



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en
el centro de salud de Tantara Castrovirreyña 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Salud Pública

AUTORA:

Br. Fernández Huayta, Marisol Sonia

ASESOR:

Dr. Vera Samaniego, Efraín Teódulo

SECCIÓN:

Ciencias de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Oседа Lazo, Máximo Edgar
Presidente

Mg. Felen Hinostroza, Daniel Roque
Secretario

Dr. Vera Samaniego, Efraín Teódulo
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Florinda, por su abnegado apoyo y sacrificio en el proceso de mi formación como persona y profesional.

A mi familia, porque son mi fortaleza y razón de existir.

Marisol Sonia

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, en especial al Dr. Vera Samaniego, Efraín Teódulo, por su valiosa orientación en la elaboración de la presente investigación.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus aportes valiosos en el desarrollo de sus clases.

A mis Padres, mi familia y a todas las personas que me apoyaron directa e indirectamente en mis estudios.

La autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

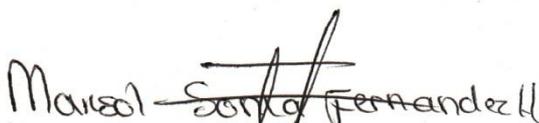
Yo, Marisol Sonia Fernández Huayta, estudiante del Programa de Maestría en Salud Pública de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 20041366 con la tesis titulada: **Satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantara – Castrovirreyna 2018.**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es autoría mía.
- 2) Se hizo respetando las normas de citas y referencias por las fuentes consultadas. Por tanto digo que, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad ni parcialmente.
- 3) La presente tesis no sufrido auto plagio; es decir, nunca ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos mencionados en los resultados son reales, no se falseo, no se dupli-co, ni copio y por lo tanto los resultados que se muestran en la tesis se consti-tuirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a au-tores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsifica-ción (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y san-ciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 09 de Setiembre de 2018



Marisol Sonia Fernandez Huayta
DNI. 20041366

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Maestra en Salud Pública de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra disposición la presente tesis titulada: **Satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantara – Castrovirreyna 2018.**

El estudio está ajustado a las exigencias establecidas para toda investigación científica con ello reforzara y plasmará aportes y sugerencias para el conocimiento general al cual queremos brindar con humildad y sencillez en la medida de lo posible.

Para el capítulo I consideramos la introducción de la investigación. Para el capítulo II se asigna el método de la investigación. Para el capítulo III se estructura los resultados. Para el capítulo IV tenemos la discusión. Para el capítulo V van las conclusiones. Para el capítulo VI mencionamos las recomendaciones. Para el capítulo VII se tiene la propuesta y finalmente para el capítulo VIII consideramos las referencias bibliográficas y los anexos de la presente investigación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del Problema	30
1.5. Justificación	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de Investigación	32
2.2. Variables de Operacionalización	33
2.3. Población y Muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	36

2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Descripción de resultados	39
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. PROPUESTA	57
VIII. REFERENCIAS	59
ANEXO	64
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Instrumento de investigación	
Anexo N°03: Validación del instrumento	
Anexo N°04: Base de datos de prueba piloto	
Anexo N°05: Base de datos	
Anexo N°06: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°07: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Procedencia	39
Tabla 2: Sexo	40
Tabla 3: Ocupación	41
Tabla 4: Nivel de satisfacción de varones	42
Tabla 5: Nivel de satisfacción de mujeres	43
Tabla 6: Satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018	44
Tabla 7: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario en Atención técnica en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	45
Tabla 8: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario sobre la Relación interpersonal en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	46
Tabla 9: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario con respecto a la Accesibilidad para el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	47
Tabla 10: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario en Ambiente de atención para el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Procedencia	40
Gráfico 2: Sexo	41
Gráfico 3: Ocupación	42
Gráfico 4: Nivel de satisfacción de varones	43
Gráfico 5: Nivel de satisfacción de mujeres	44
Gráfico 6: Satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018	45
Gráfico 7: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario en Atención técnica en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	46
Gráfico 8: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario sobre la Relación interpersonal en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	47
Gráfico 9: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario con respecto a la Accesibilidad para el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	48
Gráfico 10: Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario en Ambiente de atención para el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018.	49

RESUMEN

La investigación que lleva por título “Satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreyna 2018”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantar –Castrovirreyna, 2018.

La investigación es de tipo básico, diseno descriptivo simple, transversal, se trabaj con una población de 430 usuarios en el servicio de Odontología en el Centro de Salud de Tantar – Castrovirreyna, 2018, teniendo una muestra de 80 usuarios, se ha utilizado el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, la recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del usuario, instrumento normado por el Ministerio de Salud del Perú y debidamente validados con el coeficiente alfa de cronbach (0,88) y la validación del instrumento mediante juicio de expertos.

Los resultados generales muestran que el 42.5% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 41.25% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% manifiestan que se encuentran indiferentes. Asimismo sobre la dimensión asistencia técnica se aprecia que el 48.75% manifiestan sobre la atención técnica que se encuentran satisfechos, asimismo el 30% afirman sobre la atención técnica que se encuentran muy satisfechos, solo el 1.25% se encuentran insatisfechos con la atención técnica. La dimensión relaciones interpersonales el 48.75% manifiestan sobre las relaciones interpersonales que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 36.25% afirman sobre las relaciones interpersonales que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con las relaciones interpersonales. La dimensión accesibilidad el 48.25% manifiestan sobre la accesibilidad que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 20% afirman sobre la accesibilidad que se encuentran indiferentes, mientras que el 17.5% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con la accesibilidad y finalmente la dimensión ambiente de atención el 52.50% manifiestan sobre el ambiente de atención que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 25% afirman sobre el ambiente que se encuentran satisfechos, mientras que el 16.5% señalan que se encuentran indiferente, solo el 6.25% se encuentran poco satisfechos con el ambiente de atención.

Palabras clave: Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The research that takes the title "User satisfaction in the dentistry service at the health center of Tantar - Castrovirreyna 2018" had as a general objective to determine the level of user satisfaction in the dentistry service at the Tantar health center 2018.

The research is basic, descriptive simple, cross-sectional design, we worked with a population of 430 users in the Dentistry service at the Tantar Health Center - Castrovirreyna 2018, having a sample of 80 users, probabilistic sampling was used stratified randomization, data collection was carried out through the application of user satisfaction surveys, an instrument regulated by the Ministry of Health of Peru and duly validated with the alpha coefficient of cronbach (0.88) and validation of the instrument through trial of experts.

The general results show that 42.5% state that they are very satisfied, while 41.25% indicate that they are satisfied, only 11.25% state that they are indifferent. Likewise, on the technical assistance dimension, it can be seen that 48.75% state that they are satisfied with technical attention, and 30% affirm that technical attention is very satisfied, only 1.25% are dissatisfied with technical assistance. The 48.75% interpersonal relations dimension shows about the interpersonal relations that are very satisfied, also the 36.25% affirm about the interpersonal relationships that are satisfied, only 2.5% are dissatisfied with the interpersonal relationships. The accessibility dimension 48.25% say that they are very satisfied with accessibility, 20% say they are indifferent about accessibility, while 17.5% say they are satisfied, only 2.5% are dissatisfied with accessibility and finally, the environmental dimension of attention shows 52.50% of the care environment that they are very satisfied, also 25% affirm about the environment that they are satisfied, while 16.5% state that they are indifferent, only 6.25 % are not very satisfied with the service environment.

Keywords: User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial sabemos que los servicios de odontología deben ir siempre de la mano con la calidad de atención y de manera muy especial con la satisfacción de las personas que fueron atendidas, es considerada como un instrumento fundamental para evaluar la calidad. La creciente demanda de pacientes en el mundo hacia servicios de salud va en una creciente alza ya que la población global está en continuo aumento. Dicha demanda muestra un interés genuino y progresivo por tener sistemas de salud más igualitarios, integrales y estos deben ser justos. La medición de los items mencionados adquiere una importancia relevante para los administradores de recursos y a su vez les permite diseñar diversas estrategias para la atención en salud pública. Entonces en estas condiciones se convierte en un reto alcanzar logros adecuados o aceptables para los niveles de satisfacción de los usuarios o pacientes.

La satisfacción de los usuarios externos es un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (1), por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y

la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. (2)

El interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales (3)

Algunos antecedentes internacionales como de Bustamante P, España 2013, en su trabajo de investigación de Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados, encontró que de 373 pacientes: 158 (42,4%) contestaron que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, 187 (50,1%) satisfactoria y 28 (7,5%) no satisfactoria.(4)

Actualmente el sistema de salud en nuestro país no cuentan con la infraestructura, ni la implementación de la tecnología en equipos de última generación que pueden ser muy útiles a la hora de diagnosticar una enfermedad y así poder tener usuarios satisfechos.

El personal que labora en estos establecimientos brinda atención integral de salud, basada en la familia y comunidad por ende los consultorios son básicamente para atenciones de promoción y prevención de la salud dando prioridad a los programas estratégicos nacionales sobre todo del área niño y materno perinatal, también se brinda atenciones recuperativas propias del primer nivel de atención en consultorios de medicina y odontología general ambulatoria.

En los establecimientos de salud de nuestro país, se ha realizado periódicamente la evaluación de los estándares de calidad, exigidos por el ministerio de salud y según el enfoque sistémico planteado por el MINSA, pero lamentablemente uno de los puntos que no se ha podido cumplir, es con la evaluación periódica de satisfacción del usuario externo y se desconoce por ende, cómo perciben los usuarios externos la atención que se les brinda en estos establecimientos de salud, se desconoce también cuál es el principal motivo de insatisfacción con la atención brindada, información esencial para definir los planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente la satisfacción del

usuario externo y de igual manera potenciar los aspectos favorables que hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Es necesario conocer estos aspectos por la influencia que tendrán en la organización a nivel positivo o negativo, el desconocimiento de estos factores importantes en la gestión de la calidad de la atención en salud podría traducirse en una atención deficiente, sin la posibilidad de conocer en qué aspectos se están fallando y así brindar acciones correctivas. Siendo el usuario externo, la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua, el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. (5)

En tal sentido el presente estudio evaluará la satisfacción que pueda presentar el usuario que fue atendido en el área de Odontología del Centro de Salud de Tantará, toda vez que existen incidencia de usuarios insatisfechos por haberse tratado en dicho centro de salud.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes a nivel internacional

Chungara en el 2010, en su investigación titulada: Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010, La Paz-Bolivia. Manifestó en su objetivo lo siguiente: Fortalecer el Servicio de odontología conociendo la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de Salud Pacasa Red 4 gestión 2010. Trabajo con una muestra de 327 usuarios mayores de 18 años, que acepten ser encuestados y que no padezcan de ninguna enfermedad mental ambos. En sus conclusiones nos muestra que: con respecto al trato, los usuarios o pacientes manifiestan su satisfacción, ya que sienten que le dan solución a sus problema resaltando la capacidad técnica del personal, pero al hablar de la infraestructura ahí si manifiestan su incomodidad además del tiempo de espera que no los deja satisfechos, aquí se entiende que a mayor tiempo de espera menor satisfacción. (6)

Vargas, realizo la tesis “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”, presentada a la Universidad San Francisco de Quito. El nivel de satisfacción percibido del

usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha, Las variables agrupadas en los principios “enfoque al cliente” y “participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos (7)

