



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de Calidad de Atención por Usuario:
Servicio de Odontología puesto de Salud de San
Cristóbal - Ayacucho. 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Br. Hinostroza Sanchez, Gloria

ASESOR:

Mg. Orellana Quispe, Lucy

SECCIÓN:

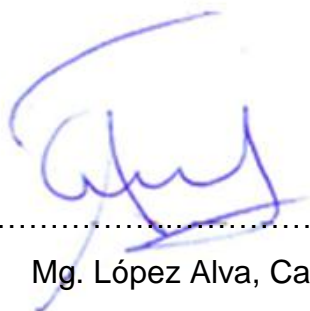
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

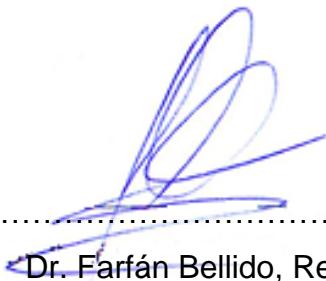
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

PERÚ–2018

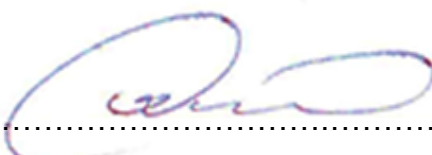
Página del Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Carlos López Alva', written above a horizontal dotted line.

Mg. López Alva, Carlos
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'René Farfán Bellido', written above a horizontal dotted line.

Dr. Farfán Bellido, René
Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Lucy Orellana Quispe', written above a horizontal dotted line.

Mg. Orellana Quispe, Lucy
Vocal

A mis padres por haberme dado la vida y enseñarme el camino hacia el futuro.
A mis hermanos por su invaluable apoyo.

Gloria

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

A la Mg. Lucy Orellana Quispe, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora.

Presentación

Señores miembros del Jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**, se presenta la tesis titulada: Percepción de Calidad de Atención por Usuario: servicio de odontología puesto de salud de San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

El estudio tiene como fin conocer de qué manera el estrés laboral influye en la satisfacción del personal asistencial, el cual generará conocimientos para mejorar la calidad de atención al público.

El trabajo tiene carácter de preliminar y es posible que existan errores por lo que agradezco vuestras sugerencias para mejorar nuestro perfil profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	viii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema	21
1.5. Justificación	22
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, Operacionalización	26
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS	31
3.1. Descripción de resultados	31
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43

VII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	48
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Matriz de consistencia	
Constancia que acredita la realización del estudio	
Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	
Anexo D: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	

RESUMEN

La oferta de los servicios de salud, son evaluados solo desde un enfoque unidireccional a partir de monitoreo, evaluación de los propios ofertantes, siendo escaso o nulo evaluar la satisfacción desde la demanda, en este caso desde los usuarios, por ese motivo y con un propósito contributivo, se realiza el presente estudio cuyo propósito fue: determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018, el diseño de investigación fue descriptivo simple y la variable la calidad de atención, con las dimensiones: humana (6 ítems), técnica (7 ítems), entorno (6 ítems) y atención integral (3 ítems); se trabajó con una muestra censal (30 pacientes), obtenida mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario auto informado, cuya validez R de Pearson es 0.59, y la confiabilidad alfa de Cronbach 0,982. El resultado principal indica que los usuarios perciben la calidad de atención en el servicio de odontología del Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, como regular (53,3%), las conclusiones afirman que la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión técnica es regular (48,4%); respecto a la dimensión humana es “regular” para el 41,0%; en la dimensión del entorno es “buena” para el 53,9% y respecto a la dimensión calidad de atención integral es “regular” para el 37,8%.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción en Odontología

ABSTRACT

The offer of health services are evaluated only from a unidirectional approach based on monitoring, evaluation of the bidders themselves, with little or no evaluation of satisfaction from the demand, in this case from the users, for that reason and with a contributive purpose, the present study was made whose purpose was: to determine the user's perception of the quality of care in the dentistry service. Villa San Cristóbal health post, Ayacucho, 2018, the research design was simple descriptive and the quality of care variable, with dimensions: human (6 items), technical (7 items), environment (6 items) and comprehensive care (3 items); We worked with a census sample (30 patients), obtained by non-probabilistic sampling for convenience. The technique was the survey and the instrument the self-reported questionnaire, whose Pearson's R value is 0.59, and Cronbach's alpha reliability 0.982. The main result indicates that users perceive the quality of care in the dental service of the health post Villa San Cristóbal-Ayacucho, as regular (53.3%), the conclusions state that the perception of quality of care with respect to the technical dimension is regular (48.4%); regarding the human dimension it is "regular" for 41.0%; in the dimension of the environment it is "good" for 53.9% and regarding the quality dimension of integral care it is "regular" for 37.8%.

Keywords: Quality, Satisfaction in Dentistry.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Pizarro, S. (2016), hace alusión que permanentemente se desarrollan grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; refiere que ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías.

El Ministerio de Salud (2012), a través de la Dirección general de salud de las personas y la Dirección de la calidad en salud en el marco del sistema de gestión de la calidad en salud ha elaborado el documento técnico **“guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”**, No. 527-2011/MINSA teniendo como objetivo estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción, se destaca que es clave la relación entre el profesional y el paciente para lograr la satisfacción de los usuarios, asimismo que esta situación es mucho más determinante en el trabajo odontológico, motivo por el que se propone el presente trabajo de investigación.

Diversos estudios abordan esta temática, sin embargo son escasos, tampoco tienen la rigurosidad para determinar con precisión la percepción de la población, ya que siempre ellos mencionan que la atención en salud es de baja calidad, Herrera (2015), cita los estudios realizados a nivel local por la Universidad de Lima (Grupo de opinión de la Universidad de Lima, 2009), donde evidencian el bajo desarrollo del concepto de calidad de atención en el sector salud. Dichos estudios mencionan también una marcada tendencia a seguir descendiendo el nivel de calidad, tanto para los hospitales del Ministerio de Salud como para Seguro Social de Salud – EsSalud.

Lo anteriormente expuesto, ha permitido determinar el tema de estudio, pero en el consultorio odontológico que tiene sus propias particularidades en los pacientes que acuden.

1.2. Trabajos previos

Luego de una investigación exhaustiva de los trabajos realizados sobre nuestro tema de estudio, se han organizado en orden cronológico con el criterio que sea de carácter internacional, nacional, regional y locales:

Antecedentes internacionales:

Mena, Lara y Soliz. (2017), en su tesis: "Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de pregrado de la Universidad Central del Ecuador", destaca que en la actualidad la meta de toda organización es lograr la satisfacción del cliente especialmente en el área de la salud, en este caso la salud bucal enfocada a personas de bajos recursos económicos, servicio que es prioritario para lograr su bienestar, por ello debe cumplir con los más altos estándares de calidad, pero en ocasiones no siempre se logra satisfacer los requerimientos de los usuarios, ni asegurar la calidad del servicio. El **objetivo** de estudio fue valorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. **Metodología** ésta investigación ha sido de tipo no experimental con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y retrospectivo, la variable calidad del servicio se evaluó a través de la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido y esperado (Modelo Servqual). Los **resultados** revelaron que la calificación promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó a 4.7 puntos sobre 5 representando el 97%, de los cuales el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio, sin embargo existían brechas entre las expectativas del cliente y el servicio recibido en todas las dimensiones analizadas, lo que significa que es necesario tomar decisiones para trabajar en la mejora continua.

