



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

AUTOR:

Br. Quijaite Munarriz, Lizzeth Thalia.

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel.

SECCIÓN:

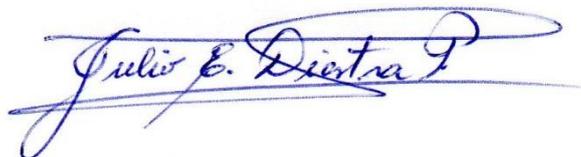
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

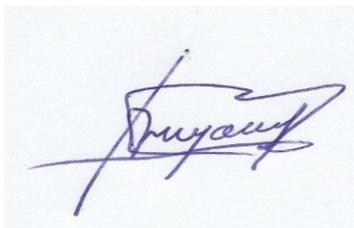
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

PERÚ – 2018

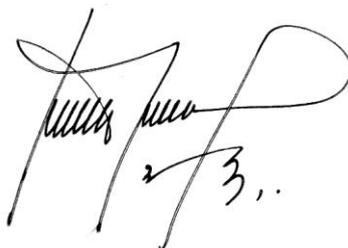
PÁGINA DEL JURADO



**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente**



**Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario**



**Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal**

Dedicatoria

A Dios, por guiarme en mis proyectos de vida.

A mis padres, por su apoyo incondicional y confianza.

A mi esposo, por su amor y comprensión necesaria para el desarrollo de esta meta propuesta.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad “Cesar Vallejo” Escuela de Post Grado, por su invaluable apoyo y dedicación para brindar sus conocimientos

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo. Quijaite Munarriz, Lizzeth Thalia con DNI N° 73213273 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

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

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

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



Quijaite Munarriz, Lizzeth Thalia.
DNI N° 73213273



PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018.con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

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

Ica, agosto del 2018

Índice

	Página del jurado	i
	Dedicatoria	ii
	Agradecimiento	iii
	Declaratoria de Autenticidad	iv
	Presentación	v
	Índice de Contenido	vi
	Índice de Tablas	vii
	Índice de Figuras	viii
	RESUMEN	ix
	ABSTRACT	x
I.	INTRODUCCIÓN.....	13
	1.1 Realidad problemática.....	13
	1.2 Trabajos previos.....	15
	1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
	1.4 Formulación del problema.....	25
	1.5 Justificación del estudio.....	26
	1.6 Hipótesis.....	27
	1.7 Objetivos.....	28
II	MÉTODO	29
	2.1 Diseño de investigación.....	29
	2.2 Variables, operacionalización.....	30
	2.3 Población y muestra.....	31
	2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	31
	2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
	2.6 Aspectos éticos.....	32
III.	RESULTADOS.....	33
IV.	DISCUSIÓN.....	63
V.	CONCLUSIONES.....	65
VI.	RECOMENDACIONES.....	66
VII.	REFERENCIAS.....	67

	ANEXOS	70
	• Matriz de consistencia.....	71
	• Instrumentos.....	73
	• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	83
	• Otras evidencias	89

Índice de tablas

- **Tabla 1:** Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....33.
- **Tabla 2:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología....34.
- **Tabla 3:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....35
- **Tabla 4:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....36
- **Tabla 5:** Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....37
- **Tabla 6:** Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....38
- **Tabla 7:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología.....39.
- **Tabla 8:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....40
- **Tabla 9:** Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....41
- **Tabla 10:** Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....42
- **Tabla 11:** Kolmogorov-Smirnov.
- **Tabla 12:** Coeficientes de Rho Spearman entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad,,,,,,43

Índice de figuras

- **Figura 1:** Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....73
- **Figura 2:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....73
- **Figura 3:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....74
- **Figura 4:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....74
- **Figura 5:** Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....75
- **Figura 6:** Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....75
- **Figura 7:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología76
- **Figura 8:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....76
- **Figura 9:** Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....77
- **Figura 10:** Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología.....77

RESUMEN

Objetivos: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Métodos y materiales: Esta investigación fue correlacional. El diseño del estudio fue no experimental, este tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre dos o más variables, La población universo fueron todos los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma en el año 2018. La muestra: fueron los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma en junio del 2018. El muestreo: 50 pacientes de ambos sexos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. La selección del estudio fue no probabilístico, debido a que se tomaron a los pacientes que aceptaron participar.

Resultados: Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,594 entre la calidad de atención y satisfacción del usuario; es decir a un buen nivel de la calidad de atención en el centro de salud de La Palma le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario.

Conclusiones: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,594 que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud La Palma Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción de usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de La Palma Junio 2018.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de odontología.

ABSTRACT

Objectives: To determine the relationship between quality of care and satisfaction of the external user in the Dentistry service of La Palma Health Center June 2018.

Methods and materials: This investigation was correlational. The design of the study was non-experimental; this type of design includes a determination of the level of relationship that exists between two or more variables. The universe populations were all patients who attended the dentistry service of the La Palma Health Center in 2018. The sample: were the patients who attended the dentistry service of the La Palma Health Center in June 2018. Sampling: 50 patients of both sexes who met the inclusion and exclusion criteria. The selection of the study was non-probabilistic, due to the fact that the patients who accepted to participate were taken.

Results: The results obtained in the correlation show that there is a positive relationship of 0.594 between the quality of care and user satisfaction; that is, a good level of quality of care in the health center of La Palma corresponds to a good level of user satisfaction.

Conclusions: Based on the data collected in the investigation, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.594 has been determined, which indicates that there is a significant relationship between user satisfaction and the quality of care in the Health Center Dentistry service. La Palma June 2018. That is to say that a good level of user satisfaction corresponds to a good level of quality of service in the dentistry service of the La Palma health center June 2018.