Mercado, realizó su investigación sobre la Calidad de Servicios que brinda el Centro Odontológico “Odontomed” a los usuarios. Ciudad de Esmeraldas. Su objetivo planteado fue el de diagnosticar la calidad de servicio que ha brindado el Centro Odontológico “Odontomed” con los pacientes de la ciudad de Esmeraldas. En este caso, la autora realizó la investigación de tipo descriptiva, teniendo como cantidad poblacional de 384 personas, como instrumento utilizó la ficha técnica – encuesta, incluyendo la entrevista que está integrada por el cuestionario y los resultados. Aquí llegó a la siguiente conclusión: Que como se sabe este centro de salud no cuenta como procesos de atención determinados en ningún parámetro, ya que se trata de un conjunto de profesionales que se juntaron para brindar servicios y así formar una especie de empresa para brindar servicios de salud; por ello, las dificultades que presentan son varias, de las cuales podemos mencionar, el manejo administrativo, que se hace de modo improvisado e informal, de parte de la carga laboral con sus empleados es grande y la labor que realizan es exigente por la gran cantidad de atención que tienen; además se vio el nivel de satisfacción no fue bueno, esto debe indicar que se necesita dar mayor importancia al posicionamiento en el mercado y las acciones correctivas deben enfocarse en el análisis foda que es reducir las amenazas y fortalecer las debilidades. (8)

Hermida, realizó una investigación en el 2014, donde nos habla en su investigación sobre la “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014”. Trabajo con una muestra que fueron conformados por adultos y jóvenes dentro de sus usuarios que oscilaban sus edades de 18 a 41 años, de esto desprendió que las mujeres eran el 76,3 %, el 46,7 %, son casados, y los que provienen de zonas urbanas sumaban el 94,1 % y el 46,7 % tienen una instrucción media. Aquí se vio que el grado de satisfacción fue alto en todos los servicios con un 77,4 %. Esto

nos dice que los niveles altos hablando de la satisfacción tienen un vínculo muy estrecho con un servicio de calidad; entonces podemos decir que la satisfacción del paciente está relacionado con actitudes como el buen trato que estos perciben de parte de los profesionales trabajadores. Ahora con respecto al servicio que se reciben también manifiestan un alto grado de satisfacción, de los mismos pacientes que asisten a consulta externa en este establecimiento. Menciono también que la gran mayoría de los encuestados atendidos en estos servicios comprenden el grueso de la población asidua frecuentemente a este centro de salud, de lo que deducimos que mantiene el 76,3%. Concluye: Analizando por separado los resultados cada uno de los servicios que comprenden la consulta, se encontró un alto grado de satisfacción, donde la validez se lo gana y desde luego sostenimiento a la estabilidad general de satisfacción hacia la prestación de servicios (77,4 %). Sobre el resto de los servicios evaluados podemos decir que también arrojaron un alto grado de satisfacción, así se tiene que el servicio de odontología que arroja un 92,8%, el servicio de farmacia tiene 85,71%, los laboratorio clínico y de psicología arrojan 72,7 %. En suma para la autora la satisfacción viene asociada con este orden; primero con el personal de salud quienes brindan un trato amable, así también se encuentran altos niveles para la complacencia en relación a la asistencia médica, esto nos demuestra en realidad validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los pacientes.(9)

Luego podemos decir que el tema de la calidad en estos servicios se convierte en un elemento fundamental para la atención en salud, ya que exige que el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de mentalidad hacia la actitud y deje de lado la crítica hacia los pacientes.

Finalmente Gonzales J, et al. 2011, realizaron el estudio en Cataluña denominado Estudio Multicentrico de Satisfacción de los pacientes en dispensación ambulatoria, encontraron como resultado que la satisfacción tuvo una puntuación media y fue superior a 4 sobre 5, frente a 315 encuestados en 10 hospitales, siendo las variables con que se relacionan: edad, tiempo de tratamiento y tiempo de seguimiento por la farmacia, concluyéndose que los pacientes que acuden a las unidades de farmacias de los hospitales se sienten satisfechos.(10)

Antecedentes a nivel nacional

Espejo en el 2017, realizo el trabajo titulado: Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, san Martin de Porres en el año 2017. Presentada a la Universidad Cayetano Heredia, en su objetivo menciona; Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Trabajó con una muestra de 82 personas que firmaron el consentimiento informado, así como también con capacidad motriz en aparentemente buen estado general., mayores de 18 años. Obteniendo estos resultados: El presente estudio demostró como las dimensiones evaluadas de escala Servqual utilizadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); mostrando con ello que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. Ahora en el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones antes mencionadas; y estas fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto define que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Finalmente concluye de la siguiente manera: Se determinó que la calidad de servicio en la atención odontológica de usuarios que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017. (11)

Sifuentes en el 2016, realizo la Tesis titulada: Satisfacción del usuario y calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del

cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados; la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian. La información fue procesada y organizada en tablas simples y de doble entrada, para el análisis se aplicó la prueba estadística X². Las conclusiones fueron: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería. (12)

Cruz en el 2014 para su tesis doctoral denominado: Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia. Trabajo con una metodología con enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional de corte transversal; aplico la encuesta SERVQUAL, adaptada a lo largo de 45 ítems y con un Alfa de Cronbach de 0.898 en cuanto a su validación, consulto a tres expertos. Además este presente estudio fue Aplicado en una muestra de 210 pacientes; arrojando los siguientes resultados: Existe una pésima atención en la calidad de los servicios y esto se ve reflejado con un 43 %, en tanto respecto a la atención regular se obtuvo un 38 %, y si hablamos de una buena calidad de atención solo se ha tenido un 19 %. Con respecto a la relación de la satisfacción se comprobó que el 25 % está muy insatisfecho, el 24 % insatisfecho, el 21 % indiferente, el 16 % satisfecho, finalmente el 14 % se ve muy satisfecho. Este presente estudio llego a la conclusión que existen deficiencias en las prácticas que los profesionales de la salud brindan además de las políticas públicas establecidas en el sistema de salud. (13)

López et al. en el 2013 en su investigación estudiaron variables relacionadas con respecto a la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos.

Como objetivo planteado en el presente estudio fue la de relacionar las variables sociodemográficas con los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. Trabajaron con una muestra de 353 pacientes. Con respecto a la caracterización de las variables sociodemográficas de creencias y de satisfacción se realizó utilizando un instrumento validado (escala de Likert). Se encontró que el 84% declaró estar satisfecho con la atención odontológica. (14)

Huerta en el 2015, en su Tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”, para título profesional de Médico Cirujano, por UNMSM, donde se evidencia que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, respectivamente en las dimensiones de fiabilidad (94.3%), seguridad (89.6%), empatía (89.6 %) y aspectos tangibles (84.5%) de la encuesta SERVPERF, pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (23.4%), y la satisfacción global fue de 92.2%. (15)

Ninamango, en el 2014 estudio la Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; quien determinó las perspectivas de los usuarios acerca de la calidad de los servicios. Para ello necesito realizar un estudio cualitativo, descriptivo observacional de corte transversal. La percepción de la calidad de servicios por parte de los usuarios se dirigió expresamente en los consultorios externos de medicina interna; para ello seleccionó a 230 pacientes utilizando el instrumento de SERVQUAL validado por el MINSA. Y como resultados se obtuvieron que existe insatisfacción general con un 83,9 %. Así tenemos Por otro lado las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, con 81,7 %; confiabilidad dando el 78,3%; elementos tangibles muestra el 72,6 %; la empatía nos da el 99.6 %, y la seguridad tiene 63,2 %. En este estudio se tiene como conclusión que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los pacientes que usan los servicios de este hospital nacional. (16)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Definición de Satisfacción del usuario

Para Donabedian (1978) la satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente que son asuntos en los que este es la autoridad última. (17)

Desde otra perspectiva se ha intentado conceptualizar la satisfacción intentando explicar cómo realizan este tipo de evaluaciones los pacientes, según el modelo de Linder-Pelz quien revisó las principales teorías socio-psicológicas sobre satisfacción del consumidor, para concluir que la satisfacción del usuario se trata de "una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud". Esta autora recurriría a la teoría de la "desconfirmación de expectativas" como referente teórico para explicar cómo se produce la satisfacción, llegando a la conclusión de que la expectativa que el paciente posea sobre los cuidados, personal o centro que le atiende es un elemento fundamental, conforme a este paradigma de la "desconfirmación de expectativas" se entiende que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido. (18)

La satisfacción puede definirse también como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, la satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo (16). En la Guía técnica de satisfacción del usuario externo del Ministerio de salud del Perú se define la satisfacción del usuario externo como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece .(5)

En los últimos años no solo se habla de la satisfacción del paciente como la diferencia entre sus expectativas y las percepciones de la atención recibida, sino como un concepto multidimensional cuyos componentes varían en función del tipo de prestación de que se trate y está directamente relacionada con el componente afectivo de la actitud hacia el sistema sanitario o cualquiera de sus unidades (18).

La satisfacción del usuario o cliente se expone también como parte fundamental de la calidad de la atención, Miyahira desde el punto de vista de gestión de la calidad, refiere que la calidad total implica la calidad en todos los procesos, la calidad del producto y la satisfacción del cliente. (19)

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplir las expectativas de unos y de otros. (20)

Los autores Ross, Zeballos, Infante (2000), se refieren a dos grandes dimensiones de la calidad, que están relacionadas, aunque son diferentes: La calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan y la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios. (21)

Determinar el nivel de satisfacción alcanzado por los pacientes es el eje central de la investigación para el monitoreo de la calidad sanitaria, por ser de fácil comprensión, permite evaluar la eficiencia y efectividad de los servicios médicos proporcionados por los proveedores de salud. (22)

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, en la prestación de los servicios, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. (20)

Donabedian (1985) refiere que existe un factor que influye sobre la calidad de la asistencia, que es la capacidad o voluntad de los clientes de participar para influir en las recomendaciones del médico y en llevarlas a cabo. (23)

Posteriormente el mismo autor en el artículo denominado “Los siete pilares de la calidad” define como uno de los pilares de la calidad, la aceptabilidad de

los servicios de salud como la adaptación de la atención a los deseos, expectativas y a los valores de los pacientes y sus familias, podemos decir pues, que en gran medida, la aceptabilidad depende de las valoraciones subjetivas del paciente en cuanto a afectividad, eficiencia y optimización. (24)

Al hablar de satisfacción se hace referencia a un constructo multidimensional, una suma de acontecimientos positivos y negativos, donde los propios pacientes deben expresar su nivel de satisfacción y evaluar la actuación del servicio brindado. (25)

Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de íntersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). El crear usuarios satisfechos es llevar la calidad total a su máxima expresión y es definida por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. (20)

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción, muchos autores llegaron empíricamente a la conclusión de que las dimensiones más importantes son: comunicación (claras explicaciones, intimidad en la conversación, que se escuche con interés); actitudes profesionales (no adoptar un rol dominante); competencia técnica (los conocimientos propios de su especialidad); clima de confianza (paciente capaz de discutir con el médico problemas personales); y percepción del paciente de su individualidad (respeto mutuo). (18)