Miranda, Guzmán y Morales. (2014), realizan la tesis: “Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco”, se proponen como objetivo: Conocer el nivel de satisfacción en la atención odontológica de las clínicas Odontológicas Periféricas de la UJAT, según las dimensiones de calidad de Donabedian Avendis. **Metodología.** Estudio exploratorio, descriptivo, transversal. Mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos previamente validado y piloteado para recabar la información necesaria. **Muestra** se consideró una muestra de 200 usuarios que acudieron en lapso de 3 meses a la Clínica Juchiman 1. **Resultados.** El 64 % de los usuarios son pacientes asiduos y el 36 % usuarios de primera vez. El tiempo de espera en recepción fue de 0 a 15 minutos con un promedio de 43 %; para el 61% la espera fue de 0 a 15 minutos. Existe 30.5% de aceptación y 25.5 % en desacuerdo para la higiene de los servicios sanitarios. La infraestructura y equipamiento las perciben adecuadas el 33 % de los encuestados. La confianza que inspiró el dentista fue 52.5 % de acuerdo y el 33.5 % totalmente de acuerdo. La amabilidad del cirujano dentista fue el 51.5 % de acuerdo y en segundo lugar totalmente de acuerdo con un 35.5 % de aceptación. En promedio el 61.5 % de los encuestados están satisfechos con el resultado de su tratamiento; las expectativas en el tratamiento dan un 67 % de aceptación. **Conclusiones.** Los usuarios del servicio dental de esta clínica, muestran un grado aceptable de los servicios de la clínica, sin embargo, están lejos de ser un servicio que satisfaga las necesidades de todos ellos.

Chungara. (2014), en Bolivia, realiza la tesis: “Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010”, tiene como objetivo conocer la percepción del usuario sobre la satisfacción en la atención odontológica, en el Centro de Salud Pacasa, Red 4 Este perteneciente al Sistema Público de salud durante la gestión 2010. **Metodología:** Estudio de corte transversal y descriptivo tuvo como instrumento la Encuesta SERVQUAL simplificada y

adaptada para Consulta Externa, elaborado con escala tipo Likert con niveles de opinión malo, bueno y muy bueno. 22 preguntas para medir 4 dimensiones de satisfacción de los usuarios; tangibles (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (trato). Con la media aritmética de todos los ítems se elaboró una escala para calificar la satisfacción, incertidumbre e insatisfacción. También se investigó sobre el tiempo de espera, atención odontológica y accesibilidad al centro. **Muestra:** fue de 327, seleccionados por conveniencia bajo criterios de inclusión. El análisis fue realizado a través de frecuencias, porcentajes y media aritmética con el Programa SSPS 18. **Resultados** en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta alcanzaron los máximos puntajes en contraposición con la dimensión tangibles. **Conclusión** los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, a mayor espera menos satisfacción.

Antecedentes Nacionales:

Chiclla. (2017), Realiza la tesis: "Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos Odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017", se propone como objetivo: Evaluar la percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes atendidos en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. **Metodología y muestra:** Se trata de un estudio descriptivo, transversal y observacional, la muestra estuvo conformada por 250 pacientes. El instrumento utilizado para medir la percepción de la calidad de atención, fue el cuestionario SERVQUAL. **Conclusión:** La percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos fue según la escala de Likert "De acuerdo" en las Dimensiones Confiabilidad y Seguridad, no obstante, se obtuvo "Ni de Acuerdo ni desacuerdo" dentro de las preguntas de la Dimensión Tangibilidad, Dimensión Capacidad de respuesta y de la Dimensión Empatía.

Jesús (2017), en su tesis: “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”, tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. Para ello, la población estuvo conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los **resultados** encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio **concluyó** que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. Por tanto es necesario que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

Ponte. (2016), en la tesis: “Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la estrategia sanitaria de salud bucal en el centro de salud Choros, Cutervo, 2014”, planteó como **objetivo**: determinar la percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal. **Metodología**: enfoque cuantitativo tipo descriptivo y de diseño transversal. **La muestra** estuvo constituida por 120 participantes que fueron seleccionados por conveniencia a quienes se les aplicó una encuesta adaptada para el tema de investigación. **Conclusión**: La percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la dimensión técnica es buena. Entre los indicadores de satisfacción resalta la efectividad por solucionar el

problema de salud bucal, la eficacia en cada consulta, la integralidad y ética profesional. La percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la dimensión humana es buena; siendo los indicadores de satisfacción, la cortesía en el trato, la sensibilidad, la comunicación constante con el usuario y la seguridad durante la atención. La percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la dimensión entorno es buena; expresada en indicadores de accesibilidad al centro de salud, buen funcionamiento de equipos, limpieza e higiene del consultorio y comodidad ofrecida. Se **concluye** que La percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención general durante la consulta odontológica, fue buena, destacándose que la triada: profesional capacitado, buena interacción odontólogo paciente y un entorno adecuado y cómodo, son elementos necesarios para solucionar los problemas de salud bucal.

Villanueva. (2016), en la tesis: “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, 2015”, tiene como **objetivo**: determinar la relación de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en los consultorios de odontología del (HNGAI), Lima 2015. **Metodología y muestra**: Se determinó la relación de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención, mediante la encuesta SERVQUAL modificado La encuesta de aplicada en el servicio de odontología de donde se obtuvo 30 muestras, se realizó el procesamiento de los datos mediante el programa SPSS 20. **Resultados**: se puede observar que el total de las dimensiones de la calidad es de 42.98% es buena seguida de 37.5% mala y el 24.4% regular. Aunque aparentemente existe una diferencia, esta diferencia no es significativa a nivel de confianza del 95% (χ^2 : ,378; valor $p= 4,215$; $\alpha=0,05$).

Torres y León. (2015), en su tesis: “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana”, en Lima, tuvo como **objetivo**: determinar el nivel de

satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de esta Clínica Dental Docente. **Metodología y muestra:** Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. **Resultados:** Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. **Conclusiones:** Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Ríos. (2015), en la tesis: “Percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios externos del Hospital San José de Chíncha, enero – abril del 2015”, se propone el objetivo: analizar la percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios externos del Hospital San José de Chíncha, enero – abril del 2015. **Metodología y muestra:** estudio descriptivo de corte transversal, participaron 85 usuarios externos del servicio odontológico, para la recolección de la información se utilizó un encuesta SERVQUAL. Modificada la misma que fue hetero administrado, la calidad de la atención fue en nivel aceptable, cuando la institución muestra un valor entre 40 – 60% y en nivel por mejorar si muestra un valor por debajo del 40%, se aplicó el análisis estadístico univariado. **Resultados:** en general el 12.4% de usuarios indican estar satisfechos con la atención recibida; así como el 11.3% con el grado de fiabilidad, el 14.7% con la capacidad de respuesta, el 14.4% con el grado de seguridad, el 13.4% con la empatía del personal y el 7.9% con los aspectos tangibles. **Conclusión:** la calidad del servicio global se

encuentra en proceso por mejorar, asimismo en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

A nivel regional

Valero (2017), en su tesis: “Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de salud san Sebastián, 2017”, tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, 2017. **Material y métodos:** La presente investigación es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional y de campo; el diseño de la investigación corresponde a los no experimentales de tipo descriptivo la población estuvo constituida por todos los pacientes que acuden al Centro de Salud de San Sebastián en el periodo 2017, para el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para muestras infinitas trabajando a un nivel del 95%, obteniendo un total de 208 que representa la muestra mínima se seleccionó a los sujetos de estudio mediante muestreo probabilístico por sorteo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validada por criterios de expertos llegando a una adecuación total en el análisis estadístico se utilizó el estadístico chi cuadrado para variables cualitativas trabajando a un nivel de significancia $p=0.05$. **Resultados:** El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica se observó un mayor porcentaje para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho.