Keywords: quality of care, user satisfaction, dentistry service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La problemática dentro del sector salud, específicamente referidos a la calidad de la atención brindada, así como a la satisfacción del usuario, ha sido un tema permanente de estudio. Ya que muchas veces no se brinda una calidad de atención adecuada a los pacientes en general. Para poder definir el concepto de calidad de atención en salud, se puede decir que está relacionado a la satisfacción de necesidades y exigencias del paciente externo, del entorno familiar y además de la sociedad. La calidad de atención, tiene como base la organización de un cambio, y su objetivo es llegar a niveles de excelencia dentro de las prestaciones, evitando errores para mejorar el rendimiento en instituciones. ¹

Según la Organización Mundial de la Salud, los establecimientos, bienes y servicios deberán tener aprobación científica y médica. La calidad es un componente clave de la cobertura sanitaria universal, e incluye la experiencia y la percepción de la atención sanitaria. ²

La calidad de atención cambia respecto al número de cita del paciente, es decir se va prolongando el tiempo de atención odontológica en cada cita, debido a varios tiempos de espera. Esto quiere decir que de alguna manera la calidad de atención baja con respecto al número de cita del paciente. ³

Actualmente en el Perú la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. ⁴

El Ministerio de Salud en el marco de sus funciones rectoras y específicas, busca mejorar el estado de salud de la población en el país a través de la articulación del

Sistema Nacional de Salud, para lo cual con los subsectores del sector salud vienen desplegando acciones que contribuyan en la mejora de la calidad de la atención de los servicios de salud que brindan las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS.⁵

En el ámbito local, en los distintos establecimientos del MINSA de Ica, así como en los hospitales, Centros de Salud y Puestos de Salud, la calidad de atención se ve afectada por distintos factores, entre los que mencionaremos a los recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros, los cuales son limitados. Más aún en las zonas rurales de Ica, por lo que muchas veces se crea una insatisfacción del usuario que se atiende en las distintas instituciones de salud. De modo que se busca corregir en cierto modo estas carencias para así poder brindar una mejor calidad de atención al usuario externo.⁶

En este trabajo de investigación trataremos la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Palma, específicamente en el servicio de odontología. Como ya se mencionó en la ciudad de Ica en general la calidad de atención se ve afectada por distintos factores, lo que causa insatisfacción en los pacientes; el Centro de Salud La Palma, ubicado en un lugar urbano marginal, también cuenta con carencias en dichos factores, a pesar de tratarse de un Centro de Salud, como se sabe la población que cubre este Centro de Salud es muy amplia, por lo que es necesario mejorar ciertas carencias, como por ejemplo los recursos humanos y materiales, para poder mejorar la calidad de atención y así llegar a la satisfacción del usuario externo.

Para Martins et (2016) en su estudio demuestra una insatisfacción por parte del usuario por la falta de estrategias para fortalecer los elementos tangibles, determinando y evaluándolas para las futuras atenciones. No obstante en el Centro de Salud Delicias de Villa por Jesús Herrera, se llegó a la conclusión de que la mayoría de usuarios dan una opinión positiva para efectos de los elementos tangibles en la calidad de atención en odontología. (2017)⁷

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1. Internacional:

Hermida (ecuador 2015); Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud n° 2. Cuenca. 2014. Tesis para optar el grado de magister en Salud Pública, Universidad de Cuenca, Ecuador. Cuyo objetivo es evaluar la calidad de atención brindada en la consulta externa, mediante la medición de satisfacción recibida en los servicios. se realizó un estudio no experimental. La Población o muestra estudio realizado en el Centro de Salud 2 de Cuenca en julio del 2014, teniendo una muestra probabilística de 287 usuarios.

Instrumento de medición: aplicaron un cuestionario validado SERVQHOS, que fue adaptado para la investigación, aplicando la encuesta a personas: mayores de edad y finalizando su atención en consulta externa. El análisis de datos se llevó a cabo con el programa SPSS versión 15.0, mediante una estadística descriptiva. Se aplicaron pruebas estadísticas como el Alfa de Cron Bach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado.

Conclusiones: se obtuvo altos niveles de satisfacción en el servicio global e individual, lo que refiere un servicio de calidad, También se concluyó que la satisfacción del usuario está asociado al trato que se recibe del personal de salud.⁸

Boza C .(costa Rica .2017); Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016; Tesis para optar el grado de magister en Administración de Servicios de Salud, Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

Cuyo objetivo es Analizar la satisfacción del usuario, desde su percepción de acuerdo a la atención recibida, en la UCI-HNN durante febrero y marzo del 2016. Es un estudio exploratorio, cuantitativa- descriptiva. Con nivel de confianza 95% y margen de error 5%, teniendo una población total de 176 pacientes, la muestra recomendada es 121, pero se obtuvo una población muestral de 122 padres de familia y/o encargados legales de los niños atendidos en UCI-HNN en febrero y marzo del 2016 el Instrumento de medición: Se realizaron tres actividades para la

recolección de datos; selección del instrumento válido y confiable, segundo aplicar el instrumento para adquirir registros y mediciones para el estudio. Y la planificación de registros y mediciones adquiridas para su análisis.

Conclusiones: se concluye que la atención en la UCI HNN es de calidad, con respecto a los cuidados del paciente, pero en el abordaje a la familia se obtuvieron algunas debilidades, especialmente en el trato.⁹

Maggi (ecuador .2018); Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro; Tesis para optar el grado de magister en Gerencia en servicios de la salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El objetivo es determinar la afectación de la calidad de atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro en la satisfacción de los usuarios. es un estudio de tipo transversal analítica. Por lo que un promedio de 165 niños se atienden a diario en emergencia, al mes serían 4 950 niños. Aplicándose la ecuación de población finita se tiene una muestra de 357 personas, considerándose una muestra probabilística. El Instrumento de medición: Se usó la escala de SERVQUAL de 21 preguntas de expectativas y 21 preguntas de percepción, con lo que se determinó la satisfacción teniendo en cuenta la diferencia entre expectativas y percepciones.

