Hojas de consentimiento informado

3.2. Campo de verificación

3.2.1. Ubicación espacial

El estudio se realizó en el área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza para evaluar la satisfacción usuaria y el desempeño laboral del personal.

3.2.2. Ubicación temporal

El estudio se desarrolló en el periodo comprendido entre Julio, Agosto, Septiembre y Octubre del 2025.

3.2.3. Unidades de estudio

3.2.3.1. Universo: El universo de estudio estuvo constituido por la totalidad de usuarios adultos y el personal del área dental del Centro de Salud La Esperanza. En relación con los usuarios, se consideró un total de 568, cifra obtenida del Plan de Salud Local (PSL) 2025 del establecimiento, documento oficial que consolida la población atendida. Asimismo, el universo del personal estuvo conformado por 41 profesionales del área dental, según el registro institucional del Centro de Salud La Esperanza, correspondiente al año 2025.

Criterios de inclusión:

• Usuarios que pertenecen a la jurisdicción del Centro de Salud La Esperanza

• Usuarios de ambos sexos

• Usuarios mayores de 18 años de edad

• Usuarios colaboradores de forma voluntaria.

Criterio de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuario que no desee participar en el estudio.
- Usuario con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

3.2.3.2. Tamaño de la Muestra: la muestra de pacientes fue de 230 según la formula estadística, siguiendo los siguientes criterios:

• n = Tamaño de la muestra

• Z = Nivel de confianza = 95%= 1,96

• p = Variabilidad positiva = 50%

• q = Variabilidad negativa = 50%

• e = Margen de error = 5%

• N = Tamaño de la población

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1{,}96^2\ (0{,}5)(0{,}5)\ (568)}{(568-1)0{,}05^2 + 1{,}96^2(0{,}5)(0{,}5)} = 230$$

3.2.3.3. Procedimiento de muestreo: Fue aleatorio probabilística

3.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Organización

Se solicitó la autorización al responsable del establecimiento, luego se

procedió a seleccionar la muestra, se realizó antes de la encuesta los consentimientos informados. Para el llenado de la encuesta sobre la satisfacción usuaria la duración aproximada es de 15 minutos, tomando como referencia la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo". Para la encuesta sobre el desempeño labora se solicitó a un superior evaluar el desempeño, por lo que se indicó al jefe de personal del área dental.

Se realizó entre los horarios disponibles sin interrumpir las labores del personal de salud. Se les explicó de forma detallada a los pacientes, sobre el procedimiento de la investigación.

Al analizar los datos de satisfacción usuaria se expresaron en frecuencias por criterio considerando el orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles. Los pacientes satisfechos fueron considerados valores positivos (+), que se obtuvieron por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y los pacientes insatisfechos fueron considerados los valores negativos (-).

Al analizar los datos de desempeño laboral se expresaron en una escala progresiva de 1 al 8, donde 1 es la calificación de desempeño más baja y 8 la calificación más alta. Se evaluaron 8 alternativas de respuesta dentro de las 6 dimensiones: Conocimiento del Trabajo, Calidad del Trabajo, Responsabilidad, Productividad, Habilidad y Destreza y Actitud ante la Empresa.

3.3.2. Recursos

3.3.2.1. Humanos

- Investigador: Antonio Orestes Mamani Limache
- Asesor: Ocola Ticona, Berlie Cesar

3.3.2.2. Físicos

- Infraestructura (centro de salud)

3.3.2.3. Financieros

- Autofinanciado

3.3.3. Validación de los instrumentos

El cuestionario SERVQUAL esta validado y aprobado por la Dirección General de Salud, extraído por el Ministerio de Salud disponible en la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", con Resolución Ministerial (R.M. N° 527- 2011)(5).

El instrumento evalúa la satisfacción del usuario a través de 22 ítems, agrupados en cinco dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Cada ítem es evaluado en dos momentos:

Expectativas (E) y Percepciones (P) del usuario.

Forma de puntuación:

Para determinar el nivel de satisfacción, se calcula la diferencia entre percepciones y expectativas:

Puntuación = P – E

Si P – E > 0 → Usuario satisfecho

Si P – E = 0 → Usuario neutral

Si P – E < 0 → Usuario insatisfecho

Procedimiento para el punto de corte:

El punto de corte se establece en función del resultado de la diferencia (P–E), donde: Valores positivos indican satisfacción, Valores negativos indican insatisfacción.

Los resultados se presentaron por dimensiones y de forma global, mediante frecuencias absolutas y relativas de satisfacción e insatisfacción.

El cuestionario EVADEST (Evaluación del desempeño en el trabajo) adaptado por Hodgetts y Altman en el año 1993, fue sometido a las pruebas de fiabilidad a través del programa SPSS, con una población de 187. Se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.911 y basada en los elementos tipificados, de 0.913 para los 6 ítems de estudio(34).

El instrumento está conformado por 6 ítems, correspondientes a las siguientes dimensiones:

- Conocimiento del trabajo
- Calidad del trabajo
- Responsabilidad
- Productividad
- Habilidad y destreza
- Actitud hacia la empresa

Cada dimensión es evaluada mediante 4 alternativas cualitativas, que representan niveles progresivos de desempeño.