Arroyo. (2015), En su tesis: “Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014”, propone como objetivo: identificar cual es la percepción de la calidad de la atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y

octubre del 2014. **Metodología:** El enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, nivel de estudio prospectivo, descriptivo simple, diseño descriptivo. Se utilizó el instrumento formulado por IPSOS APOYO para medir la calidad de atención en salud (metodología SERPERF). **Muestra:** se trabajó con una muestra censal compuesta por 50 usuarios del puesto de salud de Huacrapuquio. El **resultado** que se obtuvo, fue que la calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía. **Conclusiones.** La calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto en los aspectos: tangible, velocidad de respuesta, seguridad, confianza y empatía, siendo pésima en cuanto a la atención médica.

Sangay. (2015), en la tesis: "Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015", se propone como **objetivo:** describir la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015. **Metodología:** La presente investigación es de tipo descriptivo con diseño transversal, se llevó a cabo durante los meses abril y mayo del 2015. Se inició la investigación con la ejecución y recolección de encuestas de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del C.S. Churcampa a través de la encuesta SERQUAL. **Conclusión** se concluyó que el usuario externo del servicio de odontología del C.S. Churcampa muestra un nivel de insatisfacción (43.4%, categoría: En proceso). Así mismo un nivel de satisfacción de 56.6%. La Dimensión que presenta mayor insatisfacción es Capacidad de respuesta (49.73%, en proceso), seguida de la dimensión Seguridad (47.40%, en proceso).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Empleamos información variada para conocer algunos conceptos relacionados al tema de investigación, priorizando aquellos que tienen relación directa con las variables en estudio.

Calidad

Respecto a la definición de calidad hay varias acepciones, según la norma ISO 9001, la calidad es el: “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas”, en este caso se refiere a las necesidades que tienen los pacientes del establecimiento de salud que estamos estudiando. (ISO 9001, 2015).

Una definición que podríamos asumir es la que dice, calidad es: “la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”, (ISO 9001, 2015), definición que confirma que son los usuarios quienes determinan la calidad de atención según sus propias necesidades.

Calidad de atención

Una de las mejores definiciones lo encontramos con Donabedian (2005), para él, la calidad de atención es alcanzar los mejores beneficios para los pacientes minimizando los riesgos que puedan tener. Según Zacarias (2015), la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud incrementan la posibilidad de alcanzar buenos resultados en el estado de salud, en base a los conocimientos técnico-científico y las características materiales y financieras que dispone el Estado. En este caso influyen diversos factores como los sociales y culturales, la severidad del mal, la cosmovisión o creencias, sumado a las expectativas de cada paciente, manifestándose en la percepción de la satisfacción.

Herrera, (2015), menciona que la atención de calidad es el “conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, en el proceso

de atención, desde el punto de vista técnico y humano, coincide con el Minsa (2011), en que estas acciones se dan para lograr mejoras en lo referente a: seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Es importante tener en cuenta como un buen indicador a la estancia hospitalaria, porque permite medir la eficiencia de los servicios y la utilización de los recursos. Una estancia prolongada afecta la calidad de atención, porque genera: Costos elevados tanto para los hospitales como para los usuarios, Gran impacto social por la ruptura de vínculo laboral y familiar y deterioro del estado de salud de los pacientes por el aumento de la morbilidad y deterioro de la calidad de vida.

Evaluación de calidad

Existen muchos modelos de evaluación de calidad a partir de la percepción. Según revisión de diversas investigaciones en el tema, mayormente a nivel mundial es empleada la metodología SERVQUAL.

Al respecto, Docplayer.es (2014), cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) indicando que estos autores son los propulsores de la escala SERVQUAL para medir la calidad de un servicio, esta escala está estructurada por 22 ítems que representan cinco dimensiones del servicio: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Para efectos de nuestro estudio se empleará una escala modificada por: Ponte, B. (2016), quien empleó el instrumento en un estudio similar al nuestro en la ciudad de Cutervo, Cajamarca.

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho., 2018?

Problemas específicos:

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018?

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018?

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018?

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Conveniencia

El presente trabajo es conveniente, pues con esta investigación se podrá identificar los aspectos más importantes que refieren los usuarios sobre la calidad de atención, y mediante esta se podrá realizar las correcciones del caso para obtener resultados óptimos en la calidad de atención.

Relevancia social

La presente investigación, servirá de base para otras investigaciones que involucren las relaciones laborales de las personas que prestan sus servicios en establecimientos de salud, de este modo se logrará mejorar la calidad de atención hacia los usuarios, se tiene en cuenta los aportes de los propios usuarios y en beneficio de los pacientes que son miembros de la sociedad ayacuchana, asimismo, la relevancia social se alcanza con el mayor incremento de solicitudes de atenciones médicas y los usuarios satisfechos.

Implicaciones prácticas

Mediante la presente investigación se podrá mejorar los aspectos básicos de una evaluación de la calidad de atención, y consecuentemente, estandarizar los métodos de evaluación de calidad de atención.

Valor teórico.

La calidad de atención es una corriente de mejora continua de la atención de la salud, sin embargo, no todas las teorías son aplicables a cada realidad, por ello, mediante la presente investigación se pretende aportar con información importante de los aspectos de calidad de atención en nuestra realidad, y si estas son equiparables a las teorías existentes.

Utilidad metodológica.

El ministerio de salud (MINSA), entre sus estrategias busca realizar investigaciones sobre la calidad de atención en los pacientes usuarios de los diferentes servicios de salud, en nuestro caso en el servicio de Odontología, al conocer la percepción de la calidad de atención en sus diferentes dimensiones, tendremos información que

permitirá afrontar y superar las condiciones negativas mediante el diseño de una estrategia metodológica a implementarse en el Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018, es regular.

Hipótesis específicas:

La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018, es regular.

La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018, es regular.

La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018, es regular.

La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018, es regular.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

Objetivos específicos

Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018.

Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho. 2018.

Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es descriptivo simple, según Mejía (2008), este diseño conocido también como predictivas o no causales, solamente pretende decir algo,

predicar sobre algún hecho en estudio; están encaminadas a establecer predicaciones, aseveraciones, acerca de los fenómenos o de los hechos en estudio. Se les denomina no causal porque en ellos no existe la necesidad de establecer las causas del fenómeno, y el esquema de este diseño se presenta bajo la siguiente estructura.

Esquema:

Siendo:



M: muestra del estudio.

O: Información (datos) que se obtienen de la muestra.

Según su estructura corresponde a un estudio no experimental, el que según Hernández (2010), es la investigación que trabajan con hechos de experiencia directa no manipulados, por lo mismo la información que se obtiene a partir de estos estudios es el fiel reflejo de la realidad observada.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1

Calidad de atención

Dimensiones:

D1: Dimensión técnica

D2: Dimensión humana

D3: Dimensión entorno

D4: Dimensión atención integral

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Criterios de medición
Calidad de atención	Según el Ministerio de Salud (2011), quien cita a www.insn.gob.pe , se refiere al "conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano.	Técnica (ítem 1 al 6)	1. soluciona su problema de Salud Bucal	Cuantitativa	De razón	Puntuación de la escala Likert, se medirán según dimensiones en 1 = no (mala) 2 = a veces (regular) 3 = si (buena)
			2. tiempo necesario para atenderlo			
			3. brinda información que la entendió sobre su salud bucal y tratamiento			
			4. realiza varios tratamientos en cada consulta			
			5. soluciona problema de salud bucal			
			6. atiende reclamos sobre la atención recibida.			
		Humana (ítem 7 al 13)	7. trata con respeto durante la atención			
			8. saluda atentamente cuando ingresa al ambiente			
			9. trata con amabilidad			
			10. interés por escuchar al paciente			
			11. puntual en el horario de atención			
			12. confianza durante la atención			
			13. seguridad cuando lo atienden.			
		Entorno (ítem 14 al 19)	14. llega con facilidad al Centro de Salud			
			15. equipos funcionan correctamente			
			16. uniforme correcto y limpia			
			17. letreros en los consultorios para orientarse			
			18. limpieza y tiene apariencia de comodidad			
		Atención integral (ítem 20 al 22)	19. El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones			
			20. atención muy buena en el consultorio de odontología			
			21. trato con amabilidad, respeto y paciencia			
			22. atención explicándole su situación en cada momento			

2.3. Población y muestra

Población

Conjunto de elementos que presentan características comunes, como dicen Ñaupas y cols; (2013), son motivo de estudio o investigación.