Conclusiones: se llegó a la conclusión que los hospitales deben de organizarse de tal manera que brinden un servicio de excelencia, para así satisfacer las necesidades de los usuarios. Se llegó a la conclusión que la metodología SERVQUAL es la herramienta adecuada para medir la satisfacción en las personas.¹⁰

Con respecto a los antecedentes internacionales podemos deducir que la atención de calidad está relacionada con el grado de satisfacción del usuario externo o paciente, que en los antecedentes citados se concluye que la atención de calidad es relativamente buena, pero de todos modos se observan ciertas carencias o debilidades que se pueden llegar a solucionar con una buena organización en general, tanto entre el personal de salud como en la relación del personal con los pacientes.¹¹

1.2.2. Nacional:

Chávez (Lima 2016), Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016; Tesis para optar el grado de magister en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad San Martín de Porres, Lima. La investigación tiene por objetivo evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología, es un estudio de tipo no experimental, descriptivo, cuantitativo. El Instrumento de medición los datos se obtuvieron por la encuesta Servqual para el estudio cuantitativo, midiendo la percepción de los usuarios externos teniendo en cuenta las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; midiéndose por la escala de Likert.

Conclusiones: se llegó a la conclusión que la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, es extremadamente buena. La clínica Odontológica cumple con estándares establecidos, como infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, en sus diferentes ambientes.

Se obtuvo un nivel de bienestar alto, logrando la solución de problemas de los pacientes.¹¹

Jesús (Lima 2017); Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica del Centro de Salud "Delicias"- Chorrillos, Lima 2017; Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo. El objetivo es identificar la relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud. Es un tipo de investigación básica, por su alcance corresponde a una investigación de nivel correlacional. El Instrumento de medición utilizado fue la encuesta, para medir la satisfacción se usaron 20 preguntas adaptadas de Ramírez y Álvarez (2015) y para la segunda variable se usaron 30 preguntas basadas en SERVQUAL. La Población o muestra se obtuvo una muestra intencional, constituida por 110 usuarios asistentes al servicio dental del centro de salud. Se concluye que se encuentra relación entre satisfacción del usuario externo y calidad de atención odontológica en

el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017, teniendo como nivel de asociación moderada 0.406.¹²

León (Lambayeque 2017); Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016; Tesis para optar el grado de magister en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” el objetivo es evaluar niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los pacientes para mejorar la atención médica en consulta externa. El tipo de investigación es cuantitativo, correspondiente a estudios descriptivos - prospectivos. Instrumento de medición: para la investigación se utilizó la encuesta- entrevista. Conformado por un cuestionario de 35 preguntas para aplicarlas en servicios de consultorios externos. Población o muestra: La muestra para la investigación fue de tipo probabilístico, siendo cuantitativamente 384 participantes.

Conclusiones: se llegó a la conclusión que el nivel de calidad de atención fue bueno con 48.2%. En el nivel de satisfacción del paciente se obtuvo 76.8%.

El tiempo promedio de consulta fue de 10 a 20 minutos con 47.1 %.

Se realizó una propuesta para la mejora del nivel de satisfacción y calidad de atención del paciente atendido en consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú Chiclayo.¹³

1.2.3. Local:

Dongo D, Hernández H (Ica 2016), Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del hospital regional de Ica junio agosto 2016. Ica, Perú; Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Universidad San Luis Gonzaga de Ica. Objetivo Conocer la Percepción de la calidad de atención de Enfermería por parte de los Pacientes en el Servicio de cirugía general del Hospital Regional de Ica. Tipo de investigación: Estudio descriptivo, no experimental, de diseño transversal. La muestra para la investigación fue de tipo probabilístico, siendo cuantitativamente 384 participantes. Instrumento de medición: se utilizó el cuestionario CARE Q (50 preguntas).

Conclusión: 86.8% de los pacientes perciben buena calidad de atención de enfermería.¹⁴

Guzmán E, (Ica 2016) Calidad de la atención inicial del profesional de enfermería en pacientes poli traumatizados en el Hospital Regional de Ica. Perú. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Universidad Alas Peruanas Ica. El objetivo es determinar la calidad de la atención inicial del profesional de Enfermería en los pacientes poli traumatizados en el Hospital Regional de Ica – 2016. El tipo de estudio es descriptivo, transversal, prospectiva, y no experimental de Nivel descriptivo. Muestra: fue 160 pacientes poli traumatizados atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica en abril de 2016. Instrumento de medición: El cuestionario. La conclusión es que la atención oportuna del paciente poli traumatizado en la atención inicial tiene una aprobación de 63.8%. La capacidad y habilidad en la atención del paciente poli traumatizado en su etapa inicial tiene una aprobación de 64.5%. La calidez en la atención del paciente poli traumatizado en su etapa inicial tiene una aprobación de 76.0%. La calidad en la atención inicial del paciente poli traumatizado tiene una aprobación de 68.1%.¹⁵

Pachas F, Acevedo G, (2017) Valoración de la calidad de asistencia de los enfermeros en los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo, Chincha, 2016”. Chincha, Ica. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Universidad Autónoma de Ica.

Metodología: La investigación fue descriptiva – transversal, evaluativo, debido a que se detalla la información y se da en el periodo de mes de mayo a junio de 2016. Instrumento de medición: Se aplicó una encuesta de 10 ítems a una muestra de 80 pacientes, conformados por 40 varones y 40 mujeres, que sus edades oscilaban entre 25 y 47 años. Conclusiones: Se encuentra que el trato por las enfermeras es bueno, manifestado por la muestra, que es cálido y apropiado pero requiere mejorías para ser más eficaz.