Actualmente en el ejercicio de la medicina se toma muy en cuenta la perspectiva del paciente en las decisiones y transformación del sistema de salud. Se proclama un paciente informado, capaz, empoderado. El buen paciente del futuro trae lista de preguntas y espera respuestas precisas, sabe qué puede exigir y se sabe respaldado, sabe cuán involucrado desea estar en las decisiones, posee acceso y uso libre de su ficha médica, solicita opiniones adicionales y usa

diferentes medios de comunicación con el médico. En otras palabras, el buen paciente del futuro es actualmente un paciente difícil. (26)

Existe evidencia de que los usuarios de los servicios de salud, sea cual sea su financiamiento, evalúan el valor recibido en la atención desde perspectivas que no son de índole técnico. La comunicación con los equipos clínicos, en especial con el médico, el trato del personal administrativo, la información respecto de lo que está ocurriendo con su salud o la de sus seres queridos, la infraestructura, hotelería y servicios asociados al confort. En las últimas escalas aparecen la tecnología de la salud y los aspectos técnicos de la atención médica. Las personas evalúan a su servicio de salud desde las perspectivas más esenciales de lo relacional. (27)

Tradicionalmente se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, busque activamente ayuda médica y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementaria. Los resultados cuando se ha intentado analizar si la edad, el nivel educativo o los ingresos económicos del paciente condicionan su nivel de satisfacción han sido contradictorios. Existe una ligera tendencia a encontrar una mayor satisfacción en pacientes de edad avanzada, y en personas de ingresos económicos medios y superiores, sin embargo resulta necesario ahondar más en estos aspectos (18)

La satisfacción del usuario externo, en un sistema de salud privado puro se expresa con la fidelización del cliente y la insatisfacción con la pérdida del cliente y en ocasiones con la reclamación legal. En un sistema público, sólo si existe libre elección de centros y profesionales, se puede asemejar a la situación de la medicina privada, pero en los servicios de salud pública no existe esta libre elección, por lo que se deben realizar encuestas de satisfacción periódicamente, recibir y contestar las reclamaciones efectuadas, a través de los llamados servicios de atención al usuario mejoraría la atención brindada (26). Satisfacer las expec-

tativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, pero solo se puede satisfacer a los usuarios, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, es importante entonces el establecimiento de relaciones armoniosas entre los trabajadores de una institución de salud, esto debe producir un aumento en la autoeficacia del servicio y en la satisfacción del usuario externo que garantice la calidad del servicio de salud prestado. (28)

Dimensiones de la variable: satisfacción del usuario

Dimensión 1. Atención técnica

La asistencia técnica es todo servicio que se desarrolla de forma independiente, ya sea suministrado desde el exterior o en el país, por el cual el prestador, esta comprometido a hacer uso de sus habilidades, el cual le pueda permitir realizar una acción mediante procedimientos pudiendo ser técnicas o artes, todo esto con el objetivo de proporcionar un conocimiento especializado, pudiendo ser esta del tipo productivo, servicios o comercialización. (29)

El desarrollo de competencias, en los proveedores de salud, es un factor importante que permitirá la aplicación y ejecución de las acciones de salud para el mejoramiento de la atención, prevención y promoción de la salud.

Fin:

Fortalecer los procesos de gestión de la Dirección de Promoción de la Salud, que garantice una adecuada implementación de la Política de Promoción de la Salud a nivel Regional y Local

Propósito:

Contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas de los equipos de promoción de la salud en las Direcciones Regionales de Salud del país, a través del intercambio de conocimientos y experiencias entre los equipos del Nivel Nacional y los del Nivel Regional.

Dimensión 2. Relación interpersonal

Para Bisquerra, es la interacción que se da de manera recíproca entre dos o más personas. Es decir son las relaciones sociales, el cual se encuentra reguladas mediante normas, leyes y las instituciones públicas de cada país. (30)

Según Fernández las relaciones sociales se desarrolla en un ambiente laboral muy saludable, óptimo, donde se pueda desarrollar de manera eficiente el desempeño laboral de los trabajadores, donde se pueda tener un ambiente favorable y existe el bienestar emocional. (31)

Estas relaciones se pueden dar de varias formas, esto dependerá del clima laboral que pudiera existir en el ambiente de trabajo.

Entre las características de las relaciones interpersonales tenemos:

Para Oliveros una de las características son la sinceridad, la honestidad, el respeto mutuo entre compañeros de trabajo, estudios, etc. La comprensión, compasión y por último la sabiduría que es compartida. (32)

Según Cruz, indica que el éxito de toda persona en la vida dependerá de la forma como nos podríamos relacionar con las personas de nuestro alrededor, la forma de comunicación interpersonal que tengamos. Así también la comunicación que debe existir con las personas que a diario nos debemos de comunicar por ejemplo en nuestro hogar, nos comunicamos con nuestros hijos, esposas, compañeros de trabajo, amigos, etc. (33)

Dimensión 3. Accesibilidad

La importancia que tiene la salud en las personas y en su estado de bienestar no puede ser cuestionable. Desde hace tiempo, en los países se ha trabajado por colocar al sistema de salud en un status de universalidad. El modelo de atención abre la posibilidad para la atender y con ello dar las condiciones para otorgar los servicios de salud a la población en general, dejando de lado la exclusión y/o inequidad. (34)

En ese sentido, se habla de que exista la condición para que las personas, sin distinción, puedan satisfacer su necesidad de atención médica, lo que

hace pensar, en que la preocupación por sí misma es la de cumplir con la disponibilidad, es decir, contar con centros de atención médica, servicios de salud y personal que atienda las necesidades de la población.

Si bien es cierto que la disponibilidad es importante, hay otros elementos que se deben considerar para que sea efectiva. Aunado a ello, se debe clarificar que el ofrecer un servicio no es sinónimo de que la persona realmente pueda hacer uso de él.

Dimensión 4. Ambiente de atención

Es el medio donde se interrelaciona dos o más personas, pudiendo ser señalado como el espacio donde se pueden interrelacionar con el medio.

Entre los estímulos del medio ambiente tenemos a la:

Intensidad del estímulo: Cuando pueda existir un estímulo muy intenso tiene la probabilidad mayor para ser tomado en cuenta.

Procesos selectivos: se da cuando la persona realiza una selección según el estímulo o la tarea que presenta en un estímulo pudiendo ser variados y diferentes.

Asimismo cuando las personas tienen que ser capaz de no tomar en cuenta las cosas que no les llama la atención.

Procesos de focalización: esto se lleva a cabo mediante las actividades mentales, pudiendo llevarse a cabo mediante los procesos mentales, centrándose solo en un aspecto del ambiente o en realizar una sola actividad específica: el estudio,

Procesos de distribución, llevándose a cabo cuando el ambiente nos exige a aprender algunas actividades por la necesidad que se tiene en ese instante, pudiendo ser como por ejemplo: cuando conducimos un automóvil estamos hablando con la persona de alado.

El trabajo en salud, conlleva una relación directa entre el recurso humano y la población. En esta relación, el conocimiento científico técnico (occidental básicamente y de otros saberes) que posee el profesional o trabajador, debería permitirle actuar como intérprete de las necesidades que en salud

plantea la comunidad. Este carácter de “intérprete”, exige al recurso humano una adecuada preparación para desempeñar una compleja intermediación que, de cumplirse adecuadamente, proyecta su presencia protagónica en la formulación de cualquier propuesta de acción y cambio que se busque. Ya no es posible pensar en procesos de cambio en salud, o en formas modernas de gerencia hospitalaria, que no consideren la necesaria participación y acción de sus recursos humanos. (27)

Así, se ha relacionado, en el ámbito de la Atención Primaria fundamentalmente, el estilo de práctica del médico con el nivel de satisfacción de sus pacientes, en el sentido de que los médicos que ponen en práctica estilos de comunicación más próximos hacia el paciente, no enjuician su comportamiento, le ofrecen mayor cantidad de información y adoptan una postura menos dominante suelen ser más valorados por sus pacientes, es así que al evaluar la calidad de los servicios médicos, es oportuno analizar si los profesionales son capaces de intuir lo que sus pacientes desean obtener y su nivel de satisfacción con la asistencia recibida. Cuando se han analizado estas relaciones se ha señalado repetidas veces que pacientes y médicos no siempre coinciden en sus puntos de vista y que los médicos suelen ser más exigentes consigo mismos respecto de los resultados asistenciales a alcanzar de lo que la mayoría de los pacientes realmente esperan. (18)

La literatura muestra que la relación y comunicación médico paciente recibida produce beneficios para la salud psicológica y física del paciente y aumenta su confianza y compromiso. Así mismo, los problemas en esta relación son un factor crucial en el grado de satisfacción del paciente con el servicio recibido, en la decisión del paciente para cambiar de médico o iniciar acciones legales contra los profesionales. (26)

Muchas veces los usuarios se quejan de que el profesional ni le miro, que sólo se limitó a escribir mientras decía algo entre dientes. Conductas como abusar del silencio, interrumpir continuamente hablando casi simultáneamente con el usuario, o realizar otras acciones ajenas a la situación, como mirar la hora o contestar el celular, resulta a lo menos incómodo y muchas veces insultante para la persona que definitivamente se sentirá no atendida, en

cambio si se realiza una entrevista empática, el profesional debiera ser capaz de recopilar información que lleve a formular un diagnóstico completo y permitir que se ahonden problemas activos en el usuario y con ello disminuir la posibilidad de cometer errores. (35)

La confianza que inspira el médico que atiende al paciente es un buen indicador de su grado de satisfacción. La satisfacción del paciente se ha sugerido que varía en función de ciertas condiciones de la interacción médico-paciente, como por ejemplo: duración de la consulta, proporción del tiempo de consulta en el que es el profesional quien toma la palabra, actividad del médico durante la consulta, habilidades de comunicación, variedad y número de las preguntas que formula y comentar durante la consulta aspectos de índole no clínica. (18)

No podemos hablar de una atención empática sino se establece una buena relación asistente – usuario, definida como un fenómeno complejo y puede ser experimentada por ambas partes de muy diferente manera. La relación asistente – usuario es de tipo contractual, y el contrato es verbal, generalmente, aunque no suele haber obligación de resultados, el profesional está obligado a prestar sus servicios, a cuidar e intentar la curación de la mejor forma posible, teniendo en cuenta que los actos profesionales pueden derivar en daños a las personas o en una frustración de las expectativas de curación por parte del paciente, la responsabilidad del profesional deriva también en la obligación de satisfacer una pérdida o daño causado. (36)

En el caso de la salud ha sido bien establecido que varios de los efectos positivos o negativos de los servicios obedecen realmente a la relación de fondo que se establece entre el usuario y prestador, los fracasos del servicio podrían relacionarse también con una relación inapropiada entre el usuario y el asistente. La calidad de la relación que se establece entre usuario y asistente modifica sustancialmente la calidad del servicio, esta relación determina en forma definitiva, el grado de satisfacción de la necesidad de ambas partes. (37)

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la atención técnica del servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con la relación interpersonal en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la accesibilidad en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con el ambiente de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?

1.5. Justificación

Justificación Teórica

Desde el punto vista justificación teórica porque se ha realizado una amplia revisión de los sustentos teóricos de varios autores, concernientes a satisfacción del usuario externo que es la variable en estudio y en menor medida de sus dimensiones, esta investigación será el referente para que otros establecimiento de salud, puedan realizar investigaciones de este tipo y se pueda determinar el grado de satisfacción del usuario externo a un nivel extenso en el servicio de odontología en el centro de salud Tantar, Castrovirreyna 2018.

