



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el
Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio
2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Hernández Albújar, Mayra Alejandra

ASESOR:

Mg. Hernández López Miguel Ángel

SECCION:

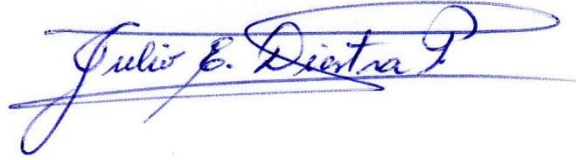
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

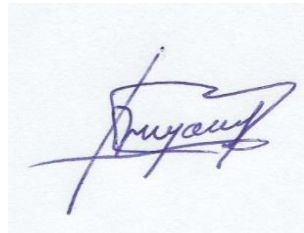
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

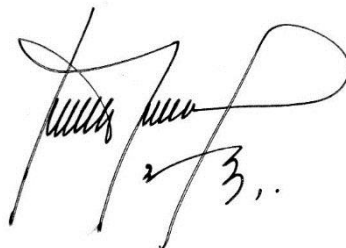
Página del Jurado



Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



Dr. Walter, Ramos Mayurí
Secretario



Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y metas.

A mis profesores, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

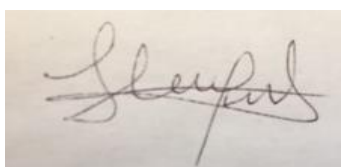
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Mayra Alejandra Hernández Albújar con DNI N° 47211440, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 21 de Julio del 2018.



Mayra Alejandra Hernández Albújar

DNI N° 47211440



PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018”, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, 12 de Agosto del 2018

INDICE DE CONTENIDO

Página del jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaratoria de Autenticidad	
Presentación	
Índice de Contenido	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	
1.2. Trabajos previos.....	
1.2.1. A nivel Internacional.....	
1.2.2. A nivel Nacional	
1.2.3. A nivel Local.....	
1.3. Teorías relacionadas al tema	
1.4. Formulación del Problema.....	
1.4.1. Problema General	
1.4.2. Problemas Específicos.....	
1.5. Justificación del Estudio	
1.5.1. Conveniencia.....	
1.5.2. Relevancia Social	
1.5.3. Implicancias Prácticas	
1.5.4. Valor Teórico	
1.5.5. Unidad Metodológica	
1.6. Hipótesis.....	
1.6.1. Hipótesis General.....	
1.6.2. Hipótesis Específicas	
1.7. Objetivos de la Investigación.....	

1.7.1 Objetivo General
1.7.2. Objetivos Específicos.....

II. METODO

2.1. Diseño de la Investigación.....
2.2. Operacionalización de las variables
2.3. Población y Muestra.
 2.3.1 Población
 2.3.2. Muestra
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....
 2.4.1 Técnica
 2.4.2 Instrumento
2.5. Métodos de análisis de datos
2.6. Consideraciones éticas

III. RESULTADOS

1. Estadística descriptiva.....
2. Contrastación y convalidación de Hipótesis

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES.....

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....

ANEXOS

✓ Matriz de consistencia
✓ Instrumento.....
 Matriz de datos
✓ Documentos Administrativos
✓ Fotografías

INDICE DE TABLAS

1. **Tabla 01:** Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
2. **Tabla 02:** Frecuencia de la Calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018. según dimensiones.....
3. **Tabla 03:** Frecuencia de la Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
4. **Tabla 04:** Frecuencia de la Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018. según dimensiones.....
5. **Tabla 05:** Determinación de la correlación de la Calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
6. **Tabla 06:** Determinación de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
7. **Tabla 07:** Determinación de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
8. **Tabla 08** Determinación de la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....

- 9. Tabla 09:** Determinación de la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
- 10. Tabla 10:** Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
- 11. Tabla 11:** Distribución porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
- 12. Tabla 12:** Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....

INDICE DE FIGURAS

1. **Figura 01:** Frecuencia de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.....
2. **Figura 02:** Frecuencia de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018 según sus dimensiones.....
3. **Figura 03:** Frecuencia Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.....
4. **Figura 04:** Frecuencia de la Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio según sus dimensiones.....
5. **Figura 05:** Distribución porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....
6. **Figura 06:** Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.....

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general de estudio determinar la relación que existe entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario que acude al servicio de odontología del Centro de Salud de La Angostura, durante el mes de junio 2018.

La línea de investigación fue de tipo correlacional, observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal; para la obtención de la muestra se aplicó la fórmula de muestreo, la cual nos arrojó un tamaño muestral de 74 pacientes, considerando para la realización del estudio 80 participantes. El procesamiento de los datos se realizó mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, se procedieron a analizar los datos con un nivel de significancia de 0,05 y un intervalo de confianza del 95,0%.

Resultados: se halló relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología con un nivel altamente significativo ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,830; entre la dimensión elementos tangibles ($p= 0,000$) con coeficiente de correlación 0,426; entre la dimensión capacidad de respuesta ($p= 0,000$) con coeficiente de correlación de 0,818; entre la dimensión seguridad ($p= 0,000$) con coeficiente de correlación de 0,777, entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología ($p= 0,000$) coeficiente de correlación de 0,775; y finalmente, entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) con un coeficiente de correlación de 0,0,818.

Conclusión: podemos concluir que Si existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, en el mes de junio 2018.

Recomendaciones: Se sugiere que se realicen posteriores investigaciones más meses de investigación y se incluyan las demás áreas de servicio de la institución.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción de los usuarios, Servicio de odontología.

ABSTRACT

The main objective of the present study was to determine the relationship between the quality of care and the perception of satisfaction of the user who goes to the dentistry service of the Health Center of La Angostura, during the month of June 2018.

The research line was of correlational, observational, prospective, analytical and cross-sectional type; to obtain the sample, the sampling formula was applied, which gave us a sample size of 74 patients, considering 80 participants for the study. The data was processed using the statistical package IBM SPSS Statistics version 25, the data were analyzed with a level of significance of 0.05 and a confidence interval of 95.0%.

Results: a relationship was found between the quality of attention and dentistry and the satisfaction of the users who received the dentistry service with a highly significant level ($p = 0.000$) and a correlation coefficient of 0.830; between the dimension tangible elements ($p = 0.000$) with correlation coefficient 0.426; between the response capacity ($p = 0.000$) with a correlation coefficient of 0.818; between the safety dimension ($p = 0.000$) with a correlation coefficient of 0.777, between the empathy dimension and user satisfaction in the dentistry service ($p = 0.000$) correlation coefficient of 0.775; and, finally, between the dimension and user satisfaction in the dentistry service with a level of significance of ($p = 0.000$) with a correlation coefficient of 0.0818. Conclusion: we can conclude that there is a significant relationship between the quality of dental care and the satisfaction of users who come to the C.S. dentistry service. La Angostura, in the month of June 2018.

Recommendations: It is suggested that further research be carried out over several months of research and that the other service areas of the institution be included.

Keywords: Quality of attention, User satisfaction, Dentistry service.

INTRODUCCION

En los últimos años, se ha observado que para los profesionales de la salud es de suma importancia brindar un servicio de calidad a los usuarios, pues de esta manera buscan que su servicio sea recomendado y tengan una mayor afluencia de pacientes. Es así, que en los establecimientos de salud a nivel mundial, el personal de salud cumple funciones dirigidas a brindar satisfacción médica, curativa y preventiva a todas las personas, lo cual debe verse reflejado en la calidad de servicio y la satisfacción percibida por el paciente. ¹

En el Perú, las incomodidades que presenten los usuarios con respecto al servicio que prestan los establecimientos de salud, a pesar de haber mejorado mediante la implementación de las políticas de cobertura para la atención del paciente no se ha logrado cumplir con las expectativas de los mismos. Lo mencionado se debe dos causas, la primera debido a la falta de presupuesto por parte del estado destinado a la implementación y mejora de infraestructura o elementos tangibles que existan en los establecimientos de salud; y la segunda, debido a los procesos de gestión pública por parte de cada jefe de los establecimientos, ya que las necesidades se dirigen en relación a las exigencias de cada hospital, centro o puesto de salud. ²

Es por esta razón, que la prestación de servicios en salud, en este caso del servicio de odontología, debe responder con ciertas expectativas de los usuarios y proveedores de salud. Actualmente, los servicios odontológicos han aumentado su atractivo en los usuarios, debido al incremento de la difusión de información por las redes sociales y medios de comunicación. Es así, que los usuarios buscan satisfacer sus necesidades funcionales y estéticas, en medida de mejorar su sonrisa, alimentación, fonación, con el fin de sentirse satisfechos con ellos mismos. ³

Debido a lo mencionado anteriormente, resulta oportuno considerar importante y como tema de investigación la calidad de atención y percepción de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios de salud, con el fin de mejorar la atención identificando las fortalezas y debilidades que se obtengan como resultado con el fin de modificar y enriquecer la atención que se preste en los establecimientos de salud, logrando aumentar las expectativas de los pacientes.

1.1 Realidad problemática

La caries dental es una de las enfermedades bucales con mayor prevalencia a nivel mundial, afecta entre el 95% y 99% de la población. ⁴ En América Latina, se ha observado una disminución de la caries dental gracias a dos factores: el uso de fluoruros y la implementación de programas de prevención y promoción de la salud bucal. ⁵ Según el Ministerio de Salud en el Perú, el 85% de niños y niñas menores de 11 años de edad tienen caries dental, es por esta razón que es necesario de la inversión en recursos que aumenten las medidas de prevención.