A cada alternativa se le asigna un rango de puntuación en una escala progresiva de 1 a 8, donde:

- 1 corresponde al nivel más bajo de desempeño
- 8 corresponde al nivel más alto de desempeño

La asignación de puntajes se realizó de la siguiente manera:
Primera alternativa → puntaje de 1 a 2
Segunda alternativa → puntaje de 3 a 4
Tercera alternativa → puntaje de 5 a 6
Cuarta alternativa → puntaje de 7 a 8

3.4. Criterios o estrategia para el manejo de resultados

Para procesar los datos recogidos en campo, se hizo de manera automática en una computadora, arrojando datos de frecuencia, tablas y gráficos.

Se utilizó el Excel 2019 para tabular la base de datos, y transcribir al software Spss versión 26 para realizar el análisis descriptivo e inferencial

Para el análisis descriptivo se realizaron tablas de análisis de frecuencias y proporciones. También se emplearon gráficos de dispersión para el análisis de regresión de datos cuantitativos de las variables de estudio. Y gráficos de barras para variables categóricas.

Para el análisis inferencial se empleó la prueba no paramétrica por tratarse de variables categóricas. Se aplicóel estadígrafo chi cuadrado de Pearson.

3.5. Consideraciones éticas

El presente estudio se desarrolló respetando los principios éticos que rigen la investigación en seres humanos, garantizando la protección de los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes.

En primer lugar, el proyecto de investigación fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Católica de Santa María, lo cual asegura que el estudio cumple con los estándares éticos y científicos establecidos para este tipo de investigaciones.

Asimismo, se contó con la autorización de la Dirección Regional de Salud Tacna (DIRESA Tacna), institución que brindó las facilidades necesarias para la ejecución del estudio en el establecimiento de salud correspondiente.

También se aplicó un consentimiento informado, mediante el cual los participantes fueron debidamente informados sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos a realizar, el carácter voluntario de su participación y su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Solo participaron aquellos que aceptaron de manera libre y voluntaria.

Se garantizó la confidencialidad y anonimato de la información recolectada, asegurando que los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines

académicos y científicos, sin revelar la identidad de los participantes.

Finalmente, el estudio se sustentó en los principios éticos establecido por la Declaración de Helsinki fundamentales de la investigación: respeto por las personas, beneficencia y justicia, procurando en todo momento minimizar riesgos y maximizar los beneficios derivados del conocimiento generado.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Resultados de la variable Satisfacción usuaria

Tabla 1. Satisfacción del usuario

			satisfacción global			
			insatisfecho	satisfecho	Total	Sig.
sexo	masculino	N°	26	35	61	0,367
		%	42,6%	57,4%	100,0%	
	femenino	N°	61	108	169	
		%	36,1%	63,9%	100,0%	
edad	adulto joven	N°	38	74	112	0,469
		%	33,9%	66,1%	100,0%	
	adulto	N°	32	47	79	
		%	40,5%	59,5%	100,0%	
	adulto mayor	N°	17	22	39	
		%	43,6%	56,4%	100,0%	
nivel de estudio	analfabeto	N°	1	4	5	0,438
		%	20,0%	80,0%	100,0%	
	primaria	N°	9	22	31	
		%	29,0%	71,0%	100,0%	
	secundaria	N°	34	63	97	
		%	35,1%	64,9%	100,0%	
	superior técnico	N°	26	32	58	
		%	44,8%	55,2%	100,0%	
	superior universitario	N°	17	22	39	
		%	43,6%	56,4%	100,0%	
tipo de seguro	SIS	N°	84	140	224	0,533
		%	37,5%	62,5%	100,0%	
	EsSalud	N°	3	3	6	
		%	50,0%	50,0%	100,0%	
tipo de usuario	nuevo	N°	37	56	93	0,614
		%	39,8%	60,2%	100,0%	
	continuador	N°	50	87	137	
		%	36,5%	63,5%	100,0%	
condición del encuestado	usuario	N°	66	113	179	0,576
		%	36,9%	63,1%	100,0%	
	acompañante	N°	21	30	51	
		%	41,2%	58,8%	100,0%	
Total		N°	87	143	230	
		%	37,8%	62,2%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el 37,8% de los usuarios están insatisfechos y el 62,2% están satisfechos de la atención, además que no se encontró una diferencia significativa entre la satisfacción del usuario según el sexo, edad, nivel de estudio, tipo de seguro, tipo de usuario y condición del encuestado (p>0,05).

Tabla 2. Satisfacción del usuario y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
satisfacción global	insatisfecho	87	37,8
	satisfecho	143	62,2
fiabilidad	insatisfecho	115	50,0
	satisfecho	115	50,0
Capacidad de Respuesta	insatisfecho	111	48,3
	satisfecho	119	51,7
Seguridad	insatisfecho	127	55,2
	satisfecho	103	44,8
Empatía	insatisfecho	122	53,0
	satisfecho	108	47,0
Aspectos Tangibles	insatisfecho	128	55,7
	satisfecho	102	44,3
Total		230	100,0

Nota: Elaboración propia

Interpretación: En la dimensión de "fiabilidad" se observa que un 50% están satisfechos y 50% insatisfechos. En la dimensión de "Capacidad de Respuesta" se observa que la mayoría de usuarios están satisfechos del servicio (51,7%), mientras que, en las dimensiones de Seguridad (55,2%), Empatía (53%), y Aspectos tangibles (55,7%) la mayoría indica insatisfacción del servicio.