La población como unidad de trabajo estuvo conformada por los usuarios mayores de edad que acudieron al Puesto de Salud Villa San Cristóbal en el periodo de una semana, estos ascienden a 30 pacientes atendidos.

Muestra

La muestra es una parte representativa de la población, seleccionado por métodos diversos, (Ñaupas y cols., 2013), por este motivo se asume que tiene las mismas características de la población en estudio, en razón a ello se pueden inferir los resultados para toda la población.

Muestreo

Se trabajó con una muestra censal (30 pacientes), es decir constituida por la misma población, la misma que obedeció a un muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Las técnicas son un agregado de pautas e instrucciones para el manejo de los instrumentos que apoyan al investigador en la aplicación de los métodos. (Morán y Alvarado, 2010).

Técnicas

Abanto (2016), considera como una técnica comprendida como conjunto de procesos que busca recabar información sobre el pensamiento u opinión que la muestra sobre las variables en estudio.

Variable	Técnica
Calidad de atención	Encuesta

Instrumentos

El instrumento fue el formato de cuestionario auto informado, que es un conjunto de preguntas formuladas por escrito por el encuestador con el fin de llegar a un objetivo previsto.

Variable	Técnica	Instrumentos
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario

Ficha técnica: Calidad de atención.

Instrumento	Cuestionario sobre Calidad de atención en Odontología	
Autores	Ponte Coloma, Brighite V.	
Año de edición	2016	
País de origen	Perú	
Ámbito de aplicación	Centro de salud público	
Administración	Individual	
Objetivo	Determinar la percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal.	
Duración	10´	
Dimensiones	Dimensión técnica Dimensión humana Dimensión del entorno Dimensión calidad de atención integral	
Adaptado	Gloria Hinojosa Sanchez	
Campo de aplicación	Centro de salud público.	
Validez estadística	Validez estadística R de Pearson de 0.64.	
Índice de confiabilidad	Tiene alta confiabilidad por el índice alfa de Cronbach es 0,721.	
Aspectos a evaluar	Variable: calidad de atención (22 ítems) Dimensión técnica (6 ítems) Dimensión humana (7 ítems) Dimensión del entorno (6 ítems) Dimensión calidad de atención integral (3 ítems)	
Calificación	Nunca	1 punto
	A veces	2 puntos
	Siempre	3 puntos
Categorías	Intervalo: Malo	1 – 10 puntos

	Regular	10 – 20 puntos
	Bueno	20 - 30 puntos

Validez y confiabilidad de instrumentos

El instrumento empleado ya demuestra su validez según la ficha técnica que precede; la validación estadística por R de Pearson indica validez (0.59), así como alta confiabilidad por alfa de Cronbach (0,982), se determinó mediante una prueba piloto dirigida a 10 usuarios que no conformaron parte de la investigación.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	22

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 23.

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos están relacionados al principio de la originalidad, porque se realizó en un servicio de salud donde aún hasta la fecha no se ha realizado ningún estudio de investigación, la metodología y el uso de los instrumentos se basan en la confiabilidad del mismo porque esta estandarizado, son embargo se sometió a juicio de expertos. La participación de los usuarios conto con el consentimiento informado.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Resultados de la variable calidad de atención.

Tabla 01.

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018

Percepción de la calidad de atención	n	%
Mala	4	13,3
Regular	16	53,3
Buena	10	33,3
Total	30	100,0

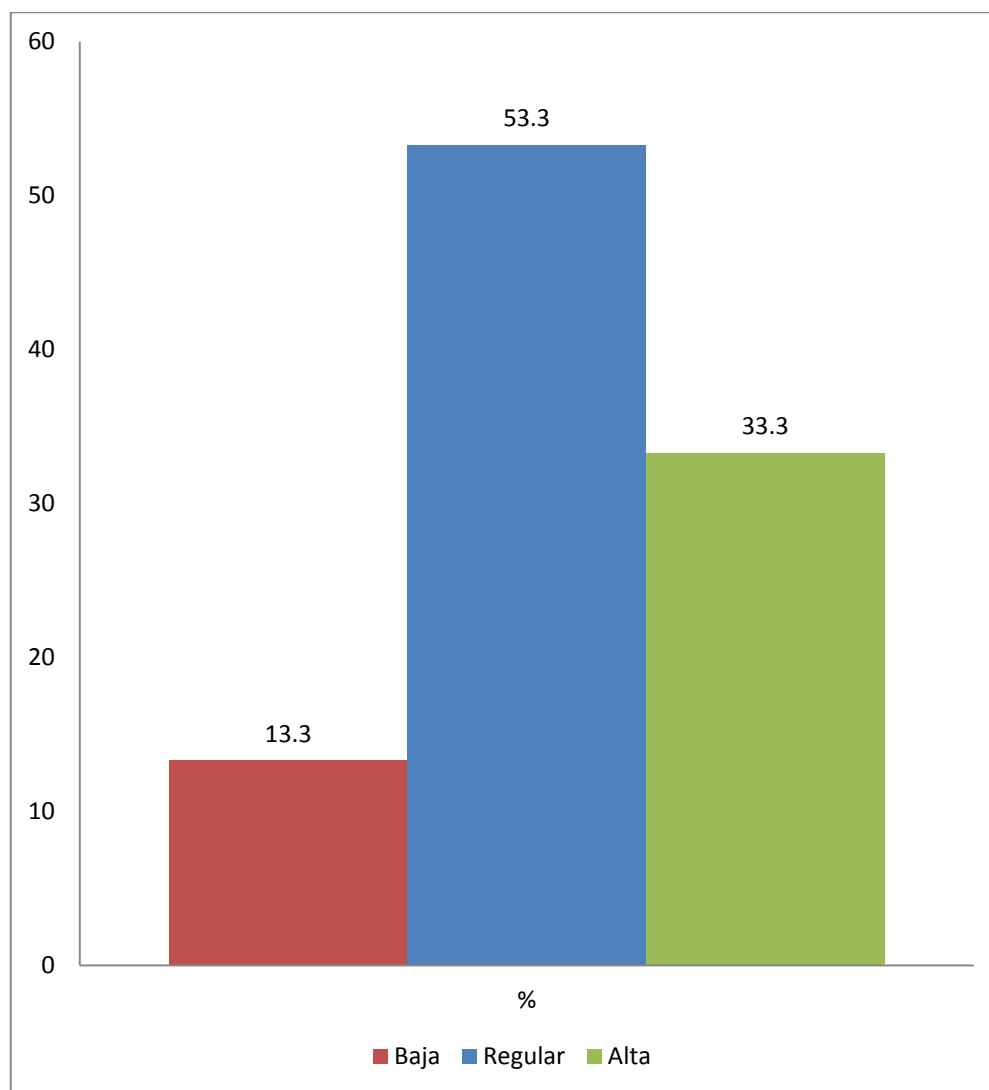
FUENTE: encuestas realizadas a los usuarios del servicio de Odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho. 2018
Elaboración propia.