6

Para mejorar y disminuir los niveles de caries dental es necesario brindar una adecuada atención odontológica a los usuarios, logrando mejorar la satisfacción que ellos perciben dentro del consultorio dental. Es por esta razón, que en la actualidad existen diversas investigaciones y seguimientos en los servicios de salud con el fin de evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario de manera objetiva. Sin embargo, no existe una definición universal para el concepto de calidad de atención, ya que este término es diferente para el médico, el paciente, el administrador, el político, el empleado, el empresario, etc., pues cada uno tiene una valoración diferente para este componente. ⁷

A nivel internacional, diversos estudios han buscado evaluar la satisfacción del usuario pero desde una perspectiva general, sin considerar aspectos relevantes pero complicados como aspectos técnicos y resultados en salud. La calidad en la prestación de los servicios es requisito de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desarrolladas, esperando lograr un trato humano para todos y cada uno de los usuarios. ⁸ Las prestaciones de los servicios de salud no se pueden comparar, ya que no son productos físicos, es algo intangible, pues se basan en interacciones humanas y solo dejan sensaciones positivas (satisfacciones) o desagradables (insatisfacciones) en cada usuario. ⁹ Es por esta razón, que en la actualidad, la satisfacción del paciente es un factor clave en la

terapéutica sanitaria y en el logro de los objetivos institucionales para conseguir una conexión con el paciente.¹⁰

En los últimos años en el Perú, uno de los objetivos principales en la estrategia sanitaria de salud bucal es brindar prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y de rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad a cada usuario.¹¹ Es así que para lograrlo, diversos profesionales han realizado investigaciones con el fin de hallar la calidad de atención y la percepción de satisfacción percibida por los usuarios, mediante el empleo de encuestas nacionales como locales con el fin de evaluar dichas variables.

Actualmente, la calidad de atención y la percepción de satisfacción del usuario en pacientes con Seguro Integral de Salud y sin seguro, es un tema que últimamente ha llamado mucho la atención, pues existen diferentes aspectos que aún no se han podido corregir como: precariedad de la infraestructura construida, dificultades en los procesos, limitado personal de salud, etc.¹² Es por esta razón, que se observa que existe una atención de calidad muy deficiente en comparación con las instituciones prestadoras de servicio del sector privado, pues en este sector hay un mayor esfuerzo por satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

Araya (2013) en su estudio de Tesis de Postgrado realizado en el área urbana de Ponta Grossa, ubicada en el estado de Paraná, Brasil. Realizaron un estudio de tipo observacional, transversal y descriptivo; con el fin de evaluar la Calidad percibida en la atención odontológica a una población usuaria de un Centro de Salud Familiar: una valoración empírica

de los elementos intangibles de los servicios de salud. Para la realización del estudio se aplicó una encuesta a 405 personas aplicando un instrumento SERVPERF, la cual es una encuesta que se basa solo en las percepciones como una forma de evaluar la calidad. Los resultados obtenidos en el estudio no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Se concluyó que es necesario explicar mejor a las autoridades mejorar en equipamientos e infraestructura para lograr la satisfacción del paciente. ¹³

Bordin, Berger, Saliba Moimaz, Saliba Garbin, Bilynkievycz y Adas (2017) en su estudio de Tesis de Postgrado realizado en la Universidad Nacional de Córdoba, en Chile. Realizaron un estudio de tipo transversal, observacional; con el fin de verificar la satisfacción del usuario con los servicios públicos de salud bucodental en sus diferentes dimensiones de atención y relacionarlo con las condiciones socioeconómicas y demográficas. Para la realización del estudio se aplicó una encuesta a 461 usuarios entrevistados en los servicios de salud bucal en establecimientos de atención primaria, agrupadas en cinco dominios: estructura física, relación y comunicación, información y apoyo, cuidado de la salud, organización de servicios. Para la obtención de los resultados se realizaron asociaciones mediante la prueba de chi-cuadrado, entre la satisfacción con las condiciones socioeconómicas y demográficas. Se obtuvo que las personas mayores con baja educación suelen estar más satisfechos con los servicios. En general, el índice de satisfacción general fue de 0.8; y los dominios mejor valorados fueron: estructura física (0.9), relación y comunicación (0.85), organización de servicio (0.71). Se concluyó que las áreas de mayor satisfacción del usuario fueron estructura física y relación y comunicación. ¹⁴

Macarevich, Pilotto, Balbinot y Keller (2018) realizaron un estudio en la ciudad de Brasil de corte transversal con el objetivo de describir los niveles

de satisfacción de los usuarios en diferentes grupos de edad y al mismo tiempo estudiar la asociación entre la satisfacción del usuario y los diferentes servicios dentales. Para la realización del estudio se aplicó una Encuesta de Salud Bucal Brasileña en 177 ciudades brasileñas; los criterios de inclusión fueron individuos de 5, 12, 15-19, 35-44 y 65-74 años de edad y residentes permanentes de la zona censal seleccionada. Los resultados obtenidos fueron que se consideraron los servicios como deficientes (4.3% adolescentes, 6.1% adultos y 4.1% adultos de edad avanzada). Por otro lado, se observó que el uso de los servicios públicos estuvo asociado a una satisfacción más baja en comparación a los servicios privados y planes de salud entre todos los grupos. Para finalizar, se concluyó que en general la población brasileña está conforme con los servicios dentales; sin embargo, hubo una asociación entre un nivel bajo de satisfacción en los adolescente en los servicios públicos. ¹⁵

1.2.2 A nivel nacional

Ponte (2014), en su Tesis de Maestría, realizada en el Centro de Salud Choros en Cajamarca, buscó determinar la percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la estrategia sanitaria de salud bucal. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, para el cual se aplicó una encuesta a 120 participantes mayores de 18 años que asistían al Centro de Salud Choros, los cuales fueron seleccionados por conveniencia. Los resultados que obtuvo fue que resalta la efectividad por solucionar el problema de salud bucal, la eficacia en cada consulta, la integridad y la ética profesional de cada personal. Concluyéndose, que la percepción del usuario externo en general durante la consulta odontológica es buena, resaltando que la triada profesional capacitada, buena interacción odontólogo paciente y entorno adecuado y cómodo, son elementos indispensables para solucionar problemas de salud bucal. ¹⁶

Sangay (2015) en su Tesis de Maestría, realizada en el Centro de Salud de Churcampa, departamento de Huancavelica; tuvo como objetivo describir la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología. Para la realización del estudio se les aplicó la encuesta SERVQUAL a todos los usuarios externos del servicio de odontología. Se obtuvo como resultado que el nivel de insatisfacción percibido por los usuarios fue del 43.4% en la categoría de atenciones en proceso, asimismo, se obtuvo un 56.6% de nivel de satisfacción. Del mismo modo, el ítem que presenta mayor nivel de insatisfacción es la capacidad de respuesta con un 49.73% y la dimensión de seguridad con un 47.40%.¹⁷

Villanueva (2015) en su Tesis de Maestría, realizada en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, en la ciudad de Lima; tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en los consultorios de odontología del (HNGAI). Para la realización del mismo se utilizó un tamaño muestral de 30 pacientes, a los cuales se les aplicó una encuesta SERVQUAL modificada. Asimismo, para la obtención de los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS 20. Los resultados obtenidos en la presente investigación fueron que el nivel de calidad es buena con un 42.98%, mala con 37.5% y regular con 24.4%. Sin embargo, se aprecia que no existen diferencias estadísticamente significativas en un nivel de confianza al 95%. Concluyéndose que no existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos.¹⁸

1.2.3 A nivel local

Allemant (2015) en su Tesis de Maestría, realizada en el Hospital San Juan de Dios de Pisco; tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina. El tipo del estudio fue no experimental, transversal de nivel correlacional. Asimismo, para la

obtención de los resultados se aplicó un cuestionario que mide la calidad del cuidado de enfermería y otro para medir la satisfacción del usuario en general, los cuales fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS y aplicando la prueba de Spearman. Se concluyó que si existe una relación entre la calidad del cuidado de enfermería con el dominio de la empatía de la satisfacción del usuario, es decir, a mejor cuidado en el servicio de enfermería mayor nivel de satisfacción percibido por el usuario.

19

Sánchez (2016) en su tesis de Maestría realizada en el Hospital Regional de Ica; tuvo como objetivo analizar la influencia de la condición del usuario externo adulto mayor con la satisfacción del servicio recibido en la consulta ambulatoria. El tipo de estudio fue de tipo descriptivo, con corte transversal, y de correlación. Para la realización del mismo se aplicó una encuesta SERVQUAL modificada a 20 preguntas, la misma que fue aplicada a 30 usuarios adultos mayores que asistían a la consulta y seleccionados de manera probabilística. Con este estudio se concluyó que existe una alta satisfacción del usuario con respecto al servicio que se oferta, la cual supera el 82.9%, asimismo, se obtuvo que no hubo relación entre las variables condición del usuario con relación al sexo, edad, grado de instrucción, estado civil, tipo de seguro y condición del usuario; del mismo modo tampoco hubo una asociación significativa con la satisfacción del servicio.²⁰

Rojas (2016) en su Tesis de Maestría realizada en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chíncha, región Ica; tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. Para la realización del estudio se les aplicó una encuesta a 138 personas y para la obtención de los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS, se aplicó la prueba de Pearson para determinar la relación entre ambas variables. Se concluyó que existe una

correlación positiva alta de 0.859 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad. Por otro lado, la eficacia de la calidad del servicio y la fidelización de los usuarios de la municipalidad tienen una relación significativa de 0.850. ²¹

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad

Según la ISO (International Organization for Standardization) 9004-2, ²² la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren a una persona la aptitud para satisfacer unas necesidades implícitas. El objetivo principal de la calidad es satisfacer las necesidades del usuario y comprende 3 procesos:

- Planificación de la calidad: es la actividad encargada de determinar quiénes son los usuarios y cuáles son sus necesidades, así como también, desarrollar los productos necesarios para satisfacerlas y transferirlos a las unidades operativas.
- Organización para la calidad: se encarga de la división de funciones y tareas para su coordinación. Es el conjunto de la estructura organizativa, los procesos y los recursos establecidos para gestionar la calidad.
- Control de la calidad: es el proceso mediante el cual se mide la calidad real y se compara con las normas, para actuar sobre la diferencia. Asimismo, se encarga en determinar si la calidad de la producción corresponde a la calidad del diseño.