4.1.2 Resultados de la variable desempeño laboral del personal

Tabla 3. Personal del servicio según el sexo y edad

			personal de servicio									
			odontólogo	enfermería	interno	admisión	farmacia	técnico	desinfección y limpieza	laboratorio	Total	Sig
sexo	masculino	N°	4	1	6	2	1	1	0	1	16	0,066
		%	9,8%	2,4%	14,6%	4,9%	2,4%	2,4%	0,0%	2,4%	39,0%	
	femenino	N°	1	4	3	1	5	2	4	5	25	
		%	2,4%	9,8%	7,3%	2,4%	12,2%	4,9%	9,8%	12,2%	61,0%	
edad	adulto joven	N°	1	5	9	2	5	0	3	3	28	0,027
		%	2,4%	12,2%	22,0%	4,9%	12,2%	0,0%	7,3%	7,3%	68,3%	
	adulto	N°	3	0	0	0	1	2	1	3	10	
		%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	4,9%	2,4%	7,3%	24,4%	
	adulto mayor	N°	1	0	0	1	0	1	0	0	3	
		%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	7,3%	
Total		N°	5	5	9	3	6	3	4	6	41	
		%	12,2%	12,2%	22,0%	7,3%	14,6%	7,3%	9,8%	14,6%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que del total de 41 trabajadores que labora en el centro de Salud. La mayoría del personal de atención son internos (22%) seguido de farmacia (14,6%) y laboratorio (14,6%), odontólogos (12,2%) y enfermería (12,2%). También que solo un 9,8% son de desinfección y limpieza; 7,3% del personal son de admisión y 7,3% técnico. Cabe señalar que no se encontró diferencia significativa entre el personal según el sexo (p=0,066), sin embargo, si se encontró según la edad, predominando el personal con edad "adulta joven" a excepción en odontólogos y técnicos que predominó la edad "adulta" (p=0,027).

Tabla 4. Personal de servicio y conocimiento

			conocimiento			
			conoce y aplica	domina y aplica	Total	Sig
personal de servicio	odontólogo	N°	0	5	5	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	enfermería	N°	0	5	5	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	interno	N°	0	9	9	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	0	3	3	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	farmacia	N°	0	6	6	0,173
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	técnico	N°	0	3	3	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	1	3	4	
		%	25,0%	75,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	2	4	6	
		%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		N°	3	38	41	
		%	7,3%	92,7%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el desempeño laboral en base al conocimiento según el personal de servicio, solo odontólogos, enfermería, internos, admisión, farmacia y técnico (100%) mostraron que "dominan y aplican el conocimiento". Sin embargo, en el personal de desinfección/limpieza (25%) y laboratorio (33,3%) hubo una minoría que mostró que solo "conocen y aplican el conocimiento"; aunque la mayoria "dominan y aplican el conocimiento". Evidenciando que no existe diferencia significativa según el personal de servicio (p=0,173).

Tabla 5. Personal de servicio y calidad

			calidad			Total	Sig
			con frecuencia no acata procedimientos, pero la calidad es aceptable	involucra en lograr alta calidad, ocasionalmente comete errores	se responsabiliza de la calidad de trabajo, medidas necesarias, pocos errores		
personal de servicio	odontólogo	N°	0	0	5	5	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	enfermería	N°	0	0	5	5	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	interno	N°	0	0	9	9	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	0	0	3	3	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	farmacia	N°	0	0	6	6	0,585
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	técnico	N°	0	0	3	3	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	0	0	4	4	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	1	1	4	6	
		%	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%	
Total		N°	1	1	39	41	
		%	2,4%	2,4%	95,1%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el desempeño laboral en base a la calidad según el personal de servicio, solo odontólogos, enfermería, internos, admisión, farmacia, técnico y desinfección /limpieza (100%) mostraron que "se responsabiliza de la calidad de trabajo, medidas necesarias, pocos errores". Sin embargo, en el personal de laboratorio hubo una equiparación de los que "con frecuencia no acata procedimientos, pero la calidad es aceptable" (16,7%) e "involucra en lograr alta calidad, ocasionalmente comete errores" (16,7%), sin embargo, la mayoria "se responsabiliza de la calidad de trabajo, medidas necesarias, pocos errores" (66,7%). Aunque no se evidenció diferencia significativa según el personal de servicio (p=0,585).

Tabla 6. Personal de servicio y responsabilidad

			responsabilidad			
			cumple con las responsabilidades	pendiente a cumplir los objetivos, detecta problemas, participa en soluciones	Total	Sig
personal de servicio	odontólogo	N°	0	5	5	0,092
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	enfermería	N°	0	5	5	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	interno	N°	0	9	9	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	0	3	3	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	farmacia	N°	0	6	6	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	técnico	N°	0	3	3	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	0	4	4	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	2	4	6	
		%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		N°	2	39	41	
		%	4,9%	95,1%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el desempeño laboral en base a la responsabilidad según el personal de servicio, solo odontólogos, enfermería, internos, admisión, farmacia, técnico y desinfección /limpieza (100%) mostraron que están "pendiente a cumplir los objetivos, detecta problemas, participa en soluciones". Sin embargo, en el personal de laboratorio hubo una minoría que solo "cumple con las responsabilidades" (33,3%) y la mayoria mostraron que están "pendiente a cumplir los objetivos, detecta problemas, participa en soluciones" (66,7%). Evidenciando que no hay diferencia significativa según el personal de servicio (p=0,092).