La tabla 01 muestra la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

Se destaca que el 53.3% tienen una regular percepción de la calidad de atención recibida, seguido del 33,3% que consideran buena y el 13,3% que dice recibir mala calidad de atención.

Gráfico N° 01.

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018



FUENTE: base de datos
Elaboración propia.

La figura 01 muestra la Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

Se destaca que el 53.3% tiene percepción regular, seguido del 33.3% que dice tener alta percepción y el 13.3% que manifiesta tener baja percepción

de la calidad de atención recibida en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Villa San Cristóbal, Ayacucho.

Tabla 02.

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018

Dimensión Técnica	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
P1: Soluciona problemas de salud bucal	4	13,3	14	46,7	12	40,0	30	100,0
P2: Dedicar tiempo necesario	7	23,3	18	60,0	5	16,7	30	100,0
P3: Brinda información	5	16,7	11	36,7	14	46,7	30	100,0
P4: Realiza varios tratamientos	24	80,0	6	20,0	0	0	30	100,0
P5: Le interesa solucionar su problema	0	0	20	66,7	10	33,3	30	100,0
P6: Atiende sus reclamos	11	36,7	18	60,0	1	3,3	30	100,0
Promedio %		28,3		48,4		23,3		100,0

FUENTE: encuestas realizadas a los usuarios del servicio de Odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho. 2018
Elaboración propia.

La tabla 02, presenta la percepción de Calidad de Atención por Usuario en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018

El 48,4% consideran que es regular la calidad de atención, seguido del 28,3% que dice “mala” y el 23,3% “buena”.

Tabla 03

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

Dimensión humana	Mala		Regular		Buena		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
P7: Trata con respeto	4	13,3	10	33,3	16	53,3	30	100,0
P8: Saluda atentamente	4	13,3	11	36,7	15	50,0	30	100,0
P9: Trata con amabilidad	2	6,7	9	30,0	19	63,3	30	100,0
P10: Muestra interés por escuchar	2	6,7	20	66,7	8	26,7	30	100,0
P11: Puntual	20	66,7	9	30,0	1	3,3	30	100,0
P12: Brinda confianza	8	26,7	14	46,7	8	26,7	30	100,0
P13: Usted se siente seguro	6	20,0	13	43,3	11	36,7	30	100,0
Promedio %		21,9		41,0		37,1		100,0

FUENTE: encuestas realizadas a los usuarios del servicio de Odontología.
Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho. 2018
Elaboración propia.

La tabla 03 muestra la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

El 41% consideran que la atención recibida es “regular”, seguido del 37,1% que dicen “buena” y el 21,9% que manifiestan recibir “mala” calidad de atención.

Tabla 04

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

Dimensión del entorno	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
P14: Llega con facilidad al centro de salud	14	46,7	1	3,3	15	50,0	30	100,0
P15: Los equipos funcionan correctamente	4	13,3	10	33,3	16	53,3	30	100,0
P16: La odontóloga viste el uniforme	0	0	5	16,7	25	83,3	30	100,0
P17: El centro tiene letreros	6	20,0	7	23,3	17	56,7	30	100,0
P18: La sala de espera está limpia	2	6,7	16	53,3	12	40,0	30	100,0
P19: El consultorio está en buenas condiciones	18	60,0	0	0	12	40,0	30	100,0
Promedio %		24,5		21,7		53,9		100,0

FUENTE: encuestas realizadas a los usuarios del servicio de Odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho. 2018
Elaboración propia.

La tabla 04, presenta la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

El 53,9% consideran “buena” la atención recibida en la dimensión del entorno, mientras que el 24,5% consideran “mala” y el 21,7% afirma que es “regular”.

Tabla No. 05

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

Dimensión Calidad de atención	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
P20: Atención muy buena	12	40,0	14	46,7	4	13,3	30	100,0
P21: Trato con amabilidad	4	13,3	15	50,0	11	36,7	30	100,0
P22: La odontóloga le atendió explicándole su situación	13	43,3	5	16,7	12	40,0	30	100,0
Promedio %		32,2		37,8		30,0		100,0

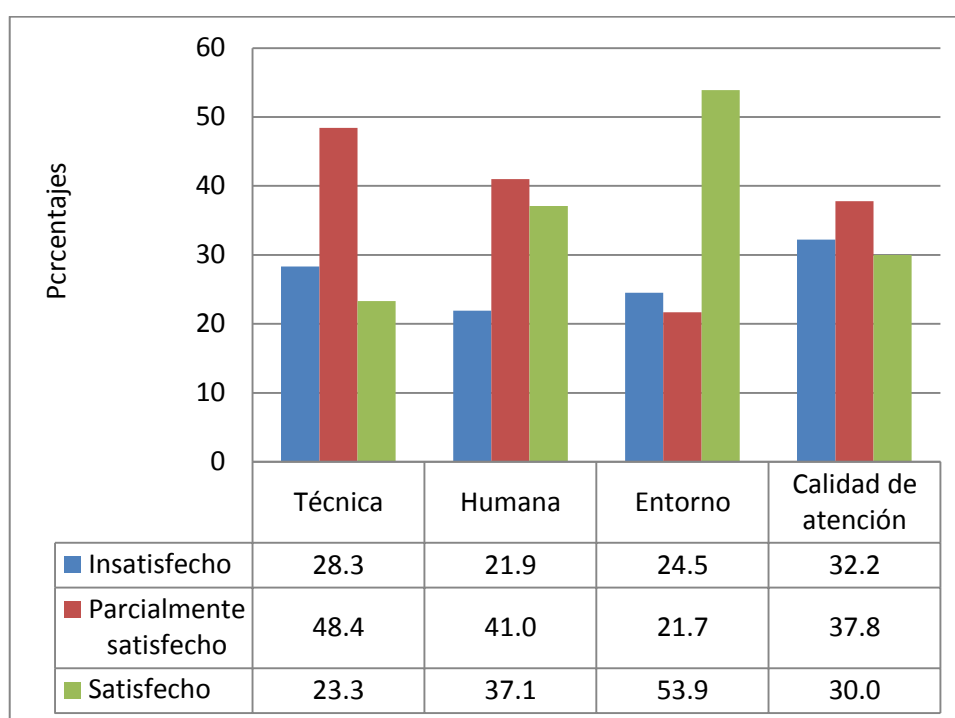
FUENTE: encuestas realizadas a los usuarios del servicio de Odontología.
Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho. 2018
Elaboración propia.

La tabla 05, muestra la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

El 37,8% consideran que la calidad de atención recibida es “regular”, seguida del 32,2% que dicen “mala” y el 30,0% que manifiestan recibir “buena” calidad de atención.

Gráfico de las 4 dimensiones

Satisfacción de la Calidad de Atención según dimensiones por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018



FUENTE: base de datos

Elaboración propia.

La figura de las dimensiones, muestra la Satisfacción de la Calidad de Atención según dimensiones por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018

Se destaca que en tres dimensiones, los usuarios manifiestan sentirse parcialmente satisfechos: la dimensión técnica (48.4%), dimensión humana (41.0%) y calidad de atención (37.8%); solo en la dimensión entorno el

53.9% manifiesta encontrarse satisfecho con la calidad de atención recibida en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Villa San Cristóbal de Ayacucho.