Justificación Práctica

Se justifica de forma práctica, porque sirve para aportar datos importantes para la solución de problemas específicos relacionados a la calidad de la atención y realizar posteriormente una mejor gestión de la calidad.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico esta investigación se está apoyando en el conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científico que servirá como base para futuras investigaciones en campos similares.

1.6. Hipótesis

Esta investigación no precisa de hipótesis por ser una investigación descriptiva simple.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantarà, Castrovirreyna 2018.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la atención técnica del servicio de odontología en el centro de salud Tantarà, Castrovirreyna 2018.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario con la relación interpersonal en el servicio de odontología en el centro salud Tantarà, Castrovirreyna 2018.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la accesibilidad en el servicio de odontología en el centro de salud Tantarà, Castrovirreyna 2018.

Determinar nivel de satisfacción del usuario con el ambiente de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Tantarà, Castrovirreyna 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente estudio ha seguido una investigación básica. El diseño es descriptivo simple porque no se manipula la variable y es transversal en vista que se trata de un estudio que se realiza en un momento y espacio único, recolectando información en solo momento sin alterar ni direccionar las variables de estudio.

Se realizó en las instalaciones del Centro de Salud Tantara –Castrovirreyna en el mes de setiembre 2018.

Se ha realizado un estudio no experimental, según Hernández un estudio no experimental es el que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (38)

Se ha realizado una investigación descriptiva simple, transversal con enfoque cuantitativo, al respecto Hernández (2010) refiere que una investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (38)

Diseño descriptivo simple:



Dónde:

M: Usuarios externos atendidos en el servicio de odontología

O: Satisfacción del Usuario externo en el Centro de Salud de Tantara –
Castrovirreyña.

2.2. Variables de Operacionalización

Variable independiente:

Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Atención técnica
- Relación interpersonal
- Accesibilidad
- Ambiente de atención

Variable independiente: Satisfacción del Usuario en el área de Odontología

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	<p>Satisfacción del Usuario Externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.(5)</p>	<p>Es la percepción favorable del usuario externo acerca de la atención recibida.(38)</p>	Atención Técnica	Muestra atención técnica el cirujano dentista en los procedimientos dentales a los pacientes	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Muy Satisfecho (5)</p> <p>Satisfecho (4)</p> <p>Medianamente Satisfecho (3)</p> <p>Poco Satisfecho (2)</p> <p>No satisfecho (1)</p>
			Relación Interpersonal	Muestra Relaciones interpersonales el cirujano dentista en la atención a los pacientes	
			Accesibilidad	Muestra accesibilidad el cirujano dentista en la atención a los pacientes	
			Ambiente atención	Muestra un ambiente de atención en la atención a los pacientes	

2.3. Población y Muestra

Según Hernández (2010) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. (38)

La población estará conformada por 430 pacientes de ambos sexos de 15 años a 60 años del servicio de odontología en el centro de salud Tantará, Castrovirreyna 2018.

Criterios de Inclusión

Usuarios externos (pacientes o acompañantes de los pacientes menores de edad) del Centro de Salud de Tantará, que se atendieron en los establecimientos de la jurisdicción durante el año 2018.

Usuarios externos del Centro de Salud que deseen participar.

Criterios de Exclusión

Usuarios externos que no deseen participar en el estudio.

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (38)

Para la variable de satisfacción del usuario externo se determinó el tamaño adecuado de la muestra empleando el modelo matemático de proporciones para población finita.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ} = 80 \text{ usuarios.}$$

n : Tamaño de la muestra.

N : Tamaño de la población = (430 usuarios externos)

Z : Valor critico normal que depende del nivel de confianza al 95% = (1,96)

- P : Proporción de la población que tienen la característica de interés = (0,05)
- Q : $1-P = (0,05)$
- E : Error Estándar = (0,05)

Aplicativo para hallar el tamaño de la muestra según el modelo servqual.

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población de atendidos en el servicio de consulta externa	N	430
	N	80

El tamaño adecuado de la muestra determinado mediante la fórmula, fue de 80 usuarios.

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

Se empleará la técnica de la encuesta en la variable dependiente y de instrumento será un cuestionario.

Ficha técnica: Cuestionario Satisfacción del usuario en el área de odontología del centro de salud Tantara – Castrovirreyna, 2018

- Nombre de la prueba : Satisfacción del usuario
- Autor : Marisol Sonia Fernández Huayta
- Año de Publicación : 2018
- Procedencia : Perú

Compuesto por 20 ítems, cada ítem tiene escala Likert (Muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho).

El instrumento consta de 20 ítems, distribuidos en 4 dimensiones:

Objetivo de la prueba : Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantará, Castrovirreyna, 2018.

Validez

Para realizar la validez del instrumento he usado de la validación por juicio de expertos, quienes validaran la intencionalidad del estudio con respecto a los ítems que tiene el cuestionario. Los Docentes, Magister y doctores de la Universidad César Vallejo fueron llamados para realizar este análisis.

Confiabilidad

Se consideró el estadístico Alfa de cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, esta se aplicó a los datos de una prueba piloto de 10 pacientes.

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,88	20

Baremo de interpretación para el Alfa de Cronbach

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	<i>Confiabilidad nula</i>
0,54 a 0,59	<i>Confiabilidad baja</i>
0,60 a 0,65	<i>Confiable</i>
0,66 a 0,71	<i>Muy confiable</i>
0,72 a 0,99	<i>Excelente confiabilidad</i>
1,00	<i>Confiabilidad perfecta</i>

Fuente: Triola, M. (2009; 528) (40)

El resultado obtenido a través del software es =0.88 como este valor se halla en el intervalo de interpretación como muy alto, en consecuencia el instrumento se puede aplicar.

2.5. Métodos de análisis de datos

La aplicación de la prueba piloto (validada) para los pacientes de Odontología de ambos sexos de 15 años a 60 años del centro de salud de Tantará – Castrovirreyna con características similares al grupo de estudio.

Se aplicó el instrumento con 20 ítems sobre satisfacción del usuario, a los pacientes de Odontología de ambos sexos de 15 años a 60 años del centro de salud de Tantara – Castrovirreyna, 2018. El instrumento presenta una escala de 4 (Muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho).

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio sustentado en la ética, muestra que las personas entrevistadas han sido consultadas previamente y con el consentimiento se pasó a desarrollar el cuestionario y mediante las políticas de salud pública establecen que debemos estar constantemente atendiendo las demandas de nuestros usuarios, además velando por el bienestar de estos y así llegar a darles el servicio que ellos merecen.

III. RESULTADOS

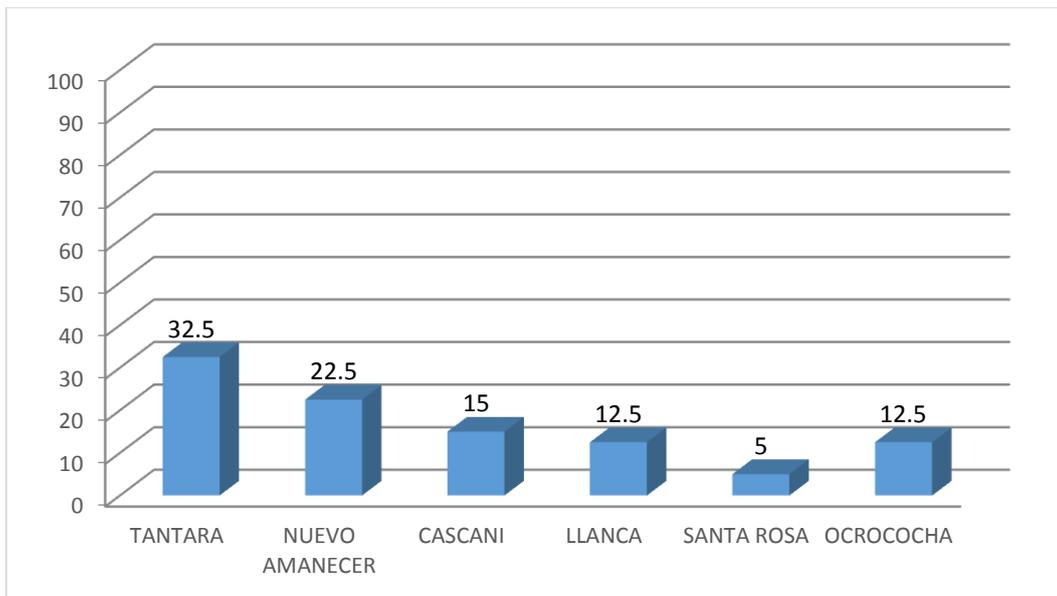
3.1. Descripción de resultados

TABLA 1:
PROCEDENCIA

Procedencia	fi	%
Tantara	26	32.5%
Nuevo amanecer	18	22.5%
Cascani	12	15%
Llanca	10	12.5%
Santa rosa	4	5%
Ocrococha	10	12.5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreyna 2018

GRÁFICO 1: PROCEDENCIA



Interpretación:

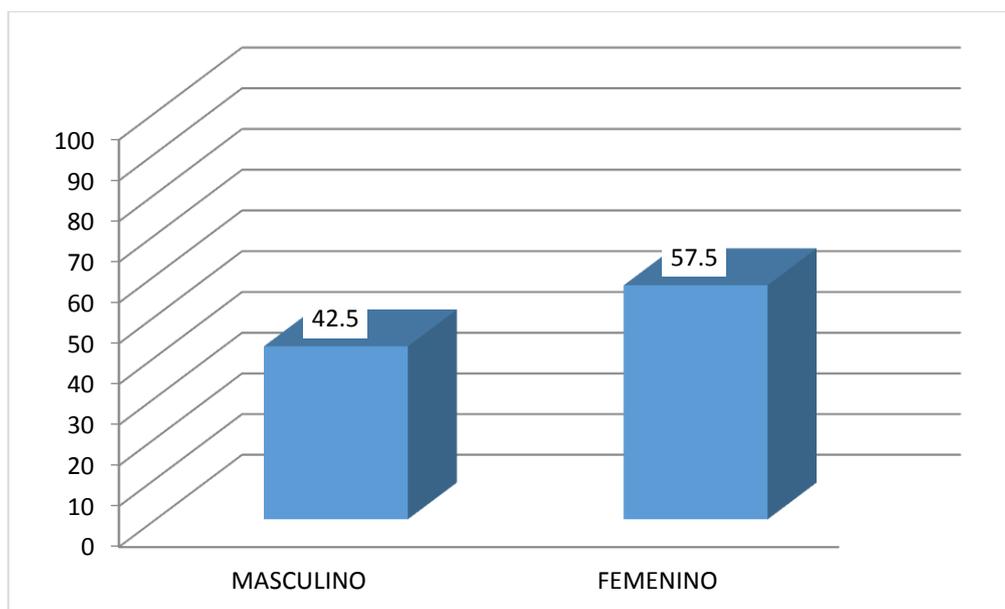
De la encuesta realizada a 80 pacientes que acuden al servicio de Odontología en el centro de salud de Tantar – Castrovirreya 2018, se puede apreciar que el 32.5% proceden de Tantara, mientras que el 22.5% proceden de Nuevo Amanecer, asimismo el 15% proceden de casani, solo el 5% proceden de Santa Rosa.