Tabla 7. Personal de servicio y productividad

			productividad			Total	Sig
			cumple con los estándares	cumple generalmente, en ocasiones sobrepasa estándares	rendimiento por arriba de los estándares		
personal de servicio	odontólogo	N°	0	0	5	5	0,201
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	enfermería	N°	0	0	5	5	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	interno	N°	0	0	9	9	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	0	0	3	3	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	farmacia	N°	0	1	5	6	
		%	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%	
	técnico	N°	0	0	3	3	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	0	1	3	4	
		%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	2	1	3	6	
		%	33,3%	16,7%	50,0%	100,0%	
Total		N°	2	3	36	41	
		%	4,9%	7,3%	87,8%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el desempeño laboral en base a la productividad según el personal de servicio, solo odontólogos, enfermería, internos, admisión y técnico (100%) mostraron "rendimiento por arriba de los estándares". Sin embargo, en el personal de farmacia un 16,7% y desinfección /limpieza (25%) mostró que "cumple generalmente, en ocasiones sobrepasa estándares". Además, que en el personal de laboratorio hubo un 33,3% que "cumple con los estándares", seguido de 16,7% que "cumple generalmente, en ocasiones sobrepasa estándares" aunque la mayoria (50%) mostraron "rendimiento por arriba de los estándares". Evidenciando que no hay una diferencia significativa según el personal de servicio (p=0,201).

Tabla 8. Personal de servicio y habilidad y destreza

			habilidad y destreza				
			conoce medianamente el uso y manejo correcto, muestra disposición por aprender	generalmente hace uso adecuado de herramientas, se preocupa por conocer el mejor uso	conoce y domina las herramientas	Total	Sig
personal de servicio	odontólogo	N°	0	0	5	5	0,161
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	enfermería	N°	0	1	4	5	
		%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%	
	interno	N°	0	0	9	9	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	0	0	3	3	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	farmacia	N°	0	1	5	6	
		%	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%	
	técnico	N°	0	1	2	3	
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	0	0	4	4	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	2	0	4	6	
		%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%	
Total		N°	2	3	36	41	
		%	4,9%	7,3%	87,8%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el desempeño laboral en base a la habilidad y destreza según el personal de servicio, solo odontólogos, internos, admisión, y desinfección /limpieza (100%) mostraron que "conoce y domina las herramientas". Sin embargo, en el personal de Enfermería (20%), farmacia (16,7%) y técnico (33,3%) hubo una minoría que "generalmente hace uso adecuado de herramientas, se preocupa por conocer el mejor uso". Además, que en el personal de laboratorio hubo un 33,3% que solo "conoce medianamente el uso y manejo correcto, muestra disposición por aprender". Evidenciando que no hay diferencia significativa según el personal de servicio (p=0,161).

Tabla 9. Personal de servicio y actitud

			actitud			
			a menuda colabora y muestra actitud positiva	excelente espíritu de colaboración, cooperativo y toma iniciativa	Total	Sig
personal de servicio	odontólogo	N°	0	5	5	0,249
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	enfermería	N°	0	5	5	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	interno	N°	0	9	9	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	0	3	3	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	farmacia	N°	1	5	6	
		%	16,7%	83,3%	100,0%	
	técnico	N°	0	3	3	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	0	4	4	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	2	4	6	
		%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		N°	3	38	41	
		%	7,3%	92,7%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el desempeño laboral en base a la actitud según el personal de servicio, solo odontólogos, enfermería, internos, admisión, técnico y desinfección /limpieza (100%) mostraron "excelente espíritu de colaboración, cooperativo y toma iniciativa". Sin embargo, en el personal de farmacia un 16,7% mostró que "a menuda colabora y muestra actitud positiva". Y en el personal de laboratorio un 33,3% mostró que solo "a menuda colabora y muestra actitud positiva". Evidenciando que no hay diferencia significativa según el personal de servicio (p=0,249).

4.1.3 Resultados de la satisfacción del usuario y el desempeño laboral

Tabla 10. Satisfacción del usuario de acuerdo al desempeño laboral del personal

			satisfacción			
			insatisfecho	satisfecho	Total	Total
personal	odontologia	N°	0	14	14	0,000
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	Técnico/enfermería	N°	0	8	8	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	desinfección y limpieza	N°	0	4	4	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
	admisión	N°	3	0	3	
		%	100,0%	0,0%	100,0%	
	farmacia	N°	6	0	6	
		%	100,0%	0,0%	100,0%	
	laboratorio	N°	6	0	6	
		%	100,0%	0,0%	100,0%	
Total		N°	15	26	41	
		%	29,3%	70,7%	100,0%	

Sig: p valor de la Prueba Chi cuadrado de Pearson (Significancia al nivel 0,05)
Nota: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que en el desempeño laboral de la atención odontológica, técnico/enfermería y desinfección/limpieza el 100% de usuarios mostraron satisfacción, mientras que en admisión, farmacia y laboratorio el 100% de usuarios mostraron insatisfacción. Evidenciando diferencia significativa entre la satisfacción del usuario según el personal de atención (p=0,000).