1.3.2 Calidad de Atención en Salud

Según Avedis Donabedian, ²³ es el tipo de atención que se espera maximice el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance

de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes durante el proceso de atención. Es así, que además propone tres puntos de vista distintos:

- Calidad absoluta: llamada también calidad científica, técnica o profesional, ya que constituye el grado en el que se ha conseguido restablecer la salud del paciente.
- Calidad individualizada: en este punto, es el usuario el que define la calidad de atención, manifestando sus expectativas y valoración sobre costos, beneficios y riesgos que puedan existir. Es decir, en este proceso es el paciente el que tomará la decisión sobre su proceso (el profesional informará el procedimiento y el paciente o familiar tomará la decisión).
- Calidad social: en este punto se valora el beneficio o la utilidad de toda la población, para lograr un menor costo social, bienes y servicios más valorados para la población.

1.3.3 Dimensiones de la Calidad

Según Parasumaram, Len Berry y Valerie zeithaml, ²⁴ designaron cinco dimensiones de la calidad:

- Tangibles: es todo lo físico que se percibe por el usuario, es decir, la apariencia y limpieza de las instalaciones, el equipo, el personal, los materiales de comunicación.
- Confiables: es la habilidad de ejecutar el servicio ofrecido de manera conveniente.
- Respuesta del personal: es la actitud y la rapidez con la que el personal responde al usuario ante el servicio ofrecido.
- Seguridad: es la amabilidad y el conocimiento con la que se presenta el personal para ofrecer el servicio.
- Calidez y empatía: es la atención con eficacia y amabilidad que se le ofrece al usuario, a fin de resolver sus problemas.

1.3.4 Medición de la Calidad

Para medir la calidad se han tomado en cuenta dos modelos de medición, que son los siguientes:

a. El primer modelo, fue desarrollado por Donabedian, ²³ el cual evalúa tres áreas:

- La estructura, que se encarga de describir la organización de la institución y las características de sus recursos humanos (es decir, el personal), físicos y financieros.
- Los procesos, que se encarga de describir el contenido de la atención y la forma en como es ejecutada.
- Los resultados, que termina siendo la sensación percibida por el usuario, luego de realizada la atención, a razón de mejorar la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones.

b. El segundo modelo, fue desarrollado por Galán, el cual analiza en su modelo el “contexto” en donde se presta la atención, la demanda, la oferta, el proceso, los resultados y el impacto que se creará.

1.3.5 Calidad de Atención en el Servicio Odontológico

La calidad en la odontología tiene como objetivo lograr el bien del paciente, ofreciéndoles posibilidades de mejorar la salud, reconociendo siempre sus propias limitaciones. ²⁵ El profesional de odontología dirige su desempeño en los siguientes valores:

- **Confianza:** Es la base de la relación odontólogo – paciente, en la cual siempre debe existir amor, cuidado y coparticipación.

- Confidencialidad: es un valor ético, en el cual debe existir total discreción, con el fin de guardar la intimidad del paciente y de su familia.
- Competencia: todos los profesionales deben de continuar fomentando su competencia, mediante el estudio y la superación misma.
- Contrato: el profesional tiene u contrato sobrentendido con sus pacientes para brindar una atención adecuada con los recursos disponibles.
- Responsabilidad con la sociedad: procura entregar una distribución justa de los recursos disponibles.
- Compromiso: quienes ingresan a la profesión deben entregarse al servicio de los pacientes.

1.3.6 Percepción de Satisfacción

Todos los estudios que se realizan en relación a la calidad y a la satisfacción, se basan en las percepciones que pueda tener cada usuario. Es así, que el concepto que se analiza es el de “servicio percibido”. Existen dos tipos de percepciones: las percepciones del cliente externo, que se refiere a las personas o entidades que compran algún bien o servicio a una empresa; y la percepción del cliente interno, que son los empleados de una entidad o empresa, los cuales dependen de otros empleados de la misma empresa para disponer internamente de bienes o servicios.²⁶

1.3.7 Satisfacción del usuario en Salud:

En la actualidad, la satisfacción del usuario en salud, es un tema que ha cobrado mucha importancia en la salud pública, pues se toma como un elemento clave para mejorar la organización y provisión de los servicios de salud.

Según Pascoe, ² la define como: “la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”. Es por esta razón, que actualmente es utilizada para evaluar las siguientes áreas:

- Comparar sistemas o programas de salud.
- Evaluar la calidad de los servicios de salud.
- Identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción.
- Asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios.

1.3.8 Satisfacción del Usuario

Según Poll y Boekhorst, es una medida mediante la cual se busca valorar un objetivo único, servicios de calidad que satisfagan a los usuarios; es decir, se plantea en términos de efectividad hasta que nivel un servicio cumple con sus objetivos desde la perspectiva del usuario.

Asimismo, la satisfacción puede describirse de 3 maneras distintas: organizativos (es decir, el tiempo de espera, el ambiente, entre otros); la atención recibida y su repercusión en el estado de salud de las personas; y en el trato recibido mientras el usuario es atendido por el personal. ²⁷

1.3.9 Elementos que conforman la satisfacción del Usuario

La satisfacción el usuario está conformada por tres elementos: ²⁸

a) El rendimiento percibido: se relaciona al desempeño que el usuario menciona haber obtenido luego de “comprar” un producto o servicio. Es decir, es el resultado que el cliente percibe del producto o servicio que adquirió.

b) Las expectativas: son las esperanzas que se generan los usuarios por alcanzar o conseguir un servicio o producto. Las expectativas son el resultado de las siguientes situaciones:

- Promesas explícitas del servicio: es la descripción que una empresa hace hacia su cliente.
- Promesas implícitas del servicio: Son las ideas que se crean del servicio, pero que no son explícitas.
- Comunicación boca – oreja: es una fuente de información verídica que se da acerca del servicio.
- Experiencia pasada: es la información que se obtiene de situaciones pasadas, las cuales dan un conocimiento más realista del servicio.

c) Los niveles de Satisfacción: luego de contar con el producto o servicio, los usuarios experimentan los siguientes niveles de satisfacción

- Insatisfacción: se obtiene cuando el producto adquirido no alcanza las expectativas del usuario.
- Satisfacción: se obtiene cuando el producto adquirido cumple con las expectativas del usuario.
- Complacencia: se obtiene cuando el producto adquirido excede las expectativas del usuario.

1.3.10 Servicio de Odontología

La estrategia sanitaria de Salud Bucal tiene entre sus principales funciones la gestión de las actividades promocionales, preventivas, recuperativas y de rehabilitación en todas las etapas de vida para lograr una atención integral de salud. Es así que para desempeñar las labores intramurales en el área de odontología, se debe contar con un

área única o múltiple donde el profesional pueda realizar sus actividades en el establecimiento de salud. Esta área debe estar adecuadamente equipada, con el fin de brindar una apropiada atención a los pacientes.

Un adecuado ambiente de trabajo, nos ayudará a realizar una buena evaluación del sistema estomatognático, mediante la inspección, palpación, exploración, percusión y su relación con la salud general del individuo, lo cual debe ser registrado en el odontograma, junto con el riesgo de caries y el plan de tratamiento. ¹¹

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la Calidad de Atención y Percepción de Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Conveniencia

Debido a la problemática provocada en los últimos años en relación a la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud, se considera de suma importancia realizar estudios que nos permitan conocer las necesidades de los usuarios que acuden a los servicios de salud, en este caso al servicio de odontología, ya que de esta manera se podría mejorar en la atención brindada, logrando la captación de más pacientes, con el fin de solucionar sus problemas bucodentales. La presente investigación nos brindará la información necesaria acerca de la calidad de atención en el servicio de odontología y la satisfacción con la que el usuario se retira, de modo que se puedan aplicar diferentes estrategias que permitan mejorar la salud oral de los mismos e inclusive disminuir la incidencia de caries dental que actualmente existe en nuestro país.

1.5.2 Relevancia social

El presente estudio de investigación permitirá brindar información a los profesionales del área de odontología sobre la importancia que hay en realizar una adecuada calidad de atención a los usuarios, ya que al disminuir las incomodidades o malas experiencias de los usuarios, se mejorará la acogida de los usuarios en los servicios, aumentando las atenciones en los establecimientos de salud. De esta manera, se podrá

informar aún más a los pacientes sobre los problemas bucodentales y ellos se sentirán más conformes con los tratamientos realizados y la información brindada.