La necesidad de la realización de esta investigación y aplicación de cuestionario a los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha es para conocer la valoración de asistencia del personal de enfermería a los pacientes en el mes de septiembre de 2016. Del total de la muestra que estaba conformada por 80 personas que hacían el 100% un 50% eran varones, mientras que el otro 50% estaba constituido por mujeres con edades oscilatorias entre 25 y 47 años, donde se

concluyó que las enfermeras brindan un trato en buena percepción y apreciación. La calidad de enfermería del cuidado es un proceso que abarca tres aspectos principales; la estructura, el proceso y los resultados que van a garantizar una atención más eficaz y satisfacción de la necesidad humana en los pacientes del hospital. Los resultados encontrados en el estudio deben de servir de ayuda y reflexión al profesional de enfermería para la toma de decisiones en la calidad de asistencia a los pacientes.¹⁶

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

CALIDAD DE ATENCIÓN:

En la actualidad los servicios de salud deben de asignarse a los usuarios con los estándares de calidad, por lo que, debe tener basta prestancia y atención en las etapas del proceso de la gestión, cada vez que se realiza la búsqueda de la salud de personas para que así quede recuperada para retomar sus actividades diarias. El objetivo de la calidad debe orientarse a la satisfacción de los usuarios en todos los servicios de atención, de esta manera se busca velar por los derechos fundamentales de las personas, esto es su vida.

Barrios O. (24) define la atención de calidad como: “Otorgar atención al usuario conforme a los conocimientos médicos y principios éticos actuales, con el fin de cubrir sus necesidades de salud y sus expectativas, de la misma manera con las instituciones prestadoras de salud”. La atención de calidad minimiza los procedimientos dificultosos administrativos y hace del profesional de salud una actividad importante, que hace que desarrolle sus cualidades que demuestran un buen marco axiológico, alta cultura científica y ejercicio profesional bien valorado.¹⁷

Tipos de calidad de atención:

Calidad deseada:

Se refiere a que los pacientes se encuentren conformes con la atención percibida, teniendo en cuenta ciertas características, dependiendo de esto la satisfacción del mismo. (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

Calidad satisfecha

Se refiere al tipo de atención que solicita el paciente, el paciente cubre más sus expectativas. (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

Calidad que agrada

Se refiere a la atención espontánea que recibe el paciente, y esta llega a complacerlo, por lo que supera las expectativas del paciente. (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

Como podemos deducir existen distintos tipos de calidad de atención, para cada tipo de paciente, los cuales cumplen con ciertas características especiales pero teniendo un mismo fin que es la satisfacción del paciente o usuario externo.¹⁸

Dimensiones de Calidad de Atención

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Son los elementos que abarcan instalaciones físicas, recursos humanos, infraestructura, materiales e insumos, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios.

Para Zeithman y col. (2002) la tangibilidad está conformada por objetos naturales que pueden ser percibidos. En esta dimensión se puede considerar las instalaciones y accesibilidad. Se realiza la evaluación de esta dimensión junto con las estrategias a largo plazo.

La tangibilidad en resumen se refiere a la parte física, lo que se percibe con los sentidos, lo que es accesible, visible y duradero.

Dimensión 2: fiabilidad

Para Zeithman (2002) la fiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Esto implica que la institución cumpla con determinadas funciones como son: brindar un buen servicio, resolver problemas y de cumplir con los acuerdos.

Es decir la dimensión de la fiabilidad se refiere al buen desempeño que se realiza, es decir comprende la buena capacidad del personal de salud, el buen servicio que brindan en la atención al paciente.

Farfán (2007) nos dice lo siguiente: la fiabilidad se refiere a un sistema de elaboración de un producto o procesos sin errores; evitando mínimos riesgos, constituyendo un factor esencial en la competitividad empresarial.

Resumiendo, la fiabilidad es la capacidad que se tiene para identificar problemas que surgen en una institución; para disminuir errores y dar solución a los problemas para así evitar riesgos. Ya sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como para brindar capacitación al personal de servicio. Es decir influye en el abastecimiento de insumos, realizando el servicio prometido. Podemos decir que la fiabilidad es fundamental para velar por la seguridad del producto y garantizar su aprovechamiento.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Esta dimensión se refiere a la respuesta que muestra el personal de salud ante una atención o ante un problema suscitado antes o después de la atención. Esta capacidad depende mucho de la voluntad del profesional de salud,

Parasuraman, (1988) se refiere a esta dimensión como la disposición de apoyar a los usuarios para que tengan un rápido servicio, así también responde a las necesidades en tiempo record. De este, la calidad que se presta a los pacientes viene a ser un procedimiento que se observa en la satisfacción global de las necesidades del paciente.

Dimensión 4: seguridad

Castillo (2005) dice que “Seguridad viene hacer aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas.”

Para Zeithman y col. (2002), la seguridad comprende un tema fundamental en la calidad de atención, ya que es el conocimiento propio de los trabajadores, reflejado en la cortesía, utilizando sus habilidades obtienen inspirar confianzas y energías positivas.

Para estos autores la dimensión de la seguridad se refleja en la calidad de atención y sus procesos.

La OMS (2007) define a la seguridad como aquel principio esencial dentro de la calidad de atención, ya que existe un alto nivel de peligro en cada procedimiento a realizar sobre la salud del paciente.

En los estudios realizados sobre la seguridad del paciente los diversos procedimientos, generan conflictos en la práctica clínica, por lo tanto la seguridad del usuario requiere mayor atención en los sistemas de monitoreo, lo que implica

tener un horizonte mayor de acciones, que busca el mejoramiento de desempeño, situaciones de riesgos ambientales, y la propia gestión de seguridad.

La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente (OMS, 2008), hace énfasis en la difusión y promoción de agendas para la investigación, teniendo en cuenta el mejoramiento de la calidad de atención.

Dimensión 5: Empatía

Fernández y col. (2008) refiere que la empatía es la disposición de los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social o planteando una emoción que no depende de la persona, sino que caracteriza la situación o contexto de manera integral y multidimensional.