4.2. Resultado inferencial

Tabla 11. Prueba inferencial del Rendimiento laboral y satisfacción usuaria

personal	Chi-cuadrado de Pearson	df	Significación asintótica (bilateral)
desempeño laboral	41,000	5	0,000
conocimiento	2,187	1	0,139
Calidad	5,081	2	0,079
responsabilidad	5,081	1	0,024
productibilidad	7,723	2	0,021
Habilidad y destreza	5,174	2	0,075
actitud	7,822	1	0,005

Nota: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza - Tacna 2025

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza - Tacna 2025

Interpretación: Se observa que las dimensiones del rendimiento laboral en base a la responsabilidad, productibilidad, y actitud se relacionan significativamente con la insatisfacción del usuario en la atención dental. Cabe mencionar que el personal de admisión, farmacia y laboratorio fueron los que presentaron mayor insatisfacción del usuario en estas dimensiones. Por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Chi2= 41,000; df=5; p=0,000).

DISCUSION

Los resultados del presente estudio evidencian la existencia de una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza – Tacna 2025, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Este hallazgo confirma que el desempeño del personal de salud constituye un factor determinante en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención recibida, especialmente en los servicios odontológicos.

En relación con el nivel de satisfacción usuaria, se encontró que el 62,2% de los usuarios se mostró satisfecho, mientras que un 37,8% manifestó insatisfacción. Estos resultados son comparables con el estudio realizado a nivel local por Cornejo P. (23), quien reportó que el 62% de los usuarios externos se encontraban satisfechos con la atención recibida en un centro de salud de Tacna, evidenciando patrones similares en contextos institucionales de atención primaria. Asimismo, se coincide con dicho autor en que las dimensiones relacionadas con fiabilidad, rapidez en la atención y resolución de problemas constituyen los principales focos de insatisfacción, aspectos que en el presente estudio se reflejan particularmente en las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles, donde predominó la percepción negativa.

Respecto a las dimensiones de la satisfacción usuaria, la capacidad de respuesta fue la única en la que predominó la satisfacción (51,7%), lo cual sugiere que los usuarios valoran positivamente la disposición del personal para atender sus necesidades inmediatas. Sin embargo, las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles presentaron mayores niveles de insatisfacción, situación que concuerda con lo señalado por Ramos S. (26), quien identificó que, aunque los usuarios valoran la atención técnica, la percepción global del servicio se ve afectada cuando existen deficiencias en el trato humano, la comunicación y las condiciones físicas del entorno asistencial.

En cuanto al desempeño laboral del personal, los resultados muestran que, de manera general, el personal del área dental presenta niveles elevados de desempeño en dimensiones como conocimiento del trabajo, calidad, responsabilidad, productividad, habilidad-destreza y

actitud, sin encontrarse diferencias estadísticamente significativas según el tipo de personal de servicio. Estos hallazgos son consistentes con lo reportado por Pozo L. (28), quien encontró una correlación significativa y positiva entre desempeño laboral y calidad de atención, destacando que un desempeño adecuado del personal se asocia con mejores percepciones del servicio por parte de los usuarios.

No obstante, al analizar la relación entre desempeño laboral y satisfacción usuaria según el personal de atención, se evidenció una diferencia altamente significativa (p=0,000), observándose que el 100% de los usuarios atendidos por odontología, técnico y desinfección/limpieza manifestaron satisfacción, mientras que aquellos atendidos por admisión, farmacia y laboratorio expresaron insatisfacción. Este resultado guarda coherencia con el estudio de Gutarra K. (24), quien identificó una correlación positiva moderada entre desempeño laboral y calidad del servicio en el área de admisión, resaltando que este servicio administrativo constituye un punto crítico en la experiencia del usuario y suele ser determinante en su percepción global de la atención.

Asimismo, se identificó que las dimensiones del desempeño laboral relacionadas con responsabilidad, productividad y actitud se asociaron significativamente con la insatisfacción del usuario, especialmente en los servicios de admisión, farmacia y laboratorio. Este hallazgo es concordante con lo reportado por Cueva M. (25), quien demostró una fuerte correlación positiva entre satisfacción y desempeño laboral del personal de salud, destacando que actitudes proactivas, compromiso con los objetivos y eficiencia en el trabajo influyen directamente en la percepción de los usuarios.

A nivel nacional, los resultados también coinciden con lo señalado por Ramírez E. (27), quien evidenció una correlación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicios odontológicos, subrayando que deficiencias organizativas y administrativas pueden generar una disminución notable en la satisfacción, aun cuando la atención clínica sea adecuada. En contraste, los hallazgos difieren parcialmente de lo reportado por García R. (29), quien no encontró una relación significativa entre desempeño laboral y calidad del servicio, diferencia que podría explicarse por variaciones en el contexto institucional, tipo de personal evaluado y características de la población usuaria.