Se concluye que los pacientes encuentran satisfacción en la atención que le brinda en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Villa San Cristóbal de Ayacucho

IV. DISCUSION

La tabla 01 muestra la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018. Se destaca que el 53.3% tienen una regular percepción de la calidad de atención recibida, seguido del 33,3% que consideran buena y el 13,3% que dice recibir mala calidad de atención.

Al respecto, Mena, Lara y Soliz. (2017), en Ecuador, alcanzan resultados similares, ya que encuentran que el 79,3% consideran como muy satisfactorio la calidad de atención, sin embargo manifiestan que aún existen brechas entre las expectativas del cliente y el servicio recibido en todas las dimensiones analizadas. Por su parte, Ponte. (2016) en Cutervo-Cajamarca, demuestra que la percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención general durante la consulta odontológica, fue buena, destacándose que la triada: profesional capacitado, buena interacción odontólogo paciente y un entorno adecuado y cómodo, son elementos necesarios para solucionar los problemas de salud bucal.

En cusco, Valero (2017). También encuentra resultados similares, observó que el 76.4% se encuentra satisfecho, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. También se encuentran resultados parecidos al nuestro en Huancavelica, donde Sangay. (2015) concluyó que el usuario externo del servicio de odontología del C.S. Churcampa muestra un nivel de satisfacción de 56.6%.

Este nivel de satisfacción se debe al cumplimiento de las normativas en la calidad de atención a los pacientes, superando las limitaciones propias de instituciones del Estado.

La tabla 02, presenta la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018. El 48,4% consideran

que es regular la calidad de atención, seguido del 28,3% que dice “mala” y el 23,3% “buena”.

Chungara. (2014), en Bolivia, encuentra resultados similares, ya que los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, a mayor espera menos satisfacción.

La tabla 03 muestra la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018. El 41% consideran que la atención recibida es “regular”, seguido del 37,1% que dicen “buena” y el 21,9% que manifiestan recibir “mala” calidad de atención.

En México, Miranda, Guzmán y Morales. (2014), alcanzan resultados parecidos al nuestro, en el caso de la confianza que inspiró el dentista fue 52.5 % de acuerdo y el 33.5 % totalmente de acuerdo. La amabilidad del cirujano dentista fue el 51.5 % de acuerdo y en segundo lugar totalmente de acuerdo con un 35.5 % de aceptación. En promedio el 61.5 % de los encuestados están satisfechos con el resultado de su tratamiento; las expectativas en el tratamiento dan un 67 % de aceptación, como puede destacarse, los usuarios muestran satisfacción con la calidad de atención recibida aunque no en todos los aspectos; por su parte Ríos. (2015) en Chíncha, encuentra resultados muy diferentes, en este caso el 12.4% de usuarios indican estar satisfechos con la atención recibida, realidad que es distante a la nuestra que explicaría este comportamiento.

La tabla 04, presenta la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018. El 53,9% consideran “buena” la atención recibida en la dimensión del entorno, mientras que el 24,5% consideran “mala” y el 21,7% afirma que es “regular”. Encontramos la tesis de Jesús (2017), quien en Lima encuentra un 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, demostrando que existe relación

entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017; también en Lima, Torres y León. (2015) demuestran que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general).

La tabla 05, muestra la percepción de Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018. El 37,8% consideran que la calidad de atención recibida es “regular”, seguida del 32,2% que dicen “mala” y el 30,0% que manifiestan recibir “buena” calidad de atención; en Lima, Chiclla. (2017), encuentra resultados parecidos al nuestro ya que la percepción de la calidad de atención fue “de acuerdo”, igualmente, Villanueva. (2016) demuestra que la mayoría de los pacientes consideran 42.98% como calidad de atención buena, el 37.5% mala y el 24.4% regular.

Arroyo. (2015), en Huancayo, refiere que la calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto en los aspectos: tangible, velocidad de respuesta, seguridad, confianza y empatía, siendo pésima en cuanto a la atención médica.

V. CONCLUSIONES

1. Los usuarios perciben la calidad de atención en el servicio de odontología del Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, como regular (53,3%), buena (33,3%) y mala (13,3%).
2. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica en el Puesto de salud Villa San Cristóbal, es regular (48,4%).
3. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana en el Puesto de salud Villa San Cristóbal es “regular” para el 41,0%.
4. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno en el Puesto de salud Villa San Cristóbal es “buena” para el 53,9%.
5. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral en el Puesto de salud Villa San Cristóbal es “regular” para el 37,8%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Director de la Red de Salud Huamanga, que implemente programas de capacitación para todo el personal del Puesto de salud Villa San Cristóbal, con la finalidad de obtener mejores conocimientos y habilidades para ofrecer mayor calidad en los servicios de salud en general.
2. Al Director de la Red de Salud de Huamanga, a la cual pertenece el Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho y a los trabajadores del servicio de odontología , fortalecer la calidad de atención a los pacientes a fin de mejorar la percepción que tienen de este servicio, acopiando resultados de estudios de satisfacción que den luces del diagnóstico y puedan permitir toma de decisiones para fortalecer los indicadores que cruzan con la satisfacción como es tiempo de espera y el trato del personal de salud bucal hacia los usuarios/as.
3. Al jefe del servicio de Odontología del Puesto de salud Villa San Cristóbal, superar los aspectos que merman la calidad de servicio en la dimensión técnica, humana y calidad de atención integral; asimismo fortalecer los aspectos que optimizan la percepción de la dimensión del entorno, realizando encuentros con los usuarios del servicio y escuchar sus necesidades y exigencias que tienen que ver con calidad y satisfacción.
4. Al Director de la Universidad César vallejo, propiciar este tipo de estudios en los diferentes servicios de los establecimientos de salud a fin de identificar el comportamiento de las variables y conseguir que la salud sea “para todos”.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2016). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía de aprendizaje. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Trujillo. Perú.*
- Arroyo, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014.* Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú. Disponible en: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH_32.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Chiclla, A. (2017). *Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos Odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017.* Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Privada San Juan Bautista. Lima.
- Chungara. C. (2014). *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia.*
- Docplayer.es (2014). *Encuestas de satisfacción. Dirección de modernización y calidad de los servicios municipales.* Recuperado de: <http://docplayer.es/9659618-Encuestas-de-satisfaccion.html>
- Donabedian (2005). *Calidad de atención.* Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Hernández, S. y cols. (2010). *Metodología de la investigación.* Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.

- Herrera, O. (2015). *Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia hospital Sergio E. Bernales-2015*. Tesis para optar grado de Maestro en Medicina con mención en Medicina Interna. Universidad San Martín de Porras. Lima. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2123/3/herre_ra_of.pdf
- ISO 9001 (2015). *¿Qué es calidad?* Disponible en: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BA%20HFA.pdf?sequenc=>
- Mejía (2008). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Mena, V., Lara, T., Soliz, N. (2017). *Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica* de pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Revista Publicando*, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. Universidad Central del Ecuador.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM No. 527-2011/MINSA. Dirección de la calidad en salud. Lima. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Ministerio de Salud. (2011). *Calidad de atención*. Dirección General de Salud de las personas Ministerio de Salud. Lima.
- Miranda, J., Guzmán, R., Morales, M. (2014). *Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la*

U.J.A.T. Horizonte Sanitario Vol. 13, Núm 2(2014). México. Disponible en:
<http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>

Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson Educación. México.