1.5.3 Implicancias prácticas

Actualmente, estudios sobre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de odontología es un tema de mucha importancia no sólo en los establecimientos de salud públicos sino también en los privados, ya que es vista como un derecho a tener salud “de calidad”. Es por esta razón, que se considera que los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán aplicar medidas que ayuden a mejorar el tiempo de espera y en la atención, así como también, la información enfocada en temas de salud oral brindada a los usuarios, a fin de mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

1.5.4 Valor teórico

El presente estudio contribuirá al conocimiento científico del profesional, ya que nos permitirá conocer cuáles son los puntos del cuestionario con los cuales los usuarios no se encuentran de acuerdo con el servicio brindado en el área de odontología, así como también las razones por las cuales los mismos dejan de asistir y/o abandonan sus tratamientos dentales durante sus consultas. Asimismo, nos permitirá reenfocar la manera de llegar a los pacientes, ya sea durante el diagnóstico, procedimiento o realización del plan de tratamiento.

1.5.5 Unidad metodológica

En la presente investigación se utilizarán instrumentos validados anteriormente adaptados a nuestro estudio, los cuales nos permitirán medir la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario en el servicio de odontología del C.S La Angostura. De este modo, gracias a este estudio se podrá seguir realizando diferentes investigaciones, que

busquen mejorar la atención en las diversas áreas de los establecimientos de salud.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario en el servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario en el servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

1.6.2 Hipótesis específicas

- **Hi 1:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

Ho 1: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

- **Hi 2:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

Ho 2: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

- **Hi 3:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

Ho 3: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

- **Hi 4:** Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

Ho 4: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

- **Hi 5:** Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

Ho 5: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario de odontología C.S. La Angostura, junio 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología C.S. La Angostura, junio 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.

CAPITULO II

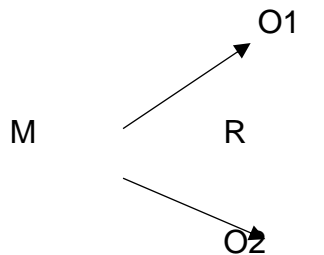
MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, no experimental.

- ✓ Según la manipulación de la variable: *Observacional*.
- ✓ Según la fuente de toma de datos: *Prospectivo*.
- ✓ Según el número de mediciones: *Transversal*.
- ✓ Según el número de variables a analizar: *Analítica*.
- ✓ Según la relación que existe entre dos o más variables: *Correlacional*.

El diagrama para un diseño correlacional es:



Donde:

M : Muestra obtenida del Centro de Salud de La Angostura.

O1 : Medición de la variable: Calidad de atención

R : Relación entre variable 1 y variable 2

O2 : Medición de la variable: Satisfacción

2.2 Operacionalización de las Variables

Título: Calidad De Atención Y Percepción De Satisfacción Del Usuario De Odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
CALIDAD DE ATENCION	La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1991) define una atención sanitaria de alta calidad a aquella que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimientos) de la población, de una forma total y precisa, y destina los recursos (humanos y	Para la medición de la variable calidad de atención se aplicó un cuestionario con 30 ítems basados en el modelo SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos Tangibles <p>(1 – 7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El servicio es agradable. ✓ El servicio siempre está limpio y ventilado. ✓ El personal de salud se presenta con uniforme limpio y buena imagen. ✓ El servicio cuenta con material informativo (afiches, folletos, trípticos). ✓ El servicio cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. ✓ El servicio cuenta con señalización. ✓ El establecimiento de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental. 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad <p>(8 – 13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La atención que se ofrece es uniforme. ✓ La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada. ✓ La información sobre la salud bucal es adecuada. ✓ Cuando existe queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. ✓ La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista. ✓ El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales. 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de Respuesta <p>(14 – 18)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica. ✓ El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. ✓ El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la 	Ordinal

	otros) de manera oportuna y efectiva.			<p>caries.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideras que el dentista está atento a tus dudas y te las aclara. ✓ Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. 	
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad (19 – 23) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios. ✓ El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. ✓ Usted percibe confianza al ser atendido. ✓ Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil). ✓ Consideras que el dentista tenga toda la capacidad necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes. 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía (24 – 30) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. ✓ El dentista lo atiende con amabilidad y empatía. ✓ El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud. ✓ El dentista durante la sesión dental tuvo paciencia. ✓ El dentista respeto la privacidad del paciente. ✓ Los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las pacientes. ✓ La comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes. 	Ordinal

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Satisfacción del Usuario	Poll y Boekhorst (1996) lo define como la medida mediante la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, es decir, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.	Se aplicó un cuestionario de tipo Likert con 20 ítems que permitirá la valoración de la variable satisfacción del usuario	✓ Confiabilidad (1 – 8)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. ✓ El dentista le brindo seguridad al momento de la atención ✓ El dentista fue claro con el diagnostico ✓ El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente. ✓ Se siente cómodo cuando la atiende el dentista. ✓ El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente. ✓ El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención. ✓ El dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento. 	Ordinal
			✓ Validez (9 – 15)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada. ✓ Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. ✓ Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. ✓ Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. ✓ El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. ✓ Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. ✓ El dentista es eficiente con su trabajo. 	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lealtad (16 – 20) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usted. Cumple con acudir a sus citas. ✓ Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. ✓ Usted. trata con respeto al dentista. ✓ Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental. ✓ Usted. se encuentra motivado por la atención recibida. 	Ordinal
VARIABLE DE INTERVINIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
EDAD	Tiempo de vida en años de una persona.	Edad expresada en años al momento de la encuesta.	Edad Cronológica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Joven (18- 29 años) ✓ Adulto (30-59 años) ✓ Adulto mayor (60 a más) 	Ordinal
GRADO DE INSTRUCCION	Nivel académico alcanzado por una persona.	Grado académico alcanzado por los usuarios al momento de aplicar las encuestas.	Características Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Primaria ✓ Secundaria ✓ Superior 	Ordinal

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población universo del presente estudio estuvo conformada por todos los usuarios mayores de 18 años que acuden a la consulta externa en el servicio de odontología en el Centro de Salud de La Angostura.

✓ Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años atendidos en el servicio de odontología en el centro de salud de La Angostura en el mes de junio 2018.
- Pacientes que acepten pertenecer al proyecto de investigación.

✓ Criterios de Exclusión

- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que se nieguen a pertenecer al estudio.
- Pacientes que presenten alguna alteración mental.

2.3.2 Muestra

La muestra del estudio, estuvo compuesta por todos los usuarios que acudieron al servicio de odontología en el Centro de Salud de La Angostura, en el mes de junio.

El tamaño muestral se obtuvo mediante la aplicación del muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad muestral del 95% y con un error muestral del 10%.

Tamaño de la muestra:

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

Donde:

n: Número total de pacientes

N: Tamaño de muestra = 100

Z: Nivel de confianza al 95% = 1.96

p: probabilidad de éxito (satisfacción) = 0.5

q: probabilidad de fracaso (insatisfacción) = 0.5

E: error muestral al 95% = 0.05%

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) (100)}{(0.05)^2 (120-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{96}{1.258}$$

$$n = 76$$

La muestra que se obtuvo fue de 76 pacientes, pero se decidió trabajar con 80 pacientes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Para la medición de las variables de estudio se aplicó la técnica de la encuesta, con el objetivo de recopilar información acerca de las variables de calidad de atención y percepción de satisfacción.

2.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento de la investigación es un cuestionario, para la medición de las variables calidad de atención y percepción de satisfacción del servicio de odontología. Se aplicó un cuestionario con 30 ítems, cuantificados del 1 al 5; Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) en una escala de Likert basados en el modelo SERVQUAL, para la medición de la variable satisfacción se utilizó una encuesta aplicada de *Jesús Herrera (2017)* con 20 ítems correspondientes de igual manera cuantificados en una escala Likert del 1 al 5.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico se procedió a ingresar la información recolectada a la base de datos del paquete estadístico de IBM SPSS Statistics versión 21. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y gráficos correspondientes. Para establecer la correlación entre las variables y dimensiones de estudio se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

2.6 Consideraciones éticas

El presente estudio no tuvo implicancias éticas debido a que las encuestas aplicadas fueron de manera voluntaria y con la aceptación verbal de los usuarios encuestados. Asimismo, se mantuvo en anonimato los datos recolectados de las encuestas, los cuales fueron de uso exclusivo para la investigación.

RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva: Los datos se presentan en las siguientes tablas y gráficos:

TABLA 01

Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	50	62.5%
Regular	30	37.5%
Malo	0	0%
Total	80	100%

La tabla 01, nos indica que según la calidad de atención percibida por el usuario el 62.5% de los encuestados considera que la atención en el servicio de odontología es buena, mientras que el 37.5%, considera que la calidad de la atención es regular.

TABLA 02

Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018; según dimensiones

	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	45	56.25	80	100	70	87.5	80	100	80	100
Regular	35	43.75	0	0	10	12.5	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

La tabla 02, nos muestra las valoraciones percibidas por los usuarios con respecto a las dimensiones de la calidad. Es así, que según la dimensión de elementos tangibles, la cual está relacionada al aspecto físico de las instalaciones, equipamiento, insumos, folletos visuales etc.; se observa que el 56.25% de los usuarios considera la calidad de atención como bueno, mientras que el 43.75% le da una calificación de regular.

Asimismo, según los resultados obtenidos en la dimensión fiabilidad, la cual está relacionada a brindar un servicio de manera eficaz, segura y cuidadosa a los usuarios, se obtuvo como resultado que el 100% de los encuestados consideraban que la calidad de atención era buena.

Por otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta, la cual está relacionada a la disposición del operador o profesional frente a los tiempos de servicio, solución

de problemas o en la atención de las necesidades del paciente, los resultados que se obtuvieron fueron que el 87.5% de los encuestados consideraba la calidad de atención como buena, mientras que el 12.5% lo calificaba como regular.