TABLA 2:
SEXO

Sexo	fi	%
Masculino	34	42.5%
Femenino	46	57.5%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreyna 2018

GRÁFICO 2: SEXO



Interpretación:

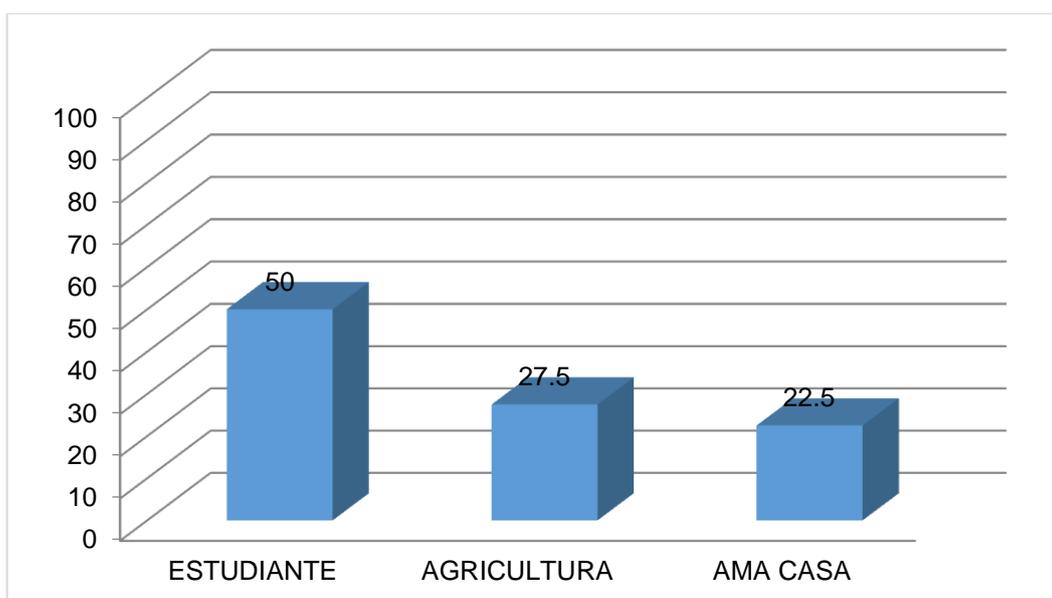
De la encuesta realizada a 80 pacientes que acuden al servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se puede apreciar que el 58% son del sexo femenino y mientras que el 42% son del sexo masculino.

TABLA 3:
OCUPACIÓN

Ocupación	fi	%
Estudiante	40	50%
Agricultura	22	27.5%
Ama casa	18	22.5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreyna 2018

GRÁFICO 3: OCUPACIÓN



Interpretación:

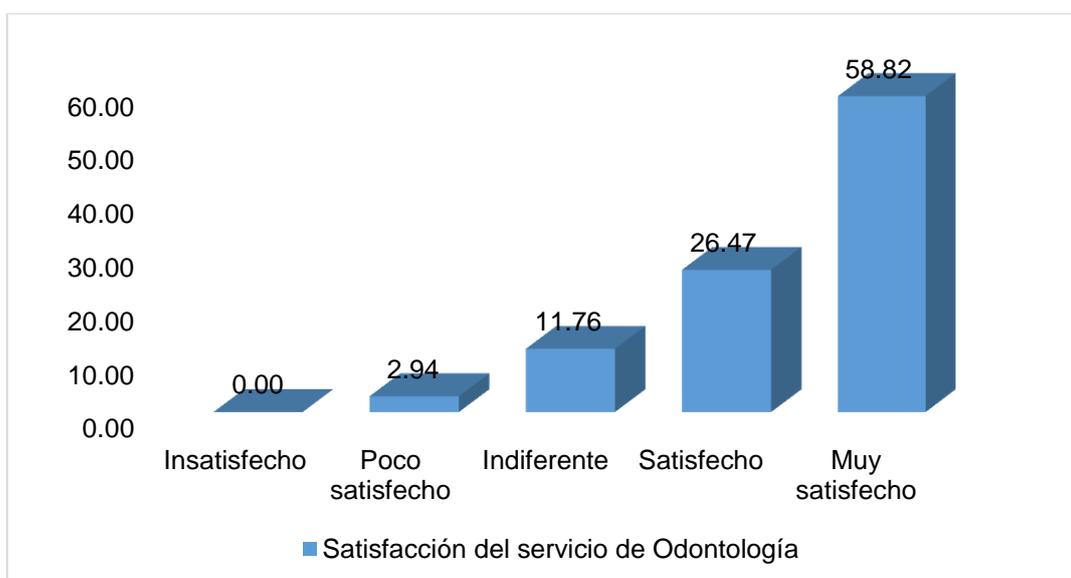
De la encuesta realizada a 80 pacientes que acuden al servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se puede apreciar que el 50% de encuestados que acuden son de ocupación estudiantes, mientras que el 27.5% son de ocupación agricultura, asimismo el 22.5% son de ocupación ama de casa.

TABLA 4:
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE VARONES

	fx	%
Insatisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	1	2.94
Indiferente	4	11.76
Satisfecho	9	26.47
Muy satisfecho	20	58.82
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreya 2018

GRÁFICO 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE VARONES



Interpretación:

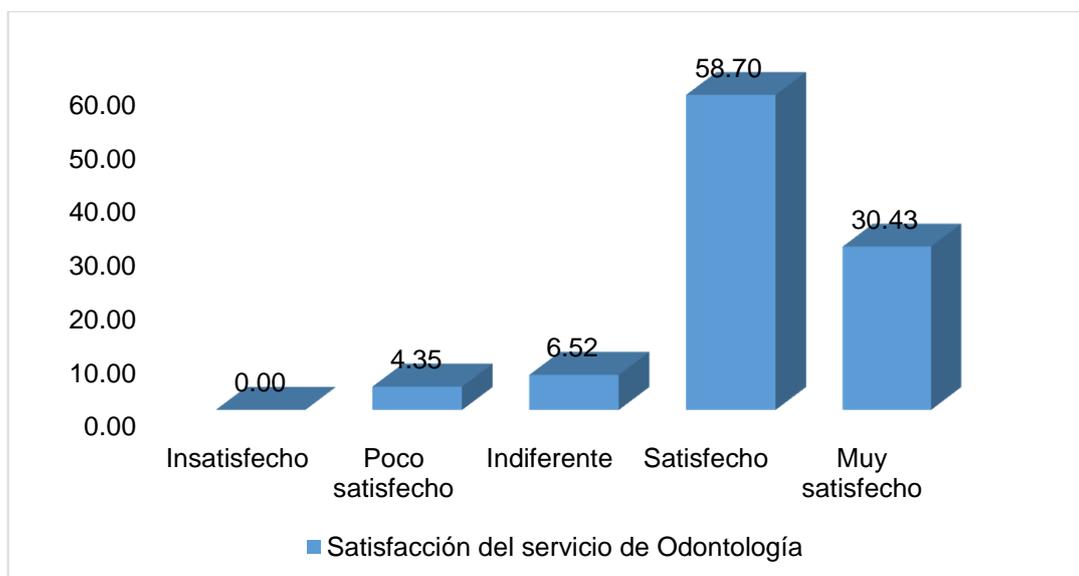
En cuanto a la tabla 4, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 58.82% de varones manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 26.47% de varones señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% de varones manifiestan que se encuentran indiferentes.

TABLA 5:
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MUJERES

	fx	%
Insatisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	2	4.35
Indiferente	3	6.52
Satisfecho	27	58.70
Muy satisfecho	14	30.43
Total	46	100.00

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreyna 2018

GRÁFICO 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MUJERES



Interpretación:

En cuanto a la tabla 5, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 58.82% de mujeres manifiestan que se encuentran satisfechos, mientras que el 30.43% de mujeres señalan que se encuentran muy satisfechos, solo el 6.52% de mujeres manifiestan que se encuentran indiferentes.

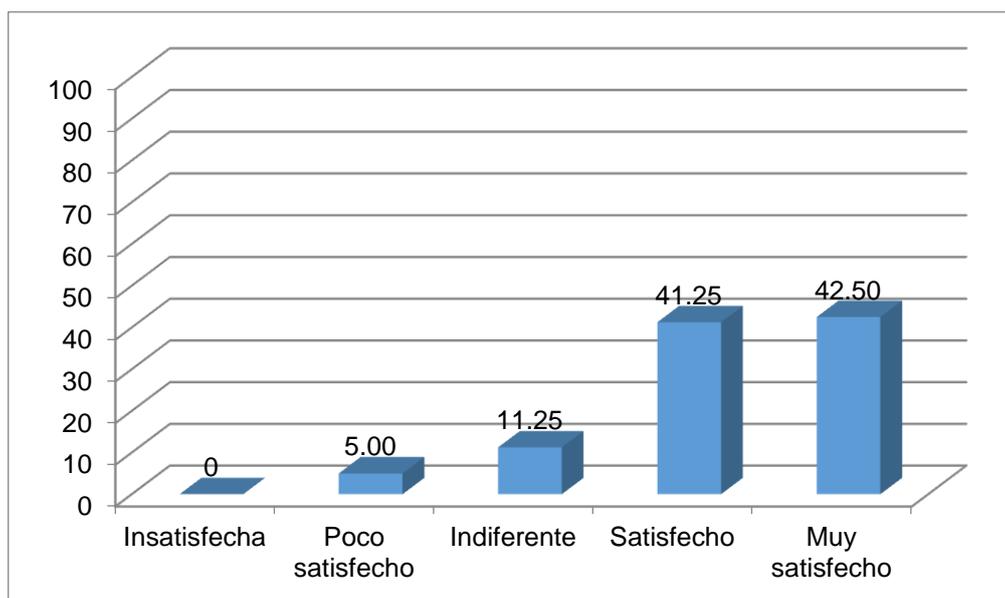
TABLA 6:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÉ – CASTROVIRREYA 2018

Escala	fi	%
Insatisfecho	0	0.00%
Poco satisfecho	4	5.00%
Indiferente	9	11.25%
Satisfecho	33	41.25%
Muy satisfecho	34	42.50%
Total	80	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreyna 2018

GRÁFICO 6: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018



Interpretación:

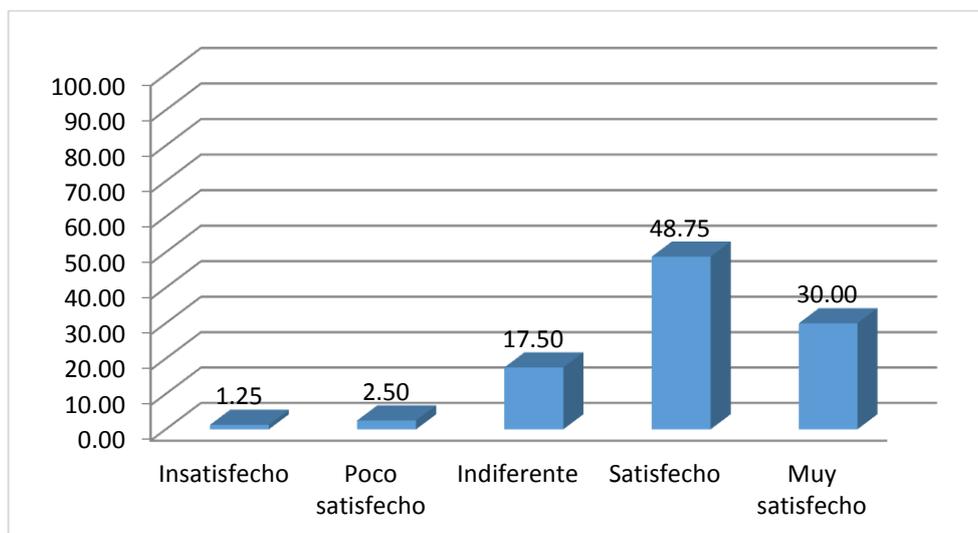
En cuanto a la tabla 6, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 42.5% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 41.25% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% manifiestan que se encuentran indiferentes.