En el ámbito internacional, los resultados del presente estudio se alinean con lo descrito

por Almutairi M. (30), quien señala que la satisfacción del usuario es un resultado clave de la prestación de servicios de salud y que esta puede variar según características sociodemográficas y organizacionales. Asimismo, estudios como el de Gutiérrez N. (31) y Amorín L. (33) refuerzan la idea de que una mejor calidad del servicio, especialmente en términos de accesibilidad, trato humano y organización, se traduce en mayores niveles de satisfacción. Por su parte, Bof F. (32) destaca que la insatisfacción usuaria se relaciona principalmente con el tiempo de espera, la organización del servicio y la comunicación, factores que guardan estrecha relación con el desempeño del personal, particularmente en áreas administrativas y de apoyo.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten afirmar que la satisfacción del usuario en la atención dental no depende únicamente de la competencia técnica del personal clínico, sino también del desempeño integral de todo el equipo de salud, especialmente en dimensiones actitudinales y organizativas. Por ello, fortalecer el desempeño laboral, con énfasis en la responsabilidad, productividad y actitud del personal, constituye una estrategia clave para mejorar la calidad percibida de los servicios y elevar la satisfacción de los usuarios del CLAS Centro de Salud La Esperanza.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal del área dental del CLAS Centro de Salud La Esperanza - Tacna, 2025, (Chi2 = 41,000; gl = 5; p = 0,000).

Respecto al nivel de satisfacción usuaria, se identificó que el 62,2% de los usuarios se encontró satisfecho con la atención recibida, mientras que el 37,8% manifestó insatisfacción. Por dimensiones, la capacidad de respuesta presentó mayor satisfacción con 51,7%; la fiabilidad mostró una distribución equivalente entre satisfechos e insatisfechos, con 50,0% para cada categoría; mientras que la insatisfacción predominó en seguridad con 55,2%, empatía con 53,0% y aspectos tangibles con 55,7%.

En relación con el desempeño laboral del personal del área dental, se observó un predominio de niveles altos en la mayoría de dimensiones evaluadas. En conocimiento del trabajo, el 92,7% del personal dominó y aplicó el conocimiento; en calidad del trabajo, el 95,1% se responsabilizó de la calidad, adoptó medidas necesarias y presentó pocos errores; en responsabilidad, el 95,1% se mantuvo pendiente del cumplimiento de objetivos, detectó problemas y participó en soluciones; en productividad, el 87,8% presentó rendimiento por encima de los estándares; en habilidad y destreza, el 87,8% conoció y dominó las herramientas de trabajo; y en actitud, el 92,7% mostró excelente espíritu de colaboración, cooperación e iniciativa.

Al analizar la satisfacción del usuario según el personal o área de atención, se encontró diferencia estadísticamente significativa (p = 0,000). El 100,0% de usuarios atendidos por odontología, técnico/enfermería y desinfección/limpieza manifestó satisfacción; mientras que el 100,0% de usuarios atendidos por admisión, farmacia y laboratorio manifestó insatisfacción. En términos globales, en esta distribución se registró 70,7% de satisfacción y 29,3% de insatisfacción, lo que evidencia que la percepción del usuario varía según el área o personal que participa en el proceso de atención.

Se identificó asociación significativa entre la satisfacción usuaria y las dimensiones responsabilidad (Chi2 = 5,081; gl = 1; p = 0,024), productividad (Chi2 = 7,723; gl = 2; p = 0,021) y actitud (Chi2 = 7,822; gl = 1; p = 0,005). En cambio, no se encontró asociación significativa con conocimiento del trabajo (Chi2 = 2,187; gl = 1; p = 0,139), calidad del trabajo (Chi2 = 5,081; gl = 2; p = 0,079) ni habilidad y destreza (Chi2 = 5,174; gl = 2; p = 0,075). Por ello, la responsabilidad, productividad y actitud constituyen las dimensiones del desempeño laboral con mayor relevancia en la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección del CLAS Centro de Salud La Esperanza implementar estrategias de mejora continua del desempeño laboral del personal del área dental, priorizando el fortalecimiento de la responsabilidad, productividad y actitud del personal, debido a su influencia significativa en la satisfacción del usuario.

Respecto al nivel de satisfacción usuaria, se recomienda desarrollar programas de mejora de la calidad del servicio, orientados a optimizar las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción, como la seguridad, empatía y aspectos tangibles, mediante capacitaciones en trato humanizado, comunicación efectiva y adecuación de la infraestructura y equipamiento del área dental.

En cuanto al desempeño laboral del personal, se sugiere reforzar los programas de capacitación y actualización permanente, especialmente para el personal de apoyo y administrativo (admisión, farmacia y laboratorio), con énfasis en atención al usuario, gestión del tiempo y trabajo en equipo, a fin de mejorar la percepción del servicio brindado.

Se recomienda establecer sistemas periódicos de evaluación del desempeño laboral, utilizando indicadores claros y estandarizados, que permitan identificar oportunamente debilidades y fortalezas del personal del área dental, promoviendo la retroalimentación constructiva y el reconocimiento del buen desempeño.

Finalmente, se sugiere implementar mecanismos de monitoreo de la satisfacción usuaria, tales como encuestas periódicas y buzones de sugerencias, que permitan recoger la percepción de los usuarios de manera continua y utilizar esta información como base para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de la atención odontológica.