Finalmente, tanto en la dimensión seguridad, la cual se encuentra relacionada a las habilidades con las que cuenta el personal para generar confianza y credibilidad en los usuarios; como en la dimensión empatía, relacionada a la atención con eficacia y amabilidad que se ofrece al usuario; se obtuvo que el 100% de los paciente calificaba al servicio como bueno.

TABLA 03

Frecuencia de la Percepción Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	45	56.25%
Regular	35	43.75%
Malo	0	0%
Total	80	100%

De acuerdo con la tabla 03, relacionada a la satisfacción percibida por el usuario que acude al servicio de odontología, se obtuvo que el 56.25% de los encuestados presentaba un nivel de satisfacción alto, mientras que el 43.75% percibía un nivel de satisfacción regular.

Por otro lado, se observa que no se registraron niveles de satisfacción malos, lo cual demuestra que la atención brindada en el servicio de odontología es la adecuada y los usuarios no presentan ningún tipo de insatisfacción con el trabajo ofrecido.

TABLA 04

Frecuencia de la Percepción de Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018; según dimensiones

	Confiabilidad		Validez		Lealtad	
	N	%	N	%	N	%
Bueno	80	100	44	55	60	75
Regular	0	0	36	45	20	25
Malo	0	0	0	0	0	0
Total	80	100	80	100	80	100

En la tabla 04 podemos observar que según las valoraciones percibidas por los usuarios con respecto a las dimensiones de la satisfacción, se obtuvo que en la dimensión confiabilidad, la cual está relacionada con la prestación de un servicio de manera segura, honesta y eficiente; el 100% de los usuarios percibió el servicio como bueno.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión validez, relacionada a la capacidad del profesional de brindar un servicio de manera óptima y de cumplir con las expectativas que requiere el paciente, el 55% de los usuarios percibieron un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 45% restante un nivel de satisfacción regular.

Finalmente, según la dimensión lealtad, relacionada a la prestación de un servicio de manera segura, honesta y eficiente por parte del profesional, se obtuvo que el 75% de los encuestados percibían un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 25% un nivel de satisfacción regular.

2. Contrastación y convalidación de la hipótesis

◆ Hipótesis General

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

TABLA 05

Determinación de la correlación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

			Satisfacción de Usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de Correlación	,830**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			80

Según la tabla 05 relacionada a la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología se observa que con un $p= 0,000$ menor a $0,005$, se confirma la hipótesis alterna la cual indica que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura.

Según el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios es de (0,830**) que indica una correlación positiva alta.

◆ **Hipótesis Específica 1**

Existe relación entre la dimensión Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

a. Hipótesis Estadística:

Ho: No existe relación entre dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Hi: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

TABLA 06

Determinación de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

			Satisfacción de Usuarios
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de Correlación	,426**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Los resultados obtenidos en la tabla 06 nos demuestra que con un $p= 0,000 < 0,005$, se procede a rechazar la hipótesis nula, y validar la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, según el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de (0,426**) afirmamos que existe una correlación positiva baja entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción.

◆ **Hipótesis Especifica 2**

Existe relación entre la dimensión Fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

a. Hipótesis Estadística:

Ho: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Hi: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

TABLA 07

Determinación de la correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

			Satisfacción de Usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de Correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Como se observa en la tabla 07, con un $p= 0,000 < 0,005$, se procede a rechazar la hipótesis nula, y validar la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura.

Según el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de (0,818**) afirmamos que existe una correlación positiva baja entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción.

◆ Hipótesis Específica 3

Existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

a. Hipótesis Estadística:

Ho: No existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Hi: Existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

TABLA 08

Determinación de la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

		Satisfacción de Usuarios	
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de Correlación	,805**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Como se observa en la tabla 08 el nivel de significancia es de $p= 0,000$ menor a $0,005$, por lo tanto se procede a validar la hipótesis alterna que indica que existe relación entre la Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Del mismo modo se aprecia que el nivel de correlación de Spearman es $(0,805^{**})$ lo que indica una correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología.

◆ Hipótesis Especifica 4

Existe relación entre la dimensión Seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

a. Hipótesis Estadística:

Ho: No existe relación entre la dimensión Seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Hi: Existe relación entre la dimensión Seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

TABLA 09

Determinación de la correlación entre la dimensión Seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

			Satisfacción de Usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de Correlación	,777**
Sig. (bilateral)			,000

Según la tabla 09 relacionada a la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes, se observa que con un $p= 0,020$ menor a $0,005$ se confirma la hipótesis alterna, que nos indica que existe relación entre la dimensión Seguridad y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología.

Según el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios indica una correlación positiva moderada con $(0,777^{**})$

◆ Hipótesis Especifica 5

Existe relación entre la dimensión Empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

a. Hipótesis Estadística:

Ho: No existe relación entre la dimensión Empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

Hi: Existe relación entre la dimensión Empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

TABLA 10

Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

			Satisfacción de Usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de Correlación	,775**
Sig. (bilateral)			,000

Los resultados obtenidos en la tabla 10 nos demuestra que con un $p= 0,000$ menor a 0,005, se procede a rechazar la hipótesis nula, y validar la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la dimensión Empatía y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología.

Según el coeficiente de correlación de Spearman con (0,775**) existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Empatía y la variable satisfacción de los usuarios.

DISCUSIÓN

El presente estudio como objetivo principal de investigación determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la percepción de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

La prestación de servicios en los establecimientos públicos de salud, en este caso en el servicio de odontología, es un tema de suma importancia, pues el servicio brindado debe responder con ciertas expectativas en los usuarios y proveedores de salud. Actualmente, los servicios odontológicos han aumentado su atractivo en los usuarios, debido al incremento de la difusión de información por las redes sociales y medios de comunicación. Es por esta razón, que resulta oportuno considerar importante y como tema de investigación la calidad de atención y percepción de satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud.

Según la tabla 03, en la cual se describe la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de odontología, se observó que el 56.25%, es decir, 45 usuarios calificaron como bueno la calidad de atención, mientras que el 37.5% (30) lo califican como regular y el 6.25% (5) como malo. Los resultados obtenidos coinciden con los de *Jacinto (2007)*²⁹ en su investigación percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de

la UNMSM, en la que se obtiene como resultado que el 56.5% de los encuestados calificó como buena la calidad de atención, el 24.68% como regular mientras que el 21.82% como mala. Sin embargo, estudios realizados por *Ponte (2016)*¹⁶ en su investigación percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención de la estrategia sanitaria de salud bucal en el Centro de Salud de Choros, se halló que un nivel de satisfacción bueno del 98%, mientras que sólo calificaban como regular el 2%.

Según la tabla 05, en la cual se describe la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología, se observó que el 56.25%, es decir, 45 usuarios calificaron como buena el nivel de satisfacción en el servicio; mientras que el 43.75%, vale decir 35 usuarios, lo calificaron como regular. Los resultados obtenidos coinciden con *Torres (2015)*³⁰, en su investigación nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana, donde se encontró que los pacientes evaluados se encontraban con un nivel de satisfacción bueno de 80%, el 19% presentaban un nivel de satisfacción regular y solo el 1% un nivel de satisfacción malo. Sin embargo, estudios realizado por *Ruiz (2016)*³¹, en su investigación nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional de Lambayeque demuestra que se obtuvo un nivel de satisfacción malo de 37%, regular de 34% y sólo del 28% como bueno.

Según el objetivo general de investigación sobre la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura (tabla 05), se halló que con un ($p= 0,000$) nos demuestra que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología; nuestros resultados coinciden con los hallados por *Soto y Huamán (2015)*³² en su investigación sobre Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario del programa de Tuberculosis en el Centro de Salud de San Martin de Porres, en las que obtuvo como resultado que con ($p= 0,000$) confirma que existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario.

En cuanto a la correlación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología (tabla 06), se obtuvo como resultado que estuvo correlacionado con un ($p= 0,000$); nuestros resultados coinciden con los de Ccachura (2018)³³ en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, en la que halló relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles con un ($p= 0,000$).

En cuanto a la correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología (tabla 07), se obtuvo como resultado que con un ($p=0,000$) estuvo correlacionado; nuestros resultados coinciden con los de Tuesta (2017)³⁴, en su investigación sobre calidad de atención y satisfacción por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1, en los que no se hallaron diferencias significativas entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología (tabla 08), se encontró correlación con un ($p= 0,000$); nuestros resultados coinciden con los hallados por Ramírez y Alvarez (2015)³⁵ en su estudio sobre la calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud de Los Olivos, en la que obtuvo con un ($p= 0,000$) una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo.

En cuanto a la correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología (tabla 09), existe una correlación con un nivel de significancia de ($p= 0,000$); nuestros resultados coinciden con los de Villanueva (2015)¹⁸ en su estudio sobre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, en la que obtuvo con un ($p= 0,000$) una correlación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario externo.

En cuanto a la correlación entre la dimensión Empatía y satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología (tabla 10), se encontró que con un ($p= 0,000$) existe una correlación significativa; nuestros resultados obtenidos por

Allemant (2015) ¹⁹, en su investigación sobre calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina, en los que hallaron diferencias significativas entre la dimensión empatía la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, en relación a los datos generales de los 80 usuarios encuestados, según la edad, el 30% (24 usuarios), pertenecían al rango de edad de 18 a 29 años de edad, el 40% (32 usuarios) pertenecían al grupo de edad de 30 a 59 años, mientras que el 30% restante (24 usuarios) al rango de edad de 60 años a más. Asimismo, en cuanto al grado de instrucción, se obtuvo que 36 usuarios, es decir, el 45% de los encuestados contaban con un nivel de instrucción secundario; mientras que el 55% (44 usuarios) contaban con un nivel de instrucción superior.

CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,830, indicándonos una correlación positiva alta; podemos concluir que, existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.
2. Con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,426, indicándonos una correlación positiva baja; podemos concluir que, existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.
3. Con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,818, indicándonos una correlación positiva alta; podemos concluir que, existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

4. Con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,805, indicándonos una correlación positiva alta; podemos concluir que, existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

5. Con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,777, indicándonos una correlación positiva alta; podemos concluir que, existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

6. Con un nivel de significancia de ($p= 0,000$) y con un coeficiente de correlación de 0,775, indicándonos una correlación positiva alta; podemos concluir que, existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Centro de Salud de La Angostura, aumentar las reuniones o capacitaciones dirigidas hacia el personal del puesto para seguir generando un nivel de calidad y satisfacción bueno hacia los pacientes tanto en el servicio de odontología como en los demás servicios.
2. Se recomienda, además aumentar las sesiones educativas y reuniones con los usuarios que acuden al establecimiento, con el fin de seguir manteniendo y mejorando el vínculo establecido con los mismos durante las consultas.
3. Se recomienda, aumentar el material visual e informativo dentro de las áreas de servicio del Centro de Salud La Angostura.
4. Por los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda realizar estudios posteriores sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en donde se abarque más servicios del establecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Betin Portacio, A., Guardela Simancas, A., Infante Franco A., Diaz Caballero A., Gonzales Martinez FD., Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud (Duazary) 2009; 6 (2): 95-101.
2. Seclén-Palacin Juan., Darras C., Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An. Fac. med. 2005; 66 (2): 127-141.
3. Vargas Roza, OBJ. La Medición de la Percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento. Aplicación en las Clinicas Odontologicas Integradas de Bogotá. [Tesis de Maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2016.
4. OMS [Internet]. Ginebra; 2004 [fecha de acceso 12 de junio 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr15/es/>
5. Sosa Rosales MC, Evolución de la fluorización como medida para prevenir la caries dental. Rev Cubana Salud Pública 2003; 29 (3): 268-274.
6. Ministerio de Salud [Internet]. Lima; 2017 [fecha de acceso 12 de junio 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=25670>

7. Delgado – Gallego ME., Vázquez – Navarrete MI, Moraes – Vanderlei LM, Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. Salud Pública 2010; 12 (4): 533-545.
8. Urriago Cerquera ML., Viáfara Torres LE., Acevedo ME. Hospital Universitario del Valle. Colombia: Evaristo García, ESE; 2010.
9. Massip Pérez C., Ortiz Reyes RM., Llantá Abreu MC., Peña Fortes M., Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública 2008; 34 (4).
10. Jaime Otero M. Odontomarketing, lo no odontológico de la odontología. Revista Virtual Odontología. 2011; 12(132): 2-17.
11. Ministerio de Salud [Internet]. Lima; 2017 [fecha de acceso 12 de junio 2018]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_2.asp?sub5=13
12. Huarcaya Huisa RL. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas. [Tesis para Optar por el Título Profesional]. Perú: Universidad Nacional José Arias Arguedas; 2015.
13. Araya Vallespir C. Calidad percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar: una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud. [Tesis de Doctorado]. Chile: Universidad Nacional de Córdoba; 2013.
14. Bordin D. Satisfacción del usuario con los servicios públicos de salud bucal en las diferentes dimensiones de la atención médica. [Tesis de Postgrado]. Brasil: Universidad Estatal de Ponta Grossa; 2017.
15. Acaverich A., Pilotto LM., Balbinot Hilgert J., Keller Celeste R. Satisfacción de usuarios de servicios dentales públicos y privados para diferentes grupos de edad en Brasil. [Tesis de Postgrado]. Brasil: Universidad Federal de Rio Grande do Sul; 2018.
16. Ponte Coloma BV. Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la estrategia sanitaria de salud bucal en el Centro de Salud

- Choros. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2015.
17. Sangay Ccapa S. Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud de Churcampa de Huancavelica. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2015.
 18. Villanueva Ponce A. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2016.
 19. Allemant Valencia BS. Calidad del Cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado. Servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2015.
 20. Sánchez Anicama WE. Condición del usuario externo y satisfacción del adulto mayor con el servicio recibido en la consulta ambulatoria del Hospital Regional de Ica. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016.
 21. Rojas Gutiérrez WJ. Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Privada San Juan Bautista; 2016.
 22. Organización Internacional de Normalización [Internet]. 2015 [fecha de acceso 12 de junio 2018]. Disponible en: <http://www.calidadprimero.com/articulos/norma-iso-90042009-gestion-para-el-exito-sostenido-de-una-organizacion-un-enfoque-basado-en-la-gestion-de-la-calidad/>
 23. Suñol R. La Calidad de la Atención. Ponencias i Jornades [en línea]. 2000. [fecha de acceso 12 de junio de 2018]; URL disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
 24. Duque Oliva EJ, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. 2005: 64-80.
 25. Moreno Méndez W., Sánchez Gonzáles CL., Orozco Cuanalo L., Álvarez Herrera AF. La calidad de la atención en el servicio odontológico.

Odontología Actual [en línea] [fecha de acceso 12 de junio de 2018]; URL disponible en: <http://132.248.9.34/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>

26. Toran Silvia. El cliente y sus percepciones del servicio. [diapositiva]. 25 diapositivas.
27. Hernández Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. 2011; 34: 349-368.
28. Rey Martin C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación. 2000; 3: 139-153.
29. Jacinto Nuñez JL. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. [Tesis de Pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
30. Torres – Gonzáles GC., León – Manco RA., Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol Heredian. 2015; 25 (2): 122-132.
31. Ruiz Cárdenas JL. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2017.
32. Garay Soto I., Huamán Casas D. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario del programa de Tuberculosis en el Centro de Salud San Martín de Porres. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo: 2015.
33. Cacchura Sánchez IU. Calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo: 2018.
34. Tuesta Arévalo ZH. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo: 2017.
35. Ramírez Auris N., Álvarez Ramírez C. Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Olivos. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo: 2015.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Calidad De Atención Y Percepción De Satisfacción Del Usuario De Odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p>PG: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018?</p>	<p>OG: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.</p>	<p>HG: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018.</p>	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de Atención</p>	
<p>ESPECÍFICOS</p>	<p>ESPECIFICOS</p>	<p>ESPECIFICOS</p>	<p>DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Encuesta de Calidad de Atención</p>
<p>PE 01: ¿Cuál es la relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018?</p>	<p>OE 01: Establecer la relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.</p>	<p>HE 01: Existe relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.</p>	<p>INTERVINIENTE</p> <p>Edad</p> <p>Grado de Instrucción</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del Usuario</p>
<p>PE 02: ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018?</p>	<p>OE 02: Establecer la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.</p>	<p>HE 02: Existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.</p>		

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLES	INSTRUMENTOS
ESPECÍFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS		
PE 03: ¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018?	OE 03: Establecer la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.	HE 03: Existe relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.	INDEPENDIENTE: Calidad de Atención	Encuesta de Calidad de Atención
PE 04: ¿Cuál es la relación entre la Seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018?	OE 04: Establecer la relación entre la Seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.	HE 04: Existe relación entre la Seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.	DEPENDIENTE: Satisfacción del Usuario	Encuesta de Satisfacción del Usuario
PE 05: ¿Cuál es la relación entre la Empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018?	OE 05: Establecer la relación entre la Empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.	HE 05: Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018.	INTERVINIENTE Edad Grado de Instrucción	Encuesta de Satisfacción del Usuario

Anexo 02: Instrumento



Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018

La encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de odontología.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y **anónimas**.

Datos Generales:

- Edad: 18 a 29 () 30 a 59 () 60 a más ()
- Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

SATISFACCION DEL USUARIO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando la atiende el dentista					

6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del puesto de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del puesto suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5	El puesto de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El puesto de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El puesto de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					

	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

¡Muchas gracias!

Fuente: Jesús Herrera F. (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Perú.