TABLA 7:
FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIÓN TÉCNICA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.

Escala	fi	%
Insatisfecho	1	1.25%
Poco satisfecho	2	2.50%
Indiferente	14	17.50%
Satisfecho	39	48.75%
Muy satisfecho	24	30.00%
Total	80	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreyna 2018

GRÁFICO 7: FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIÓN TÉCNICA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.



Interpretación:

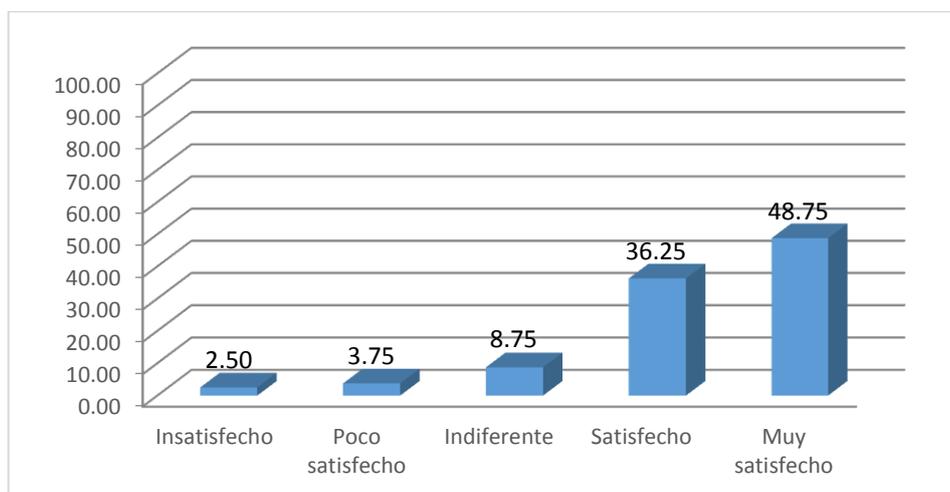
En cuanto a la tabla 7, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 48.75% manifiestan sobre la atención técnica que se encuentran satisfechos, asimismo el 30% afirman sobre la atención técnica que se encuentran muy satisfechos, solo el 1.25% se encuentran insatisfechos con la atención técnica.

TABLA 8: FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA RELACIÓN INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.

	fi	%
Insatisfecho	2	2.50%
Poco satisfecho	3	3.75%
Indiferente	7	8.75%
Satisfecho	29	36.25%
Muy satisfecho	39	48.75%
Total	80	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreya 2018

GRÁFICO 8: FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA RELACIÓN INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.



Interpretación:

En cuanto a la tabla 8, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantarà – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 48.75% manifiestan sobre las relaciones interpersonales que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 36.25% afirman sobre las relaciones interpersonales que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con las relaciones interpersonales.

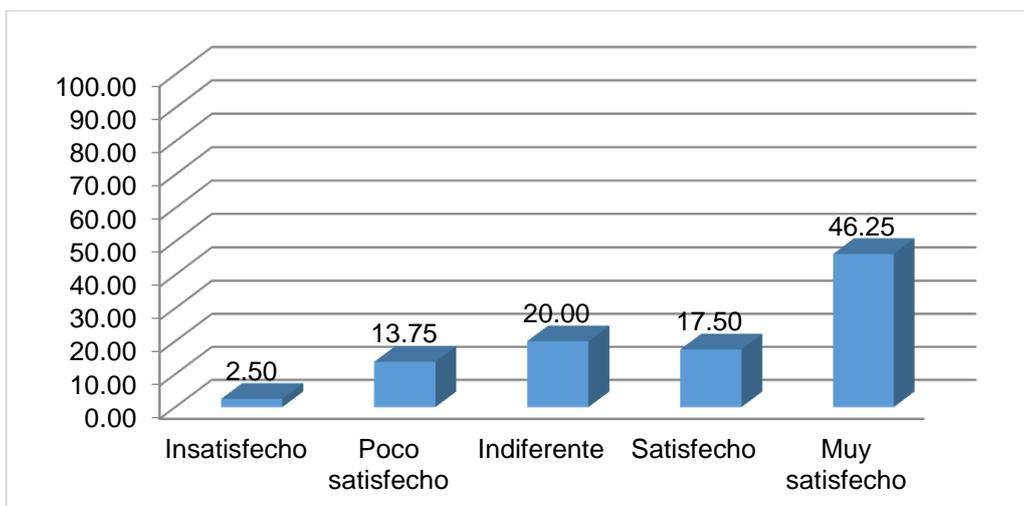
TABLA 9:

FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.

Escala	fi	%
Insatisfecho	2	2.50%
Poco satisfecho	11	13.75%
Indiferente	16	20.00%
Satisfecho	14	17.50%
Muy satisfecho	37	46.25%
Total	80	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreya 2018

GRÁFICO 9: FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.



Interpretación:

En cuanto a la tabla 9, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantaré – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 48.25% manifiestan sobre la accesibilidad que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 20% afirman sobre la accesibilidad que se encuentran indiferentes, mientras que el 17.5% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con la accesibilidad.

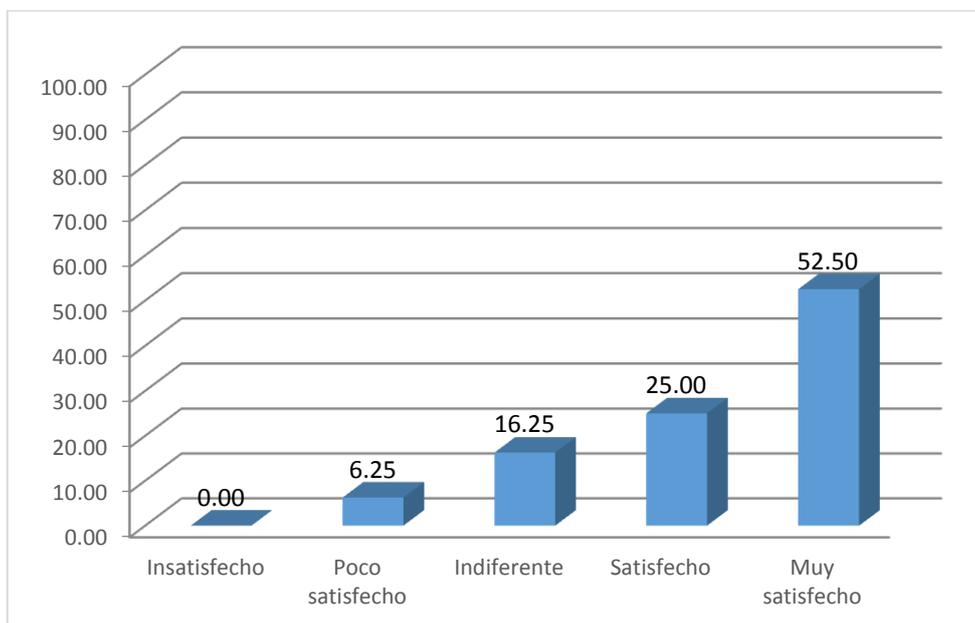
TABLA 10:

FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN AMBIENTE DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.

	fx	%
Insatisfecho	0	0.00%
Poco satisfecho	5	6.25%
Indiferente	13	16.25%
Satisfecho	20	25.00%
Muy satisfecho	42	52.50%
Total	80	100.00%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, Centro de Salud de Tantara – Castrovirreya 2018

GRÁFICO 10: FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN AMBIENTE DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE TANTARÁ – CASTROVIRREYA 2018.



Interpretación:

En cuanto a la tabla 10, sobre la satisfacción del usuario en el servicio de Odontología en el centro de salud de Tantará – Castrovirreya 2018, se aprecia que el 52.50% manifiestan sobre el ambiente de atención que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 25% afirman sobre el ambiente que se encuentran satisfechos, mientras que el 16.5% señalan que se encuentran indiferente, solo el 6.25% se encuentran poco satisfechos con el ambiente de atención.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantará, Castrovirreyna-2018. De nuestros resultados estadístico se pudo conocer que el 42.5% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 41.25% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% manifiestan que se encuentran indiferentes.

Coincidiendo con la investigación realizada por Chungara, en su investigación titulada: Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010, La Paz-Bolivia. Manifestó en su objetivo lo siguiente: Fortalecer el Servicio de odontología conociendo la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de Salud Pacasa Red 4 gestión 2010. Quien concluye que: con respecto al trato, los usuarios o pacientes manifiestan su satisfacción, ya que sienten que le dan solución a sus problema resaltando la capacidad técnica del personal, pero al hablar de la infraestructura ahí si manifiestan su incomodidad además del tiempo de espera que no los deja satisfechos, aquí se entiende que a mayor tiempo de espera menor satisfacción. (6)

Objetivo específico N° 1: Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la atención técnica del servicio de odontología en el centro de salud Tantará, Castrovirreyna-2018. De los resultados estadístico se aprecia que el 48.75% manifiestan sobre la atención técnica que se encuentran satisfechos, asimismo el

30% afirman sobre la atención técnica que se encuentran muy satisfechos, solo el 1.25% se encuentran insatisfechos con la atención técnica.

Asimismo otra investigación similar realizó Espejo en el 2017, trabajo el estudio de: Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Presentada a la Universidad Cayetano Heredia, en su objetivo menciona; Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Quien concluye que la calidad de servicio en la atención odontológica de usuarios que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

Del objetivo específico N° 2: Determinar el nivel de satisfacción del usuario con la relación interpersonal en el servicio de odontología en el centro salud Tantará, Castrovirreyna-2018. De nuestros resultados estadísticos se determinó sobre las relaciones interpersonales el 48.75% manifiestan sobre las relaciones interpersonales que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 36.25% afirman sobre las relaciones interpersonales que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con las relaciones interpersonales.

Coincidiendo así con la tesis realizada por Sifuentes en el 2016, realizó la Tesis titulada: Satisfacción del usuario y calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Quien concluye que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que

sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería (12)

El objetivo específico N° 3: Determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la accesibilidad en el servicio de odontología en el centro de salud Tantará, Castrovirreyna-2018. Luego de aplicar el instrumento se pudo conocer que el 48.25% manifiestan sobre la accesibilidad que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 20% afirman sobre la accesibilidad que se encuentran indiferentes, mientras que el 17.5% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con la accesibilidad.