Ñaupas, H. y cols. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis*. Tercera edición. Centro de producción, editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Ponte, B. (2016). *Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la estrategia sanitaria de salud bucal en el centro de salud Choros, Cutervo, 2014*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1316/TESIS%20FINAL%20BRIGHITE%20VIRGINIA%20PONTE%20COLOMA%2029-05-17.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Pizarro, S. (2016). *Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del puesto de salud Yacus-2016*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración y Gerencia en Salud. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. Disponible en:
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1670/PAGS%2000070%20P65.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Ríos, F. (2015). *Percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios externos del Hospital San José de Chincha, enero – abril del 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Alas Peruanas. Chincha. Perú.

Sangay, S. (2015). *Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6836/Sangay_CS.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Torres-González, G., & León-Manco, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25 (2), 122-132.

Universidad de Lima. (2009). Grupo de opinión. Lima.

Valero, C. (2017). Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de salud san Sebastián, 2017. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Universidad Andina del Cusco. Perú. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia_Tesis_bachiller_2017.PDF

Villanueva. A. (2016) Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, 2015. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8234/Villanueva_PA.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Zacarias, D. (2015). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 "A" del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins–2015. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración y Gerencia en Salud. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. Disponible en: http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1892/TM_Zacarias_Puente_Delia.pdf?isAllowed=y&sequence=1

ANEXOS

ANEXO B: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

El presente cuestionario forma parte del trabajo de tesis: Percepción de la calidad de atención por usuarios: servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, el cual pretende recolectar información que servirá para mejorar la calidad de atención odontológica.

La información es de carácter confidencial y reservada, por ello solicito su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se consideran a continuación.

No.	ITEM	NO	A VECES	SI
DIMENSION TÉCNICA				
1	¿La odontóloga soluciona su problema de Salud Bucal?			
2	¿La odontóloga le dedica tiempo necesario para atenderlo?			
3	¿La odontóloga le brinda información que la entendió sobre su salud bucal y tratamiento?			
4	¿La odontóloga realiza varios tratamientos en cada consulta?			
5	¿A la odontóloga le interesa solucionar su problema de salud bucal?			
6	¿La odontóloga atiende sus reclamos sobre la atención recibida?			
DIMENSIÓN HUMANA				
7	¿La odontóloga le trata con respeto durante la atención?			
8	¿La odontóloga le saluda atentamente cuando ingresa al ambiente?			
9	¿La odontóloga le trata con amabilidad?			
10	¿La odontóloga se muestra interesada por escucharlo?			
11	¿La odontóloga es puntual en el horario de atención?			
12	¿La odontóloga le brinda confianza durante la atención?			
13	¿Usted se siente seguro cuando lo atienden?			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
14	¿Usted llega con facilidad al Centro de Salud?			
15	¿Los equipos odontológicos funcionan correctamente durante la atención?			
16	¿La odontóloga viste el uniforme de manera correcta y limpia?			
17	¿El Centro de Salud tiene letreros en los consultorios para orientarse?			
18	¿La sala de espera está limpia y tiene apariencia de comodidad?			
19	¿El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones?			
DIMENSIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL				
20	¿Ha tenido una atención muy buena en el consultorio de odontología?			
21	¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			

22	¿La odontóloga le atendió explicándole su situación en cada momento?			
----	--	--	--	--

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Percepción de Calidad de atención por usuarios: servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018						
PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACION	UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA	METODO Y TECNICA DE INVESTIGACION
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, es regular.</p>	<p>V1: CALIDAD DE ATENCIÓN DIMENSIÓN 1. Técnica (ítem 1 al 6) soluciona su problema de Salud Bucal tiempo necesario para atenderlo brinda información que la entendió sobre su salud bucal y tratamiento realiza varios tratamientos en cada consulta Soluciona problema de salud bucal atiende reclamos sobre la atención recibida.</p>	<p>No experimental. Univariable</p> <p>Descriptivo, simple</p>	<p>POBLACION: Todos los pacientes que acuden al puesto de salud Villa San Cristóbal durante una semana (50 pacientes).</p> <p>MUESTRA: Población censal (lo constituye la misma población)</p>	<p>MÉTODO Deductivo-inductivo</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la percepción de</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1. Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018.</p> <p>2. Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018.</p> <p>3. Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>1. La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión técnica. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, es regular.</p> <p>2. La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión humana. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, es regular.</p> <p>3. La percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, es regular.</p> <p>4. La percepción de la</p>	<p>DIMENSIÓN 2. Humana (ítem 7 al 13) trata con respeto durante la atención saluda atentamente cuando ingresa al ambiente trata con amabilidad interés por escuchar al paciente puntual en el horario de atención confianza durante la atención seguridad cuando lo atienden</p> <p>DIMENSIÓN 3. Entorno (ítem 14 al 19) llega con facilidad al Centro de Salud equipos funcionan correctamente uniforme correcto y limpia letreros en los consultorios para orientarse limpieza y tiene apariencia de comodidad El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones</p> <p>DIMENSIÓN 4. Atención integral (ítem 20 al 22)</p>			<p>Se tendrá el cuestionario Serviquil modificado por Ponte, B. (2016), constituido por las dimensiones: técnica, humana, entorno y calidad de atención integral, con 22 ítems. Se empleó la puntuación de la escala Likert, se medirán según dimensiones en 1 = no (baja) 2 = a veces (regular) 3 = si (alta)</p>

<p>la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018?</p>	<p>respecto a la dimensión del entorno. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018.</p> <p>4. Determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018</p>	<p>calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la dimensión calidad de atención integral. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, es regular.</p>	<p>atención muy buena en el consultorio de odontología trato con amabilidad, respeto y paciencia atención explicándole su situación en cada momento</p>			
---	---	--	---	--	--	--

ANEXO B: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

El presente cuestionario forma parte del trabajo de tesis: Percepción de la calidad de atención por usuarios: servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho. 2018, el cual pretende recolectar información que servirá para mejorar la calidad de atención odontológica.

La información es de carácter confidencial y reservada, por ello solicito su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se consideran a continuación.

No.	ITEM	NO	A VECES	SI
DIMENSION TÉCNICA				
1	¿La odontóloga soluciona su problema de Salud Bucal?			
2	¿La odontóloga le dedica tiempo necesario para atenderlo?			
3	¿La odontóloga le brinda información que la entendió sobre su salud bucal y tratamiento?			
4	¿La odontóloga realiza varios tratamientos en cada consulta?			
5	¿A la odontóloga le interesa solucionar su problema de salud bucal?			
6	¿La odontóloga atiende sus reclamos sobre la atención recibida?			
DIMENSIÓN HUMANA				
7	¿La odontóloga le trata con respeto durante la atención?			
8	¿La odontóloga le saluda atentamente cuando ingresa al ambiente?			
9	¿La odontóloga le trata con amabilidad?			
10	¿La odontóloga se muestra interesada por escucharlo?			
11	¿La odontóloga es puntual en el horario de atención?			
12	¿La odontóloga le brinda confianza durante la atención?			
13	¿Usted se siente seguro cuando lo atienden?			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
14	¿Usted llega con facilidad al Centro de Salud?			
15	¿Los equipos odontológicos funcionan correctamente durante la atención?			
16	¿La odontóloga viste el uniforme de manera correcta y limpia?			
17	¿El Centro de Salud tiene letreros en los consultorios para orientarse?			
18	¿La sala de espera está limpia y tiene apariencia de comodidad?			
19	¿El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones?			
DIMENSIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL				
20	¿Ha tenido una atención muy buena en el consultorio de odontología?			
21	¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
22	¿La odontóloga le atendió explicándole su situación en cada momento?			