REFERENCIAS

1. Vergel LLH, Román CAL, Guerra AdJM, Rodríguez LCH. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de enfermería. 2021;37(4).
2. Olivera-Molina VG, Maita-Durand JC, Alarco JJ. Acceso a medicamentos y satisfacción con la atención recibida en usuarios de establecimientos de salud: estudio transversal de una encuesta poblacional peruana. Medwave. 2024;24(11):e3004.
3. Alomar D, Almashmoum M, Eleftheriou I, Whelan P, Ainsworth J. The impact of patient access to electronic health records on health care engagement: systematic review. Journal of Medical Internet Research. 2024;26:e56473.
4. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. Perspectives in public health. 2017;137(2):89-101.
5. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011 Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud. 2012.
6. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIAJIjoer, health p. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. 2019;16(18):3318.
7. da Silva NB, Martiniano SG, Cardoso AMR, Cavalcanti YW, Figueiredo N, Padilha WWN. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. Community dentistry and oral epidemiology. 2022;50(1):67-73.
8. Pires HdF, Limão NP, Protasio APL, Valença AM. Factors associated with users' satisfaction with oral health care in Paraíba, 2014. 2020;44:451-64.
9. Leggett H, Csikar J, Vinall-Collier K, Douglas GVA. Whose Responsibility Is It Anyway? Exploring Barriers to Prevention of Oral Diseases across Europe. JDR clinical and translational research. 2021;6(1):96-108.
10. Silva RMD, Peres ACO, Carcereri DL. Performance of the oral health team in home care in the context of the Family Health Strategy: an integrative review. Ciencia & saude coletiva. 2020;25(6):2259-70.
11. Fadel CB, Bordin D, Santos CBd, Carvalho DR, Moimaz SA. Users' satisfaction with the public dental service: the discovery of new patterns. 2019;27:172-81.
12. Zaid AA, Arqawi SM, Mwais RMA, Al Shobaki MJ, Abu-Naser SS. The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. 2020;62(03):221-32.
13. da Rocha Mendes S, de Castro Martins R, de Melo Mambrini JV, Matta-Machado ATG, Mattos-Savage GC, Gallagher JE, et al. The Influence of Dentists' Profile and Health Work

Management in the Performance of Brazilian Dental Teams. BioMed research international. 2021;2021:8843928.

14. Damián Foronda JL, Castillo Saavedra EF, Reyes Alfaro CE, Salas Sánchez RM, Ayala Jara CIJM. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. 2021;19(4):624-32.

15. Castro AJ, Rivera SC. Revisión desde el desempeño laboral al vínculo con enfermería. 2021;32(2):177-91.

16. Gutierrez JJH, Gutierrez AC, Maye AU. Análisis de factores de riesgo laboral en odontología. 2019;3(2):56-61.

17. Silvestre Solis WT. Situación laboral de los egresados de la escuela académico profesional de odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú 2022. 2022.

18. Chasi Peñafiel A. Desempeño laboral de los graduados odontólogos de la Universidad Católica de Cuenca según los empleadores en los cantones orientales del Azuay, 2019. 2020.

19. Chafloque FR. Desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Alberto Sabogal. Retos de transformación social. 2019;11(3):256-72.

20. Cuyo MC, Siguencia RM. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga: Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga. 2020;7(2):39–52-39–52.

21. Guillén Tenorio OH. Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud región Tacna, período enero-junio, 2018. 2018.

22. Reis CMR, Matta-Machado ATG, Amaral JHL, Mambrini JVM, Werneck MAF, de Abreu M. Understanding oral health care team performance in primary care: A mixed-method study. PloS one. 2019;14(5):e0217738.

23. Cornejo Portugal MP. Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna, 2017. 2021.

24. Gutarra Villanueva KJ. Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021. 2022.

25. Cueva Burga MR. Satisfacción y desempeño laboral del personal de salud-SERUMS de la unidad ejecutora de Salud Santa Cruz. 2021.

26. Ramos Moscoso SM. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021. 2022.

27. Ramírez Pérez EG. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú-Pucallpa, 2021. 2021.

28. Pozo Pinela LA. Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. 2020.

29. García Seminario RA. La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017. 2019.
30. Almutairi M, McKenna G, O'Neill CJ. Satisfaction with dental care services in Great Britain 1998–2019. 2022;22(1):1-11.
31. Gutierrez-Marín N, López-Soto AJ. Patients satisfaction with dental service, school of dentistry, University of Costa Rica. 2023;25(1):154-65.
32. Andrade FB, Pinto RDS. Factors related to the dissatisfaction of users of specialized dental care centers in Brazil in 2014: a cross-sectional study. Epidemiologia e servicos de saude : revista do Sistema Unico de Saude do Brasil. 2020;29(3):e2019429.
33. Amorim LP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. BMC oral health. 2019;19(1):126.
34. Horsten LR, Beltrán CA, Moreno MPJRIdP. Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. 2013;6(1):25-32.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCION USUARIA

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CLAS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de atención del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Sexo	M ( )	F ( )
Edad		
Nivel de Estudio	Analfabeto	( )
	Primaria	( )
	Secundaria	( )
	Superior Técnico	( )
	Superior Universitario	( )
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	( )
	EsSalud	( )
	Otros:.....	( )
	Ninguno	( )
Tipo de usuario	Nuevo	( )
	Continuador	( )
Condicion del encuestado	Usuario	( )
	Acompañante	( )

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención							
2	Que la consulta se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							

6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el personal le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el personal que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El personal le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							

4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El personal le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL AREA DENTAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA

Estimado jefe (a), del personal del área dental, estamos interesados en conocer su opinión sobre el desempeño laboral del personal a cargo en el servicio de atención del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Sexo	M ( )	F ( )
Edad		
Rol laboral	Odontologo	( )
	Odontoloogo serum	( )
	Interno	( )
	Admision	( )
	Triaje	( )
	Tecnico	( )
	Desinfeccion y limpieza	( )

A continuación, deberá contestar los ítems con 8 posibilidades de respuestas por cada dimensión. Marque con una cruz la calificación que considere tener, (1 es lo mínimo y 8 lo máximo).