Concordando la tesis realizada por Huerta E, investigación realizada el 2015, que lleva por título: "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015", quien concluye que: el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, respectivamente en las dimensiones de fiabilidad (94.3%), seguridad (89.6%), empatía (89.6 %) y aspectos tangibles (84.5%) de la encuesta SERVPERF, pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (23.4%), y la satisfacción global fue de 92.2%. (15)

Objetivo específico N° 4: Determinar nivel de satisfacción del usuario con el ambiente de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Tantará, Castrovirreyna 2018. De nuestros resultados estadístico luego de aplicar el instrumento se conoció que el 52.50% manifiestan sobre el ambiente de atención que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 25% afirman sobre el ambiente que se encuentran satisfechos, mientras que el 16.5% señalan que se encuentran indiferente, solo el 6.25% se encuentran poco satisfechos con el ambiente de atención.

Discrepando con la investigación realizada por Cruz en el 2014 para su tesis doctoral denominado: Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia. Quien concluye que: Existe una pésima atención en la calidad de los servicios y esto se ve reflejado con un 43 %, en tanto respecto a la atención regular se obtuvo un 38%, y si hablamos de una buena calidad de atención solo se ha tenido un 19%. Con respecto a la rela-

ción de la satisfacción se comprobó que el 25 % está muy insatisfecho, el 24 % insatisfecho, el 21 % indiferente, el 16 % satisfecho, finalmente el 14 % se ve muy satisfecho. Este presente estudio llegó a la conclusión que existen deficiencias en las prácticas que los profesionales de la salud brindan además de las políticas públicas establecidas en el sistema de salud. (13)

En consecuencia podemos señalar que la satisfacción de los usuarios externos es un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados, por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

Finalmente el interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó sobre la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantaré – Castrovirreya 2018, se encuentran muy satisfechos, toda vez que el 42.5% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 41.25% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 11.25% manifiestan que se encuentran indiferentes.
2. Se determinó en la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantaré – Castrovirreya 2018, el 48.75% manifiestan sobre la atención técnica que se encuentran satisfechos, asimismo el 30% afirman sobre la atención técnica que se encuentran muy satisfechos, solo el 1.25% se encuentran insatisfechos con la atención técnica.
3. Se determinó en la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantaré – Castrovirreya 2018, en la dimensión relaciones interpersonales que el 48.75% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 36.25% afirman sobre las relaciones interpersonales que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con las relaciones interpersonales.
4. Se determinó en la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantaré – Castrovirreya 2018, en la dimensión accesibilidad el 48.25% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 20% afirman sobre la accesibilidad que se encuentran indiferentes.

tes, mientras que el 17.5% señalan que se encuentran satisfechos, solo el 2.5% se encuentran insatisfechos con la accesibilidad.

5. Se determinó en la satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantará – Castrovirreya 2018, en la dimensión ambiente de atención que el 52.50% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, asimismo el 25% afirman sobre el ambiente que se encuentran satisfechos, mientras que el 16.5% señalan que se encuentran indiferente, solo el 6.25% se encuentran poco satisfechos con el ambiente de atención.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda una capacitación constante a todo el personal de salud para seguir brindando una atención adecuada y estar acorde con los cambios en cuanto a las técnicas de trabajo hacia los pacientes y llegar a la atención óptima que es lo adecuado
2. Las relaciones interpersonales son muy importantes para la comunicación paciente profesional el cual debe ser adecuado y amoldable al tipo de paciente, que incluye creencias, miedos, paradigmas y es por ello que los profesionales deben tener una cultura de ayuda al prójimo además de tener mucha paciencia para tratar con ellos.
3. Elaborar boletines informativos y personal de apoyo para la recepción de los pacientes para que les puedan explicar el proceso de atención y esto no genere insatisfacción de parte del paciente que muchas veces se da por una mala orientación o desconocimiento.
4. Se recomienda tener charlas educativas hacia los pacientes para una limpieza adecuada y generar políticas para tener apoyo permanente de parte de las autoridades local y nacional para tener equipos adecuados y renovación de equipos obsoletos además de mejorar la infraestructura acorde con los lineamientos con la organización mundial de la salud.

VII. PROPUESTA

Primero Los mismos odontólogos ponemos con nuestra plata proponer que la red de salud pongan personal capacitado para tener los materiales, instrumentación e insumos de manera adecuada para tener a mano y seguir brindando una atención adecuada.

Solicitar actualizaciones y capacitaciones constantes para el personal.

Segundo tener identificaciones con los nombres en la chaqueta, ya que no se cuenta con una identificación.

Realizar acciones de camaradería para que las personas puedan tener más apego al profesional de salud.

Tercero los establecimientos de salud de periferia que refieran pacientes deben avisar con anticipación y mantener una comunicación constante, para que no hay cruces con los pacientes citados y estos no esperen y consecuentemente genere malestar.

Cuarto se debe hacer una supervisión de equipos médicos por lo menos una vez al año para que estén trabajando en óptimas condiciones.
Mayor implementación del consultorio dental

Supervisión constante por parte del Minsa sobre zonas alejadas para que vean la realidad problemática y brindar mejoras en el servicio de salud.

VIII. REFERENCIAS

1. Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. México.: 1a ed.; 1990.
2. MINSA. Dirección General de Salud de las Personas - Dirección de Calidad en Salud. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA.; 2012.
3. URP. Universidad Ricardo Palma. Auditoría y Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud: Gestión de la Calidad en Salud. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.; 2002.
4. Bustamante P ADCB. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados.
5. MINSA. Ministerio de salud. Guía técnica: para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios Médicos de Apoyo. Lima: Dirección general de salud de las personas y la dirección de calidad en salud.: 58p.; 2012.

6. Chungara C. Tesis: Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. La Paz-Bolivia.: Universidad de San Andrés, Facultad de Medicina Humana. Para optar al título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud.; 2014.
7. Vargas D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”. Quito, Ecuador.: Tesis de Maestría. Universidad san Francisco. 90 pp.; 2013.
8. Mercado K. Tesis: Calidad de Servicios que brinda el Centro Odontológico “Odontomed” a los usuarios. Ciudad de Esmeraldas, Ecuador.: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.; 2016.
9. Hermida D. Tesi: Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014. Cuenca, Ecuador.: Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas.; 2015.
10. Gonzales J, Machi J, Sánchez A, al. e. Estudio Multicéntrico de Satisfacción pacientes en dispensación ambulatoria.: Rev Aten Farm, 14(3):152-9. Recibido 31-1-12.; 2012.
11. Espejo D. Tesis: Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, San Martin de Porres en el año 2017. Lima, Perú.: Universidad Peruana Cayetano Heredia.; 2017.
12. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Ciru-gía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis de maestría. Perú. Trujillo, Perú.: Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/>; 2016.
13. Cruz L. Tesis: Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia. Lima, Perú.: Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado, Salud Pública.; 2014.

14. López O, Cerezo M, Paz A. Investigación estudiaron variables relacionadas con respecto a la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Lima, Perú.; 2010.
15. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Lima, Perú.: Tesis para título profesional de Médico Cirujano. UNMSM.; 2015.
16. Ninamango W. Tesis: Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima, Peru.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2014.
17. Donabedian A. La calidad de la atención medica. : Rev Calidad Asistencial. 16:S29-S38; 2001.
18. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. : Medicina Clínica;114 (Supl 3):26-33 ; 2000.
19. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud: es posible. : Rev Medica herediana [Internet]. [2 Oct 2014];12(3). Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X200100030000; 2001.
20. Massip C, Ortiz R, Llanta M,ea. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. : Revista Cubana de Salud Pública; 34(4).; 2013.
21. Ross A, Zeballos J. Infante A. La calidad y la reforma del sector salud en América Latina y el Caribe. : Rev Panam Salud Publica[Internet]. [20 oct. 2014]; 8(1/2). Available from: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3007.pdf>; 2000.
22. Bernal I, Pedraza N, Sanchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teorico. Elsevier estudios gerenciales;31(8). : Disponible en [www.elsevier.es/estudios_gerenciales.](http://www.elsevier.es/estudios_gerenciales); 2015.

23. Donabedian A. La influencia de los factores socioeconómicos sobre la calidad asistencial. : Rev Calidad Asistencial. 16:S54-S62.; 2001.
24. Donabedian A. Los siete pilares de la calidad. : Rev Calidad Asistencial; 16:S96-S100.; 2001.
25. Proyecto. Marco estratégico para la mejora de la atención primaria en España.: 1nd ed. España: Ministerio de sanidad y consumo. 319 p.; 2007.
26. Bascuñan M. Cambios en la relación médico-paciente y nivel de satisfacción de los médicos. : Rev Méd Chile.; 133: 11-16.; 2005.
27. Artaza O, Méndez C, Morrison H, al. e. Redes integradas de servicios de salud: El desafío de los hospitales. Chile.: 1ed. Santiago, OPS/OMS; 299p.; 2011.
28. Segura A. Clima organizacional un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. : Rev. Av. enfer. [03 nov 2014];XXX(1). p 107-13. Available from HYPERLINK
<http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v30n1/v30n1a11><http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v30n1/v30n1>; 2012.
29. La Torre G. Instituto Peruano de Derecho Tributario. :
http://www.ipdt.org/editor/docs/07_XJorIPDT_GLTO.pdf; 2008.
30. Bisquerra J. Relaciones Interpersonales. México.: Editorial Mac Graw Hill. (p.421); 2003.
31. Fernández J. Relaciones Interpersonales. México.: Editorial: Mac Graw Hill. (p.256).; 2003.
32. Oliveros F. Relaciones Interpersonales. Madrid.: Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición; 2004.
33. Cruz A. La comunicación y las relaciones interpersonales. Colombia.: Editorial: Mac Graw; 2003.

34. Instituto M. Revista Médica Instituto Mexicano del Seguro Social. México.: vol. 55, núm. 1. <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/publicaciones.cgi?IDREVISTA=46&NOMBRE=Revista%20M%E9dica%20del%20Instituto%20Mexicano%20del%20Seguro%20Social>; 2017.
35. Carvajal C, Rojas A. Tendencias en salud pública salud familiar y comunitaria: Empatía y comunicación efectiva con el usuario. Chile.: La Serena.; 2005.
36. Martínez J. Nociones de salud publica. Madrid - España.: 1ra ed. Ediciones Díaz de Santos; c. p 314.; 2003.
37. Blanco J, Maya J. Fundamentos de salud pública. Medellín, Colombia.: 3ra ed.: CIB. 247p.; 2013.
38. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México.: 5ta ed.: Mc Graw Hill; 656 p.; 2010.
39. MINSA. Ministerio de salud: Normas técnicas de estándares de calidad para el primer nivel de atención. Lima, Perú.: Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud; 68p. ; 2003.
40. Triola, M. (2009). Libro Estadística, Décima edición. Edit. Pearson Educación, México.