Se ha logrado identificar cuatro elementos fundamentales:

a) Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo: está activa mecanismos cognitivos que ponen en marcha los mecanismos emocionales (se genera un stress empático. Ahora bien los efectos que se logran ver a nivel interpersonal reflejan de un modo la frustración e impotencia y enfado por parte de las personas. Bajo este criterio se puede decir que la respuesta cognitiva-afectiva viene hacer una emoción negativa que a su vez se puede convertir en un psicosocial.

b) Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo: trata de activar los procesos emocionales de signo positivo como por ejemplo: la alegría empática. En si comprende el grado intra personal de diversas emociones, como la satisfacción y orgullo.

c) Contagio emocional: esta realiza diferencias entre lo emocional y la adopción de puntos de vistas. En este sentido, suele impedir a las personas “ubicarse en vez del otro” y así entender que es lo que realmente siente. Por consiguiente, en cuanto a lo intrapersonal suele ser una variante negativa del estado emocional, y por otro lado en lo interpersonal comprende tener menor probabilidad del comportamiento social incrementando así un comportamiento anti social.

d) Empatía cognitiva: en este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que replica a nivel emocional con otro sujeto o persiana objetiva. De esta manera se puede evidenciar que ciertos elementos en los supuestos; ya sea en el caso que se de en un ambiente psicoterapéutico (Fernández et al., 2008, p. 47). A nivel intrapersonal, se dar un incremento hacia los demás individuos. Por último, a

nivel interpersonal la facilidad de empatía se manifiesta positivamente en la interacción social.

Ahora bien esta dimensión cumple un rol fundamental en las acciones de la motivación e información, puesto que se dirige a disminuir las posibles necesidades que tienen otras personas, además permite obtener información sobre el bienestar de los otros. Se puede decir entonces que un sujeto es empático, cuando tiene la destreza de escuchar con suma atención al resto de las personas, mejor aún si este sabe dialogar y estar dispuesto a sugerir alternativas y discutir problemas que encuentren solución a los mismos.

Por último el sujeto empático tiene la capacidad de comprender emocionalmente a los otros individuos, he ahí la clave que nos lleva al éxito, no solo en las relaciones laborales si no también es la interpersonal.¹⁹

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

La satisfacción del usuario son aquellos resultados importantes que se brinda al usuario, para tener un buen servicio de calidad. La satisfacción del usuario influye en su comportamiento donde se quiere llegar a brindar un buen servicio.

La satisfacción del usuario podría influir en lo siguiente aspectos:

- El modo de que el paciente acceda o no acceda a la atención
- El lugar a cual asiste para ser atendido
- El modo de estar disponible para realizar pagos por los servicios brindados
- El modo de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio.
- El modo que el usuario tome la iniciativa de retornar o no al proveedor del servicio
- El modo que el paciente recomiende a sus pares de tomar o no los servicios a los demás. (Rojas, 2007, p 32)

La satisfacción del paciente depende siempre de las oportunidades que le brinda una calidad de servicios como también en sus expectativas. En este sentido el paciente estará satisfecho, siempre y cuando los servicios que requiere, cubra o exceda sus expectativas. Ahora bien si estas expectativa son bajas o si el mismo paciente tiene acceso limitado a dichas servicios pueda que sea, que lo obtenido este relativamente eficiente.²⁰

Aspectos que comprende la satisfacción del usuario.

Muchos usuarios o consumidores experimentan los tres niveles de satisfacción:

En primer lugar, la insatisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario.

En segundo lugar, la satisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario.

En tercer lugar, la complacencia: esta se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas del usuario (Thompson, 2012 p 62)

En efecto, los tres niveles de la satisfacción no siempre alcanzan las expectativas. Ello significa que la satisfacción está entre las expectativas insatisfechas y la complacencia. Los usuarios suelen experimentar el cumplimiento de las expectativas y en consecuencia el adecuado desempeño de las mismas.²¹

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?

1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ✓ ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?

- ✓ ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. CONVENIENCIA

Esta investigación fue conveniente de estudiar ya que actualmente la calidad de atención que se brindan en las instituciones de salud no es muy buena para los pacientes, vemos que es uno de los principales problemas que manifiestan los pacientes.

Por lo tanto esta investigación sirvió para evaluar dicha calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma en Junio 2018; la cual fue conveniente para el Centro de Salud La Palma, para los pacientes y para los profesionales de salud de dicha institución. Se cree que fue necesario su estudio para brindar un estado actual de la situación respecto a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, para así poder tener una referencia actual y mejorar algunos aspectos.

1.5.2. RELEVANCIA SOCIAL

Con esta investigación se benefició más que todo a los pacientes que se atienden en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, ya que se evaluó la situación actual de la calidad de atención en dicho establecimiento de salud. Teniendo en cuenta que de acuerdo a los resultados obtenidos, identificamos las debilidades y fortalezas, para así poder mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud La Palma.

1.5.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

En esta investigación se buscó resolver el problema de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en algunas instituciones de salud, en este caso en el Centro de Salud La Palma, como es conocido los pacientes manifiestan su malestar por la calidad de atención en general. Con estos resultados, se buscó mejorar los problemas que pueden existir respecto a la calidad de atención en dicha institución,

para así poder mejorar las deficiencias, si las hubiera. Esta investigación se enfocó en el servicio de odontología, pero podría servir para aplicarse en otros servicios de dicha institución, como puede ser medicina, obstetricia, enfermería, etc.

1.5.4. VALOR TEÓRICO

Con esta investigación se buscó informar sobre el estado actual de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud La Palma, para así realizar un estudio estadístico respecto a los problemas que podrían encontrarse en dicha institución. Nos ayudó a complementar información con respecto a la calidad en el servicio de odontología particularmente. Anteriormente ya se han desarrollado investigaciones similares, por lo que esta investigación puede servir para complementar y comparar investigaciones anteriores.