Anexo 03: Matriz de Datos

ID	Datos Generales		Datos Específicos																																
	Edad	Instrucción	Elementos Tangibles							Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía						C	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Σ		
1	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	137
2	3	3	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	127	
3	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	137	
4	3	3	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	127	
5	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	137	
6	3	3	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	127	
7	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	137	
8	3	3	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	127	
9	1	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	126	
10	2	3	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	129	
11	1	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	137		
12	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	138		
13	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	127	
14	3	2	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	128	
15	1	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	126	
16	2	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	139		
17	1	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	137		

18	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	138	
19	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
20	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	138
21	1	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	126
22	2	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	139
23	1	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	137
24	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	138
25	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
26	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	138
27	1	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	126
28	2	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	139
29	1	2	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	127
30	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	138
31	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
32	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	138
33	2	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	126
34	3	2	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	125
35	2	3	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	129
36	1	3	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	137
37	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	137
38	2	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	126

39	3	2	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	125
40	2	3	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	129
41	1	3	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	137
42	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	137
43	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	136
44	3	2	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	125
45	2	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	139
46	1	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
47	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	137
48	2	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	136
49	3	2	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	135
50	2	3	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	129
51	1	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
52	2	3	4	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
53	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	129
54	1	3	3	5	5	3	1	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	118
55	1	2	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127
56	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	139
57	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	129
58	1	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	138
59	1	2	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	127

60	3	2	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	139
61	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	129	
62	1	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	138	
63	1	2	4	5	5	3	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	127	
64	3	2	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	129	
65	2	3	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	129	
66	1	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	138	
67	1	2	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	137	
68	3	2	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	129	
69	2	2	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	127	
70	3	2	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	127	
71	1	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	137		
72	2	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	137	
73	3	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	137	
74	1	2	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	127	
75	2	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	137	
76	3	2	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	127	
77	1	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	137	
78	2	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	137	
79	3	2	5	5	5	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	137	
80	1	2	4	5	5	3	1	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	127	

ID	DATOS ESPECIFICOS																				
	Confiabilidad								Validez							Lealtad					Satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Σ
1	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	86
2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	85
3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	85
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	85
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	87
6	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	85
7	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	85
8	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	85
9	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	82
10	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	86
11	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	89
12	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	89
13	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	86
14	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	84
15	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	81
16	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	90
17	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	87

18	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	89
19	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	88
20	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	85
21	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	82
22	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	89
23	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	89
24	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	90
25	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	87
26	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	89
27	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	82
28	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	90
29	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	85
30	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	88
31	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	87
32	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	88
33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	83
34	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	4	81
35	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	86
36	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	88
37	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	88
38	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	82

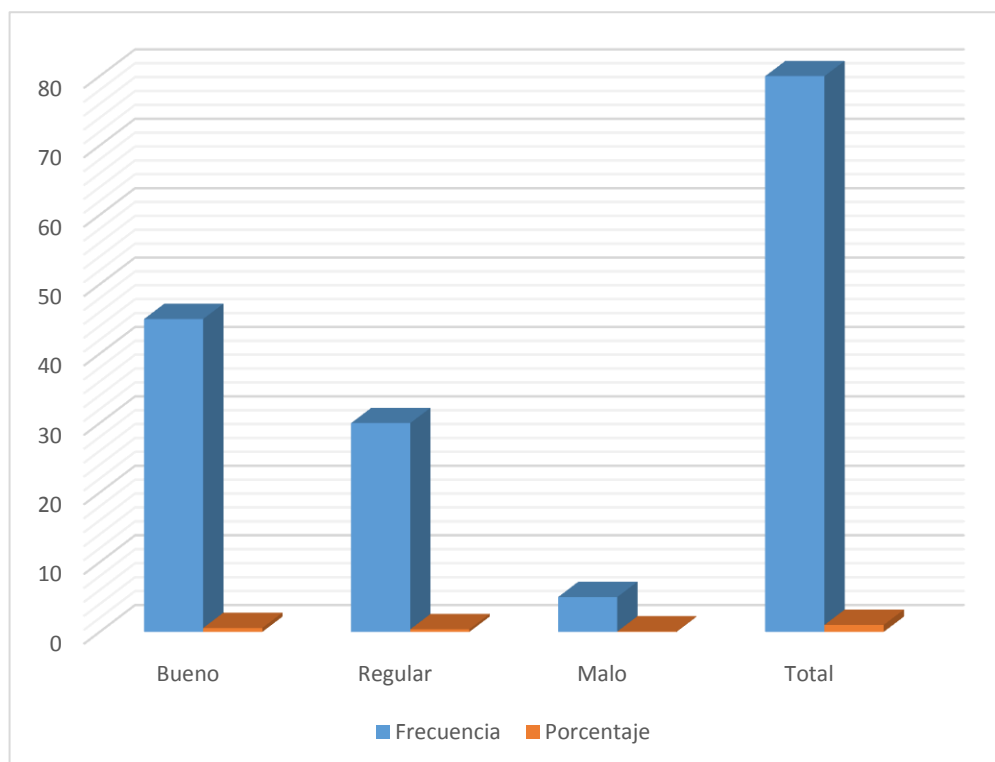
39	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	4	83
40	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	85
41	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	89
42	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	88
43	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	87
44	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	82
45	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	90
46	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	4	84
47	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	89
48	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	85
49	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	86
50	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	85
51	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	85
52	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	84
53	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	87
54	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	81
55	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	85
56	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	87
57	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	85
58	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	89
59	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	83

60	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	87
61	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	86
62	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	88
63	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	83
64	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	84
65	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	86
66	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	89
67	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	89
68	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	84
69	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	84
70	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	82
71	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	89
72	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	88
73	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	88
74	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	84
75	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	88
76	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	84
77	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	90
78	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	90
79	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	87
80	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	86

Anexo 04: Gráficos

Gráfico 01

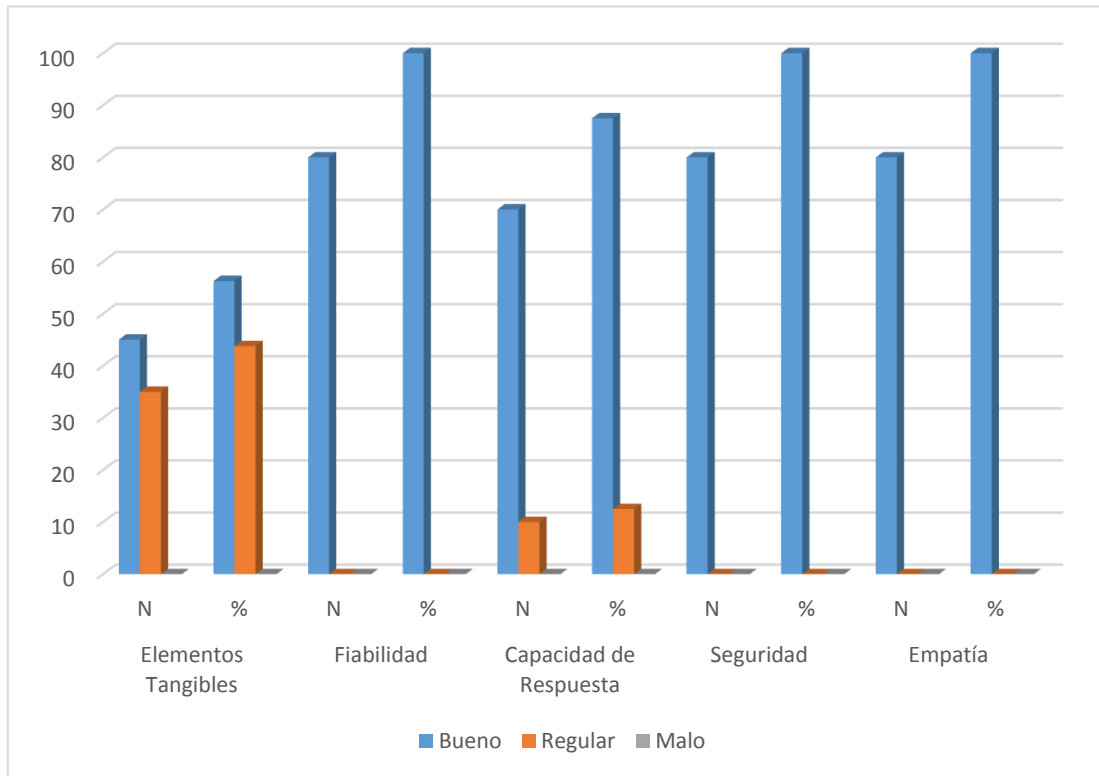
Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018



	Frecuencia	Porcentaje
Buena	45	56.25%
Regular	30	37.50%
Mala	5	6.25%

Gráfico 02

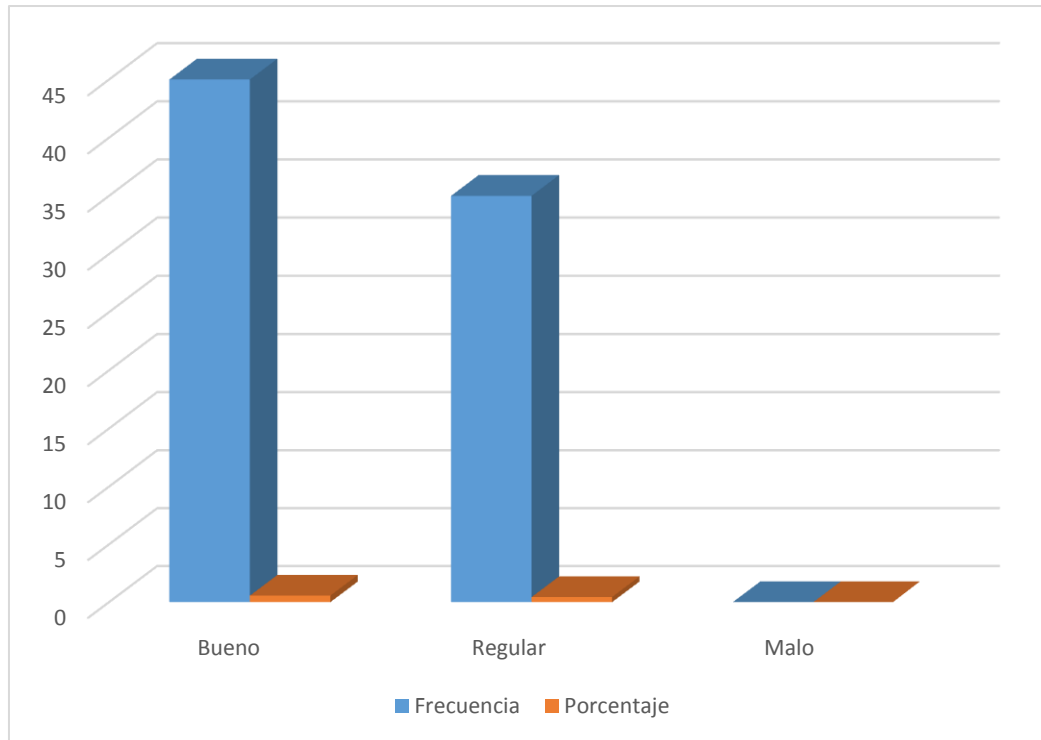
Frecuencia de la Calidad de atención según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018; según dimensiones