ANEXO C: BASE DE DATOS Y RESULTADOS DE PRUEBA DE
CONFIABILIDAD

Prueba R de Pearson

N°	Valor	Validez
1	0.79	Válido
2	0.31	Válido
3	0.70	Válido
4	0.29	Válido
5	0.88	Válido
6	0.55	Válido
7	0.52	Válido
8	0.68	Válido
9	0.71	Válido
10	0.59	Válido
11	0.56	Válido
12	0.83	Válido
13	0.87	Válido
14	0.27	Válido
15	0.54	Válido
16	0.22	Válido
17	0.45	Válido
18	0.23	Válido
19	0.92	Válido
20	0.81	Válido
21	0.53	Válido
22	0.79	Válido
Total	13.05	
Promedio	0.59	

Base de datos

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION																											
N°	TECNICA						TOTAL	HUMANA						TOTAL	ENTORNO						TOTAL	CALIDAD DE ATENCION INTEGRAL			TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	p5	p6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18		P19	P20	P21		P22	
1	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	1	2	1	2	12	1	2	3	2	2	1	11	1	2	1	4	37
2	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	1	10	3	2	3	3	3	1	15	1	2	1	4	38
3	1	2	2	1	2	2	10	1	2	1	2	1	1	1	9	3	1	3	1	2	1	11	1	1	1	3	33
4	2	2	2	1	2	1	10	2	1	3	2	1	2	1	12	3	3	3	3	2	1	15	1	1	1	3	40
5	2	2	2	1	2	1	10	3	2	2	2	1	2	2	14	1	3	3	1	1	1	10	1	2	2	5	39
6	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	2	2	3	3	18	1	3	3	3	2	3	15	3	2	3	8	57
7	2	2	1	1	2	2	10	3	3	3	2	1	2	2	16	1	2	3	3	2	1	12	2	3	1	6	44
8	3	1	3	1	3	2	13	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	8	56
9	3	1	2	1	2	2	11	3	3	2	3	1	2	2	16	3	3	2	1	3	1	13	1	2	1	4	44
10	3	2	3	1	3	2	14	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	8	58
11	2	2	3	1	2	1	11	3	2	3	2	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	6	52
12	1	2	3	1	2	2	11	1	2	3	2	1	1	2	12	1	1	2	2	3	1	10	2	3	3	8	41
13	3	3	3	1	3	2	15	3	3	3	2	1	3	2	17	1	3	3	3	3	3	16	2	2	3	7	55
14	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	65
15	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	2	1	2	2	13	1	2	3	3	2	1	12	2	2	2	6	41
16	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	1	2	1	2	12	1	2	3	2	2	1	11	1	2	1	4	37
17	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	1	10	3	2	3	3	3	1	15	1	2	1	4	38
18	1	2	2	1	2	2	10	1	2	1	2	1	1	1	9	1	1	3	1	2	1	11	1	1	1	3	33
19	2	2	2	1	2	1	10	2	1	3	2	1	2	1	12	3	3	3	3	2	1	15	1	1	1	3	40
20	2	2	2	1	2	1	10	3	2	2	2	1	2	2	14	1	3	2	1	2	1	11	1	2	2	5	40
21	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	2	2	3	3	18	1	3	3	3	2	3	15	3	2	3	8	57
22	2	2	1	1	2	2	10	3	3	3	2	1	2	2	16	1	2	3	3	2	1	12	2	3	1	6	44
23	3	1	3	1	3	2	13	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	8	56
24	3	1	2	1	2	2	11	3	3	2	3	1	2	2	16	3	3	2	1	3	1	13	1	2	1	4	44
25	3	2	3	1	3	2	14	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	8	58
26	2	2	3	1	2	1	11	3	2	3	2	2	2	3	17	3	3	3	3	1	3	16	2	2	2	6	50
27	1	2	3	1	2	2	11	1	2	3	2	1	1	2	12	1	1	2	2	3	1	11	2	3	3	8	42
28	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	2	2	3	3	18	2	3	3	3	2	3	15	3	2	3	8	57
29	2	2	1	1	2	2	10	3	3	3	2	1	2	2	16	1	2	3	3	2	1	12	2	3	1	6	44
30	3	1	3	1	3	2	13	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	2	3	3	16	2	3	3	8	56

Tabla 06.

Percepción de Calidad de Atención por Usuarios: servicio de odontología.
Puesto de salud Villa San Cristóbal-Ayacucho, 2018.

Calidad de atención	Baja	Regular	Alta
Dimensiones	%	%	%
Dimensión técnica	28,3	48,4	23,3
Dimensión humana	21,9	41,0	37,1
Dimensión entorno	24,5	21,7	53,9
Dimensión calidad de atención	32,2	37,8	30,0

FUENTE: base de datos.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MAESTRIA GESTION EN SERVICIOS DE SALUD

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

Título: Percepción de la Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho, 2018.

I.- DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres: Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

Grado Académico: Magister

Institución donde labora/Cargo: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga- Universidad César Vallejo/Docente investigador.

Instrumento motivo de evaluación: Investigación

Autores del Instrumento: Ponte, B. (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta.				✓	
Objetividad	Las Instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operaciones.				✓	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones				✓	
Organización	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.				✓	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				✓	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				✓	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación.				✓	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento				✓	
TOTAL						

III. OPINION de APLICABILIDAD: Buena

PROMEDIO DE VALORACION: 40

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 13 de julio 2018


 Mtro. Bto. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui
 CBP 1839

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MAESTRIA GESTION EN SERVICIOS DE SALUD

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

Título: Percepción de la Calidad de Atención por Usuarios en el servicio de odontología. Puesto de salud Villa San Cristóbal. Ayacucho, 2018.

I.- DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres: Rodríguez Lizana, Maritza

Grado Académico: Magíster

Institución donde labora/Cargo: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga/Docente investigadora.

Instrumento motivo de evaluación: Investigación

Autores del Instrumento: Ponte, B. (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta.				X	
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operaciones.					X
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones				X	
Organización	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento				X	
TOTAL						

III. OPINION de APLICABILIDAD: Buena

PROMEDIO DE VALORACION: 4.2

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 13 de julio 2018


Mtra. Obst. Maritza Rodríguez Lizana
COP - 8670



UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD AYACUCHO HUAMANGA



MICRO RED DE SALUD LOS LICENCIADOS
EL JEFE DEL PUESTO DE SALUD VILLA SAN CRISTÓBAL
Certifica

Que: Gloria Hinostrza Sanchez, estudiante de maestría en Gestión de los servicios de Salud, ha realizado el estudio, denominado: Percepción De La Calidad De Atención Por Usuarios En El Servicio De Odontología, Puesto De Salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018.

Quienes han recibido el permiso correspondiente para realizar la aplicación de sus encuestas y entrevistas en el presente año.

Asimismo se comprometen a entregar los resultados de la investigación, a este Centro de Salud a fin de tomar las decisiones correspondientes de acuerdo a las conclusiones y recomendaciones.

Ayacucho, 6 de
marzo del 2018.



RED DE SALUD HUAMANGA

Obst. Gloria Ilvezca Ayme
COP. N°6738

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

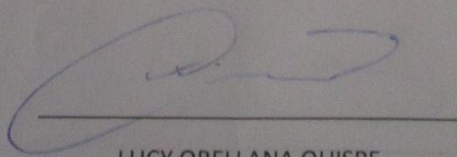
Yo, **Lucy Orellana Quispe**, Asesora del trabajo académico titulado

Percepción de Calidad de atención por usuario: Servicio de Odontología Puesto de Salud San Cristóbal - Ayacucho.2018.

Del estudiante, Hinostrza Sánchez Gloria, he constatado por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 21%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo 10 agosto del 2016



LUCY ORELLANA QUISPE

REVISORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LA HERRAMIENTA TURNITÍN