1.5.5. UNIDAD METODOLÓGICA

Con la investigación realizada, se pueden utilizar los resultados obtenidos para diferentes campos de estudio y/o diferentes investigaciones futuras. Los puntos que se plantean en la investigación sirvieron como técnica o instrumento en otras investigaciones a realizar, ya sea en el campo de salud, o en diferentes ramas que guarden relación como gerencia en salud, administración y gestión en servicios de la salud.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

- ✓ Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

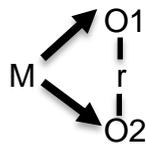
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

II. MÉTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es correlacional porque se busca la relación existente entre ambas variables.

El Diseño del estudio fue no experimental, este tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre dos o más variables, cuya inclinación está sujeta a la muestra de los sujetos o participantes. Teniendo el siguiente esquema:



Dónde:

M : Muestra de estudio

O1 : Medición de la variable 1 (calidad de atención)

R : Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

O2 : Medición de la variable 2 (satisfacción del usuario externo)

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

-Calidad de Atención.

-Satisfacción del usuario externo.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención.	Servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados que consiguen una atención de salud óptima para el paciente.	Aplicación de la encuesta SERQUAL modificada para medir la calidad de atención.	-Elementos tangibles. -Fiabilidad. -Capacidad de respuesta. -Seguridad. -Empatía.	Encuesta.	-Totalmente en desacuerdo. -En desacuerdo. -Ni de acuerdo ni en desacuerdo. -De acuerdo. -Totalmente de acuerdo.
Satisfacción del usuario externo	Se define como la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto,	Aplicación de la encuesta SERQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud,	-Confiablez -Validez -Lealtad	Encuesta	Totalmente en desacuerdo. -En desacuerdo. -Ni de acuerdo ni en desacuerdo. -De acuerdo. -Totalmente de acuerdo.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: La población universo fueron todos los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma en el 2018.

MUESTRA: La muestra fueron todos los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma en Junio 2018.

Criterios de inclusión:

- ✓ Paciente mayor de 18 años que acude al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma en Junio 2018.
- ✓ Paciente que desee participar en este estudio.

Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes menores de 18 años.
- ✓ Paciente que manifestó su deseo de no participar
- ✓ Paciente con algún impedimento mental.

MUESTREO: 50 pacientes de ambos sexos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. La selección del estudio fue no probabilístico, debido a que se tomaron a los pacientes que aceptaron participar.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. Técnica

La técnica usada en esta investigación para recolectar los datos fue la encuesta.

2.4.2. Instrumento

Se utilizó el instrumento del cuestionario para las dos variables, se aplicó el cuestionario de 30 preguntas, adaptada de Jesús Herrera (2017), utilizando el modelo Servqual, los datos fueron recopilados de manera directa y anónima.

2.4.3. Confiabilidad

Confiabilidad por Rho de spearman.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis estadístico se utilizó el SPSS versión 23.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Antes de realizarle la encuesta al paciente, se le hará firmar un consentimiento informado.

III RESULTADOS

Tabla 1: Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[111-150]	5	10%
Regular	[71-110]	43	86%
Deficiente	[30-70]	2	4%
Total		50	100%
Media aritmética		92.92	

Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario la variable de estudio calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 10% (5) de usuarios opinaron que existe un nivel bueno en cuanto a la calidad de atención en opinión de los usuarios del centro de salud de La Palma, por otro lado el 86% (43) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 4% (2) de usuarios opinaron que las dimensiones de la calidad del establecimiento se encuentra en un nivel deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 92,92 puntos que permite afirmar que la calidad de atención en el centro de salud de La Palma, es considerada por los usuarios como regular.

Tabla 2 Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	8	16%
Regular	[17-26]	35	70%
Deficiente	[07-16]	7	14%
Total		50	100%
Media aritmética		21.5	

Interpretación:

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 16% (8) de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de La Palma, señalaron que la dimensión aspectos tangibles es buena, por otro lado el 70% (35) la considera en un nivel regular; finalmente el 14% (7) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,5 puntos que permite afirmar que la dimensión aspectos tangibles, es decir la impresión que tienen los usuarios de este establecimiento de salud en cuanto a la infraestructura y sus instalaciones, es considerada como regula.

Tabla 3: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[24-30]	7	14%
Regular	[15-23]	32	64%
Deficiente	[06-14]	11	22%
Total		50	100%
Media aritmética		18.14	

Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (7) de los usuarios que asisten al servicio de odontología de este establecimiento es consideran como bueno, por otro lado el 64% (32) la consideran en un nivel regular; finalmente el 22% (11) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 18.14 puntos que permite afirmar que la dimensión fiabilidad, es decir la atención y el trato que es brindado por los profesionales de salud del establecimiento, es considerada por ellos como regular.

Tabla 4: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[19-25]	12	24%
Regular	[12-18]	28	56%
Deficiente	[05-11]	10	20%
Total		50	100%
Media aritmética		15.74	

Interpretación:

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 24% (12) de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud de La Palma, consideran que la capacidad de respuesta percibida por los profesionales de la salud es bueno, por otro lado el 56% (28) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 20% (10) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,74 puntos que permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad de los empleados que laboran en este establecimiento para ayudar a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido, es considerada como regular.

Tabla 5: Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[24-30]	3	6%
Regular	[15-23]	23	46%
Deficiente	[06-14]	24	48%
Total		50	100%
Media aritmética		15.46	

Interpretación:

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 6% (3) de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de La Palma, señalan que la seguridad que les brinda el personal es bueno, por otro lado el 46% (23) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 48% (24) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,46 puntos que permite afirmar que la dimensión seguridad, es decir que la atención profesional brindada y los conocimientos referidos al motivo de la atención que les brindan los especialistas, es considerada como regular.