	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	45	56.25	80	100	70	87.5	80	100	80	100
Regular	35	43.75	0	0	10	12.5	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gráfico 03

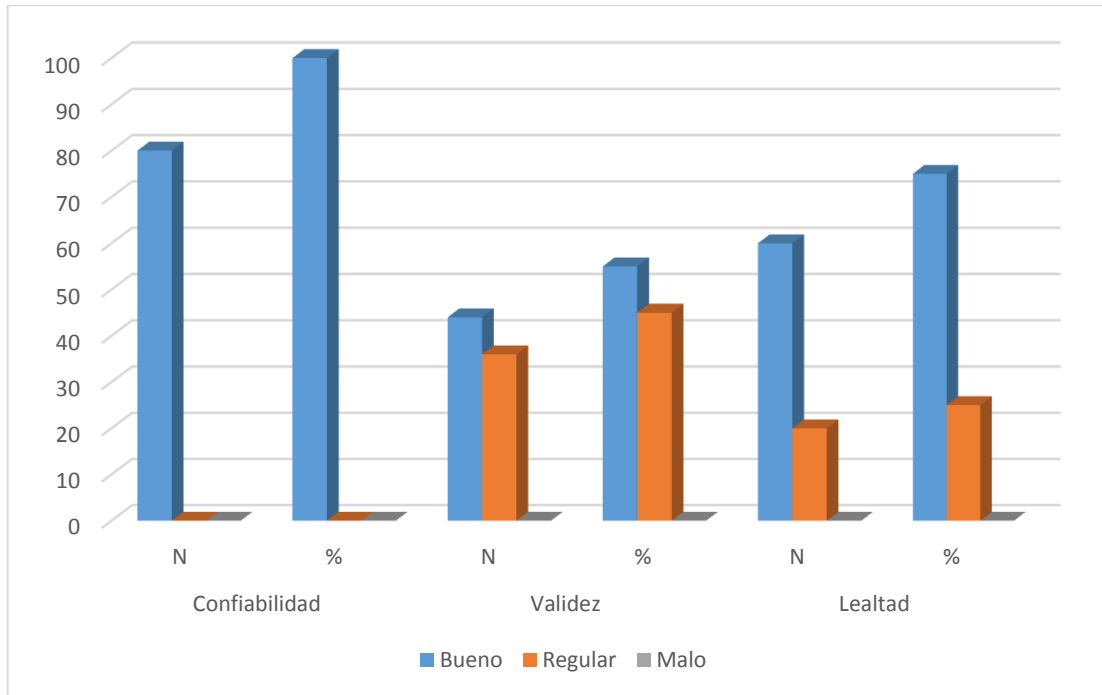
Frecuencia de la Percepción Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018



	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	45	56.25%
Regular	35	43.75%
Malo	0	0%

Gráfico 04

Frecuencia de la Percepción de Satisfacción según los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018; según dimensiones



	Confiabilidad		Validez		Lealtad	
	N	%	N	%	N	%
Buena	80	100	44	55	60	75
Regular	0	0	36	45	20	25
Mala	0	0	0	0	0	0

Tabla 11

Distribución Porcentual de la edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 29 años	24	30%
30 a 59 años	32	40%
60 a más años	24	30%
Total	80	100%

Según los resultados obtenidos, la tabla 01 nos muestra la distribución de las edades de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de La Angostura. Se observa que el 40% de los encuestados pertenecen al rango de edad de 30 a 59 años, mientras que el 30% pertenecen al rango de 18 a 29 años y el 30% restante a 60 a más años de edad.

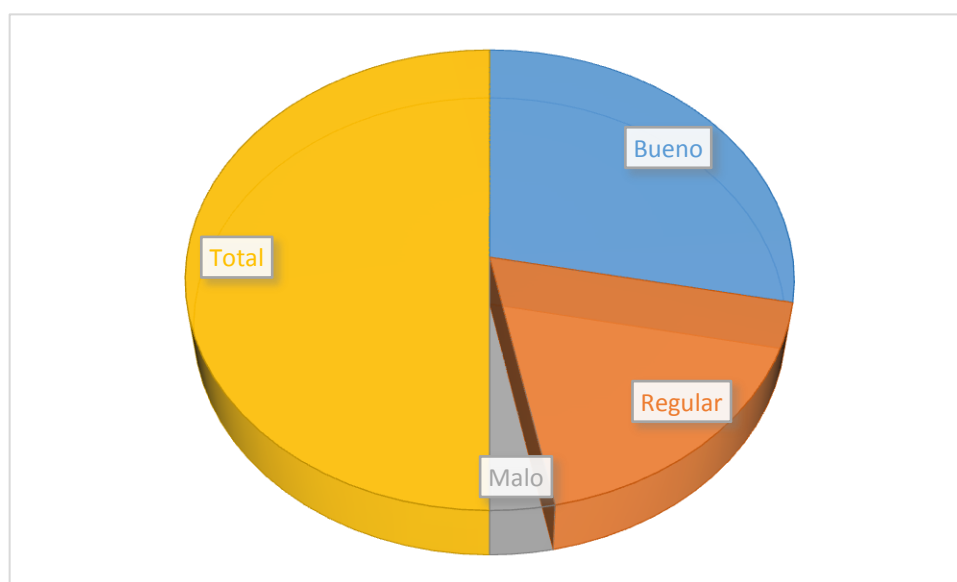


Gráfico 05: Frecuencia de edad de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura

Tabla 12

Distribución Porcentual del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S. La Angostura, junio 2018

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	36	45%
Superior	44	55%
Total	80	100%

Según la tabla 02 nos muestra la distribución con respecto al grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de La Angostura. Se observa que el 36% de los encuestados contaban con un nivel de instrucción de secundaria, mientras que el 44% contaban con un nivel superior.

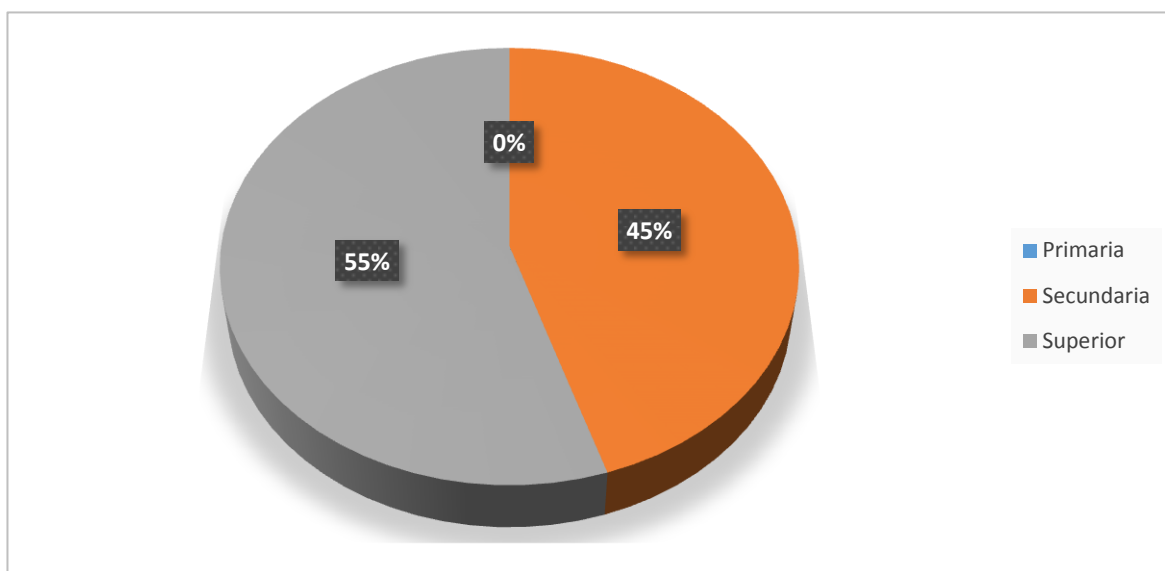


Gráfico 06: Frecuencia del grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura

Anexo 04: Documentos administrativos



SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SR. JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE LA ANGOSTURA

DRA. MILAGROS DE LA CRUZ CHIPANA

Yo, **HERNÁNDEZ ALBÚJAR, MAYRA ALEJANDRA**, de profesión Cirujano Dentista, identificada con DNI N° 47211440, trabajador del Centro de Salud La Angostura, quien se encuentra actualmente realizando estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad César Vallejo, y con la finalidad de complementar mis estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, solicito a usted ordenar a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso para desarrollar el Proyecto de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del C.S La Angostura, junio 2018**"; dirigido a los usuarios de salud de la institución que Ud. Dignamente dirige, comprometiéndome al finalizar informar los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del Establecimiento que usted dirige.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Ica, 31 de mayo del 2018

Mayra A. Hernández Albújar
CIRUJANO DENTISTA
COP 37472

Mayra Alejandra, Hernández Albújar

DNI 47211440



Milagros de la Cruz Chipana

Jefa del Establecimiento

Anexo 05: Fotografías