ANEXO

Anexo N°01: Matriz de consistencia

TITULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD TANTARA 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?</p> <p>ESPEFIFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la atención técnica del servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con la relación interpersonal en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018.</p> <p>ESPEFIFICOS:</p> <p>1. Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la atención técnica del servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018.</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario con la relación interpersonal en el servicio de odontología en el centro salud Tantara 2018.</p>	<p>A medida que han ido desarrollándose estudios al respecto de la satisfacción, la definición de satisfacción del usuario ha sufrido muchas modificaciones y a su vez fue enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo. Basta con mencionar que en los años 70 del siglo pasado, el interés por el estudio de la satisfacción era grande que se habían elaborado y publicado más de 500 de estos estudios sobre la satisfacción y lo que conlleva este tema (Hunt 1982), y este interés por el concepto de la satisfacción no parece</p>	<p>Esta investigación no precisa de hipótesis por ser una investigación descriptiva simple.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>Atención técnica</p> <p>Relación interpersonal</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Ambiente de atención</p>	<p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Nominal</p> <p>DISEÑO: Descriptivo Simple</p> <p>M: O</p> <p>Donde :</p> <p>M= usuario del servicio de odontología</p> <p>POBLACION:</p> <p>La población estará conformada por 108 pacientes de ambos sexos de 15 años a 60 años del servicio de odontología en el centro de salud Tantara – Castrovirreyna 2018.</p> <p>Siguiendo la fórmula</p> <p>Población= 108</p> <p>Confianza=98%</p> <p>Margen de error=5%</p> <p>MUESTRA</p> <p>Aplicando la fórmula del tamaño de</p>

<p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la accesibilidad en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con el ambiente de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018?</p>	<p>3. Determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la accesibilidad en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018.</p> <p>4. Determinar nivel de satisfacción del usuario con el ambiente de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Tantara 2018.</p>	<p>perderse en estos tiempo, sino más bien todo lo contrario, como lo hicieron conocer Peterson y Wilson (1992) en un análisis de la literatura relativa a la satisfacción del cliente que ponía un aproximado de 15.000 artículos académicos escritos que abarcaban la satisfacción o insatisfacción del usuario en los últimos veinte años.</p>			<p>muestra tenemos como resultado 80 pacientes.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Instrumentos: Ficha de recolección de datos.</p> <p>Guías de entrevista</p> <p>TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Escala de Likert(para medir Actitudes)</p>
--	--	---	--	--	--

Anexo N°02: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

SATISFACCION DEL USUARIO

Estimados pacientes del "Centro de salud Tantara Castrovirreyna" 2018 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

ESCALA	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Medianamente satisfecho	3
Poco satisfecho	2
No satisfecho	1

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

N°	Ítems	INDICES				
		MS	S	MDS	PS	NS
		5	4	3	2	1
<u>ATENCIÓN TÉCNICA</u>						
01	El cirujano dentista fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba					
02	El cirujano dentista tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento					
03	El cirujano dentista usó procedimientos que me hacían sentir seguro de no contagiarme de alguna enfermedad					
04	El cirujano dentista soluciona el problema que dio lugar a su visita					
05	La organización y orden en el proceso de atención					

<u>RELACION INTERPERSONAL</u>						
06	Conoce el nombre del cirujano dentista que lo atendió					
07	El cirujano dentista recibe y lo saluda por su nombre					
08	El cirujano dentista mostro interés en su problema					
09	El cirujano dentista me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi boca					
10	El cirujano dentista le dio a conocer el tratamiento y le permitió tomar la decisión					
<u>ACCESIBILIDAD</u>						
11	El tiempo que esperé al cirujano dentista para que me atendiera					
12	El tiempo que pasé con el cirujano dentista durante mi atención					
13	Recibir atención el día que Estuvo programada su cita					
14	La ubicación o localización del consultorio dental					
15	La facilidad para desplazarme: atravesó señalizaciones u otros					
<u>AMBIENTE DE ATENCIÓN</u>						
16	La limpieza y pulcritud del consultorio dental					
17	Ausencia de ruidos y olores desagradables en el consultorio dental					
18	Las condiciones del mobiliario y equipos del consultorio dental					
19	Los profesores ayudan continuamente a ser muy creativos en todo lo que hacemos.					
20	La apariencia personal y manera de vestir del cirujano dentista					

Muchas gracias.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Satisfacción Del Usuario*

OBJETIVO: *Obtener datos sobre: Determinar El Nivel De Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Odontología En El Centro De Salud Tantara' Castrovirreyna 2018.*

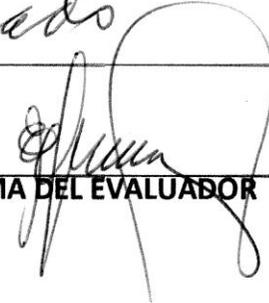
DIRIGIDO A: *A la población del centro de salud Tantara' Castrovirreyna.*

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VERA SAMANIEGO, EFRAÍN TEÓDULO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Adeuado


FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°04: Base de datos de prueba piloto

ALFA DE CRONBACH																					
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO																					
Nº de alumno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL
01	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	1	3	5	3	4	72
02	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	2	5	1	4	2	70
03	2	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	57
04	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	43
05	2	3	1	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	61
06	2	2	1	2	3	2	3	4	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	42
07	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	40
08	1	3	2	3	3	2	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	70
09	3	2	1	3	2	3	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	54
10	2	2	3	4	3	1	2	1	3	1	3	3	4	1	3	3	2	1	3	3	48
TOTAL	21	27	21	30	33	26	31	29	28	27	29	29	32	27	31	27	27	24	28	30	557
VARIANZA	0.99	0.68	0.99	0.67	0.68	0.71	0.77	1.21	1.73	1.79	0.32	1.66	1.51	1.57	0.54	1.57	1.34	2.04	0.40	1.33	151.34
ALFA DE CRONBACH	1.03	0.70	1.03	0.69	0.70	0.74	0.80	1.26	1.80	1.86	0.33	1.72	1.57	1.63	0.57	1.63	1.40	2.12	0.42	1.38	

Alfa de Cronbach	0.88
-------------------------	-------------

Anexo N°05: Base de datos

	DATOS GENERALES						ATENCION TECNICA					RELACION INTERPERSONAL					ACCESIBILIDAD					AMBIENTE ATENCION					Total
	EDAD	GENERO		PROCEDENCIA	ODUPACION	GRADO INSTRUCCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
		M	F																								
1	17	1	0	1	1	2	5	4	5	4	4	5	5	1	5	5	1	5	5	5	2	5	1	5	5	5	82
2	17	1	0	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	92
3	15	1	0	1	1	2	5	1	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	88
4	15	1	0	1	1	2	4	1	3	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	83
5	15	1	0	1	1	2	5	2	5	5	3	4	5	5	4	5	2	4	1	5	2	2	5	5	4	4	77
6	54	2	2	1	3	1	5	2	5	5	3	4	5	5	4	5	2	4	1	5	2	2	5	5	4	4	77
7	15	2	2	1	1	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	90
8	62	2	2	1	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	91
9	15	1	0	1	1	2	5	4	5	4	3	4	2	5	2	3	1	3	5	4	4	4	4	3	1	2	68
10	42	2	2	1	2	1	3	4	5	4	3	4	2	5	2	3	1	3	5	4	4	4	4	3	1	2	66
11	15	1	0	2	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	91
12	16	2	2	2	1	2	5	4	1	5	5	2	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	85
13	16	2	0	2	1	2	5	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	90
14	16	1	0	2	1	2	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	2	2	75
15	17	2	2	2	1	2	5	1	3	2	3	4	5	2	3	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	68
16	21	2	2	3	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	92
17	17	1	2	1	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	90
18	17	1	0	1	2	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	93
19	19	2	0	5	1	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	91
20	16	2	0	5	1	2	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	91
21	17	2	0	5	1	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	93
22	33	1	0	5	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	79

23	26	2	0	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	71
24	64	1	0	3	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
25	17	2	0	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
26	17	2	2	3	1	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	89
27	18	2	2	3	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
28	12	2	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	43
29	17	2	2	4	1	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	87
30	16	2	2	4	1	2	5	1	5	4	5	5	4	3	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	86
31	17	2	2	4	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	95
32	16	1	0	4	1	2	4	1	4	4	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	80
33	18	1	0	6	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	1	5	1	5	1	5	76
34	31	1	0	6	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	4	57
35	53	1	0	6	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	91
36	18	2	2	6	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	77
37	64	1	0	6	2	1	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	71
38	33	2	2	1	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	56
39	16	2	2	1	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
40	24	2	2	2	2	1	4	3	2	4	3	1	2	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
41	40	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	44
42	49	2	2	2	2	1	5	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	83
43	45	2	2	2	3	1	5	1	5	4	4	4	5	2	5	3	5	2	5	5	4	4	5	3	5	5	81
44	66	1	0	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	80
45	40	1	1	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	1	5	1	5	75
46	43	1	0	3	3	1	5	1	5	4	5	5	4	3	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	87
47	34	2	2	3	3	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	92
48	23	2	2	4	3	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	94
49	44	2	2	2	2	1	4	1	3	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	82
50	53	2	2	2	2	1	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	1	2	5	72
51	41	2	2	2	2	1	3	4	5	3	4	4	5	4	3	2	1	3	4	3	3	5	1	4	5	4	70
52	20	1	0	1	2	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	84

53	17	1	0	1	1	2	5	4	5	4	4	5	5	1	5	5	1	5	5	5	2	5	1	5	5	5	82
54	17	1	0	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	92
55	15	1	0	1	1	2	5	1	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	88
56	15	1	0	1	1	2	4	1	3	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	83
57	15	1	0	1	1	2	5	2	5	5	3	4	5	5	4	5	2	4	1	5	2	2	5	5	4	4	77
58	54	2	2	1	3	1	5	2	5	5	3	4	5	5	4	5	2	4	1	5	2	2	5	5	4	4	77
59	15	2	2	1	1	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	90
60	16	2	2	4	1	2	5	1	5	4	5	5	4	3	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	86
61	17	2	2	4	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	95
62	16	1	0	4	1	2	4	1	4	4	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	80
63	18	1	0	6	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	1	5	1	5	1	5	76
64	31	1	0	6	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	4	57
65	53	1	0	6	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	91
66	18	2	2	6	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	77
67	64	1	0	6	2	1	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	71
68	33	2	2	1	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	56
69	16	2	2	1	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
70	24	2	2	2	2	1	4	3	2	4	3	1	2	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
71	40	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	44
72	49	2	2	2	2	1	5	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	83
73	45	2	2	2	3	1	5	1	5	4	4	4	5	2	5	3	5	2	5	5	4	4	5	3	5	5	81
74	66	1	0	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	80
75	40	1	1	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	1	5	1	5	75
76	43	1	0	3	3	1	5	1	5	4	5	5	4	3	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	87
77	34	2	2	3	3	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	92
78	15	2	2	1	1	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	90
79	17	1	0	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	92
80	16	2	2	4	1	2	5	1	5	4	5	5	4	3	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	86

**Anexo N°06: Constancia emitida por la institución que acredita la realización
del estudio**



CONSTANCIA

La Jefatura de la Dirección Ejecutiva de la Micro Red del Centro de Salud de Tantara, Castrovirreyna y, hacen constar que doña:

MARISOL SONIA FERNÁNDEZ HUAYTA

Ha aplicado el instrumento de Evaluación para recolección de datos, de la Tesis:
“Satisfacción del usuario en el servicio de odontología en el centro de salud
de Tantara Castrovirreyna 2018”.

Se expide la presente *a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.*

Tantara, 01 de Setiembre del 2018



Rina G. Espinoza
Rina G. Espinoza Cartagena
COP: 243/9
OBSTETRIZ

Anexo N°07: Evidencias fotográficas



Sensibilización a la población en el Centro de Salud de Tantará, Castrovirreyna



Sensibilización a la población en la Institución Educativa de Tantará, Castrovirreyna



Personal que labora en la Micro Red - Centro de Salud de Tantar, Castrovirreyna



Personal que labora en la Micro Red - Centro de Salud de Tantar, Castrovirreyna