Tabla 6: Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	8	16%
Regular	[17-26]	36	72%
Deficiente	[07-16]	6	12%
Total		50	100%
Media aritmética		20.08	

Interpretación:

En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 16% (8) de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de La Palma, opinan que el sentimiento de empático brindado por el personal que labora en este servicio es bueno, por otro lado el 72% (36) de los usuarios la ubica en un nivel regular; finalmente el 12% (6) de usuarios señalaron que los sentimiento de empatía mostrados por los trabajadores del establecimiento es deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 20,08 puntos que permite afirmar que en cuanto a la dimensión empatía, es decir la capacidad de compartir, comprender y ponerse en el lugar de los pacientes es regular.

Tabla 7: Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORÍAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[74-100]	9	18%
Moderadamente satisfecho	[47-73]	39	78%
Insatisfecho	[20-46]	2	4%
Total		50	100%
Media aritmética		63.9	

Interpretación:

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la variable satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 18% (9) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera satisfecho el nivel de satisfacción al acudir al centro de salud de La Palma, por otro lado el 78% (39) de los usuarios consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 4% (2) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 63.9 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario luego de acudir al centro de salud de La Palma es moderadamente satisfecho.

Tabla 8: Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[30-40]	14	28%
Moderadamente satisfecho	[19-29]	33	66%
Insatisfecho	[08-18]	3	6%
Total		50	100%
Media aritmética		26.06	

Interpretación:

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 28% (14) de los usuarios consideran que la confiabilidad en la atención médica del centro de salud de La Palma es satisfecho, por otro lado el 66% (33) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 6% (3) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 26,06 puntos que permite afirmar que la confiabilidad en la atención médica es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 9: Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[38-50]	12	24%
Moderadamente satisfecho	[24-37]	29	58%
Insatisfecho	[10-23]	9	18%
Total		50	100%
Media aritmética		21.9	

Interpretación:

En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión validez en opinión que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 24% (12) de usuarios consideran que en cuanto a la validez en opinión de los usuarios que asisten al centro de salud de La Palma es satisfecho, por otro lado el 58% (29) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 18% (9) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,9 puntos que permite afirmar que dimensión validez es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 10: Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[48-60]	9	18%
Moderadamente satisfecho	[34-47]	37	74%
Insatisfecho	[20-33]	4	8%
Total		50	100%
Media aritmética		15.94	

Interpretación:

En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de la dimensión lealtad en opinión que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 18% (9) de los usuarios que asisten al centro de salud de La Palma consideran que la dimensión lealtad se encuentra en un nivel satisfecho, por otro lado el 74% (37) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 8% (4) de los usuarios la consideran como insatisfecha.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,94 puntos que permite afirmar que la lealtad en la atención del servicio de odontología del centro de salud de La Palma, es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 11: Kolmogorov-Smirnov.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	D1: Elementos tangibles	D2: Fiabilidad	D3: Capacidad de respuesta	D4: Seguridad	D5: Empatía	VX: Calidad de atención	D1: Confiability d	D2: Validez	D3: Lealtad	VY: Satisfacción del usuario
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Parámetros normales ^{a,b}										
Media	21,5000	18,1400	15,7400	15,4600	22,0800	92,9200	26,0600	21,9000	15,9400	63,9000
Desviación estándar	5,48932	5,04676	4,70263	4,50039	5,84438	20,20895	6,18890	5,56318	3,90923	14,09480
Máximas diferencias extremas										
Absoluta	,168	,151	,125	,107	,111	,225	,070	,104	,119	,121
Positivo	,168	,151	,080	,107	,111	,225	,070	,094	,119	,121
Negativo	-,124	-,096	-,125	-,092	-,089	-,185	-,067	-,104	-,090	-,105
Estadístico de prueba	,168	,151	,125	,107	,111	,225	,070	,104	,119	,121
Sig. asintótica (bilateral)	,001 ^c	,006 ^c	,051 ^c	,200 ^{c,d}	,167 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,074 ^c	,066 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De los resultados en la tabla 11, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en la mayoría de los casos son menor a 0.05 en los puntajes de la variable satisfacción del usuario y dimensiones de la calidad; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%).

Tabla 12: Coeficientes de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario.

			Variable Satisfacción usuario	Y: del usuario
Coeficiente de Rho de Spearman	D1: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,366**	
		Sig. (bilateral)	,009	
		N	50	
	D2: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,509**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	
	D3: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,540**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	
	D4: Seguridad	Coeficiente de correlación	,361**	
	Sig. (bilateral)	,010		
	N	50		
D5: Empatía	Coeficiente de correlación	,464**		
	Sig. (bilateral)	,001		
	N	50		
Variable X: Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,594**		
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	50		

Interpretación:

En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la variable X (Calidad de atención) y la variable Y (Satisfacción del usuario).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario es 0,366.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario es 0,509.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario es 0,540.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario es 0,361.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario es 0,464.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,594 entre la calidad de atención y satisfacción del usuario; es decir a un buen nivel de la calidad de atención en el centro de salud de La Palma le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario.

PRUEBA DE HIPOTESIS:

Descripción de la prueba de hipótesis general:

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Calidad de atención	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	VX: Calidad de atención	Correlation Coefficient	1,000	,594**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	N		50	50
		VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,594**
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		50	50	
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
Hipótesis general: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018				
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018				
Hipótesis nula (H0): No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018				
Valor T calculado	Valor T	P	Decisión	
5,115	±1,64	0,05	Rechazo la Ho	
Estadístico de Prueba: T Student Correlación				
$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,594 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,594)^2}{50 - 2}}} = 5,115$				
Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 5,115 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018				

Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			D1: Elementos tangibles	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D1: Elementos tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,366**

		Sig. (2-tailed)	.	,009
		N	50	50
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,366**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,009	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 01: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

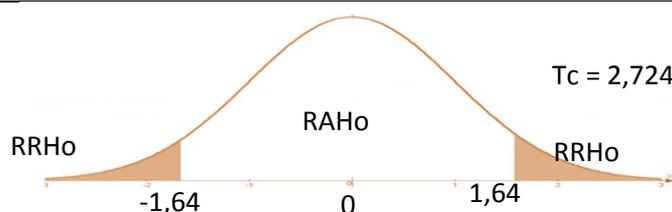
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,724	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,366 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,366)^2}{50 - 2}}} = 2,724$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,724 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