1. Conocimiento en el trabajo

Desconoce la mayor parte de las funciones del puesto y no muestra interés en aprender nuevos conocimientos.	Conocimiento mediano de su puesto y lo aplica en forma inconstante.	Conoce y aplica los procedimientos de su trabajo. Muestra disponibilidad por aprender sobre su trabajo.	Domina y aplica permanentemente los procedimientos de trabajo. Además, conoce procedimientos de otras áreas. Tiene muchos deseos de aprender.
1 2	3 4	5 6	7 8

2. Calidad del trabajo

No le interesa la calidad de su trabajo. Comete muchos errores. 1 2	Con cierta frecuencia no acata los procedimientos y estándares de calidad. La calidad de su trabajo es aceptable. 3 4	Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo. Ocasionalmente comete errores. 5 6	Se responsabiliza de la calidad de trabajo. Toma las medidas necesarias y comete pocos errores. 7 8

3. Responsabilidad

No le interesa los resultados de su trabajo. No presenta alternativas de solución a los problemas. 1 2	No está dispuesto a aceptar más responsabilidad. Expone sus soluciones hasta que el problema se hizo crítico. 3 4	Cumple con las responsabilidades que se les asignan. Resuelve problemas rutinarios y los comenta con su supervisor. 5 6	Está pendiente de que se cumplan los objetivos. Es hábil para detectar problemas. Siempre avisa y participa en las soluciones. 7 8

4. Productividad

Su rendimiento está por debajo de los estándares. 1 2	Cumple con los estándares del trabajo. 3 4	Cumple generalmente, en ocasiones sobrepasa los estándares de trabajo establecido. 5 6	Su rendimiento se mantiene por arriba de los estándares de trabajo establecido. 7 8

5. Habilidad y Destreza

Tiene poca habilidad en el manejo de herramientas y maquinarias, su disposición para aprender es baja. 1 2	Conoce medianamente el uso y manejo correcto de herramientas y materiales. Muestra disposición para aprender. 3 4	Generalmente hace un uso adecuado de herramientas y maquinarias. Se preocupa por conocer el mejor uso de los mismo. 5 6	Conoce y domina en profundidad el manejo correcto de herramientas y maquinarias. Se preocupa por el buen manejo de los mismos. 7 8

6. Actitud hacia la empresa

Se muestra siempre resistente a colaborar, tiene actitud negativa. 1 2	Solo colabora cuando es muy necesario. 3 4	A menudo colabora con sus compañeros y muestra una actitud positiva. 5 6	Posee excelente espíritu de colaboración. Es cooperativo y toma iniciativa. 7 8

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo he tenido oportunidad de hacer preguntas, y siento que todas mis preguntas han sido contestadas.

He comprendido que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Además, entiendo que estando de acuerdo de participar en este estudio y estoy dando permiso para que se procese la información que he accedido a dar.

En base a la información que me han dado, estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Nombre de participante que da su autorización	
DNI	
Firma y / o huella digital del participante que da su autorización	

Nombre del investigador principal	
DNI	

FECHA:

ANEXO 4 DICTAMEN DE COMITÉ DE ETICA

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM

DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Arequipa, 19 de febrero de 2024

Investigador Mamani Limache, Antonio Orestes

Presente. -

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación de su proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

TÍTULO: "RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL AREA DENTAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA - Tacna 2023".

Investigador a cargo de la investigación: Mamani Limache, Antonio Orestes.

TIPO Y DISEÑO: No experimental, prospectivo y transversal.

OBJETIVO: La investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y desempeño laboral en el personal del área dental del Clas Centro de Salud la Esperanza - Tacna 2023.

PROCEDIMIENTOS: Ficha de recolección de datos.

DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

SUJETOS DE ESTUDIO:

Pacientes adultos del Centro de Salud La Esperanza siendo un total de 568, según el Plan de Salud Local.

RIESGO DEL ESTUDIO:

Mínimo.

OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:

Debe proteger confidencialidad de la data sensible.

DICTAMEN:

DICTAMEN FAVORABLE
017 - 2024

Agueda Muñoz Del Carpio Toia
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com

ANEXO 5 AUTORIZACION DE LA INSTITUCION

REGION TACNA | REDST RED SALUD TACNA

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"
"Año del Centenario de la Reincorporación de la Provincia de Tarata al Perú"

Nº 017-2025-AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T.-

AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

ANTONIO ORESTES MAMANI LIMACHE

INVESTIGADOR DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA ESCUELA DE POST GRADO, A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL AREA DENTAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA – TACNA 2023", APROBADO CON DECRETO NRO. 010736-2-EPG-2025, POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO EN MENCIÓN.

Tacna, 27 de mayo del 2025

RED DE SALUD TACNA

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DIRESA - RED DE SALUD TACNA
Mg. Enf. C.D. YANETH MARIELA VIZCARRA OCUTIPA
DIRECTORA EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD
COP. Nº 18764

YMVA/LCCH/FCL/KASC

ANEXO 6 FOTOGRAFIAS












TRIAJE
NUTRICIÓN


VISITA AL DENTISTA, NO DEJES QUE TU
MIEDO SEA MAS GRANDE QUE TUS
GANAS DE SONREÍR