		D2: Fiabilidad	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D2: Fiabilidad	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,509**
		N	50
		N	50
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,509**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	,000
		N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 02: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

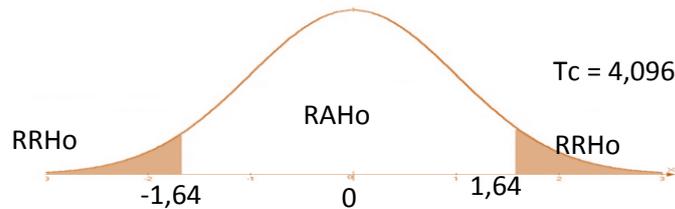
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,096	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,509 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,509)^2}{50 - 2}}} = 4,096$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,096 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

		D3: Capacidad de respuesta	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D3: Capacidad de respuesta	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,540**
	VY: Satisfacción del usuario.	N	50
		Correlation Coefficient	,540**
	Sig. (2-tailed)	1,000	
	N	50	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 03: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

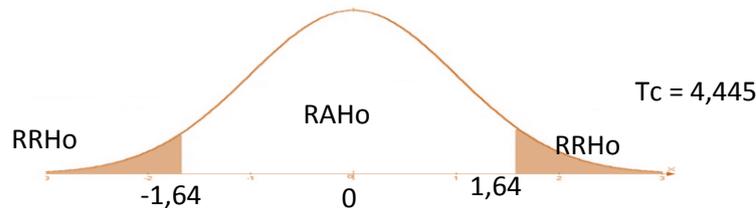
Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio

2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,445	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,540 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,540)^2}{50 - 2}}} = 4,445$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,445 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 4.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

		D4: Seguridad	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D4: Seguridad	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,361**
		N	,010
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	50
Sig. (2-tailed)		,361**	
N		,010	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 04: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

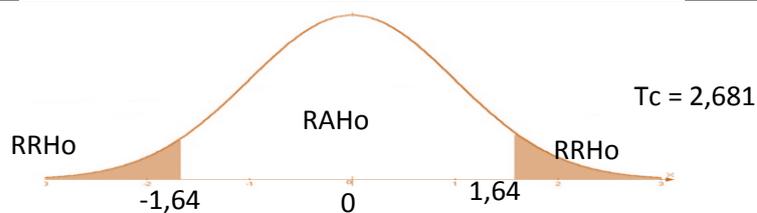
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,681	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,361 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,361)^2}{50 - 2}}} = 2,681$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,681 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 5.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

		D5: Empatía	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D5: Empatía	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001
		N	50
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,464**
Sig. (2-tailed)	,001		
N	50		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 05: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

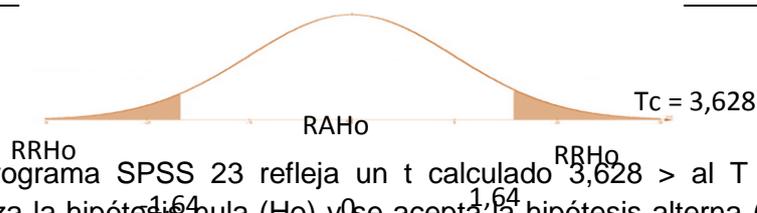
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,628	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,464 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,464)^2}{50 - 2}}} = 3,628$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,628 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,594 que indica que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de La Palma Junio 2018.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Chavez (2016), quien realizo un trabajo de investigación para evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología, el investigador concluyo en su trabajo de investigación que la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, es extremadamente buena. La clínica Odontológica cumple con estándares establecidos, como infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, en sus diferentes ambientes. Por otro lado Jesús (2017), sostiene que se ha encontrado relación directa entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017, teniendo como nivel de asociación moderada 0.406.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Barrios (24) quien define la atención de calidad como el otorgar atención al usuario conforme a los conocimientos médicos y principios éticos actuales, con el fin de cubrir sus necesidades de salud y sus expectativas, de la misma manera con las instituciones prestadoras de salud. Así mismo la variable satisfacción del usuario es entendida como aquellos resultados importantes que se brinda al usuario, para tener un buen servicio de calidad. La satisfacción del usuario influye en su comportamiento donde se quiere llegar a brindar un buen servicio, y de acuerdo con Rojas (2007), es el modo que el paciente recomiende a sus pares de tomar o no los servicios a los demás.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,366.

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,509.

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,540.

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,361.

En la hipótesis específica N°5; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,464.

Se puede concluir señalando que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,594 que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud La Palma Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción de usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de La Palma Junio 2018.
- Segunda:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,366 que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018.
- Tercera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,509 que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018.
- Cuarta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,540 que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018.
- Quinta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,361 que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del

usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018.

Sexta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,464 que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud La Palma Junio 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Al jefe del establecimiento se le recomienda socializar los resultados en el establecimiento de salud y difundirlo en los niveles superiores de la administración sanitaria.
- ✓ Al jefe del establecimiento se le recomienda mejorar la fiabilidad del servicio prometido, para ello se recomienda, que la atención se realice en orden, respetando el orden de llegada y que se implementen mecanismos de escucha de las quejas o reclamos de los usuarios.
- ✓ Al jefe del establecimiento se le recomienda mejorar la capacidad de Respuesta es decir disminuir los tiempos de espera, para ello se recomienda implementar acciones de mejora continua para que la atención en el área de caja/farmacia, admisión, consultorio dental sea rápida.
- ✓ Al profesional odontológico se le recomienda implementar acciones de mejora en la percepción de la seguridad del servicio, para ello se requiere que el odontólogo realice un examen bucal completo y minucioso, que le brinde al usuario el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.
- ✓ Al jefe del establecimiento se le recomienda que en relación a la empatía de la atención, se requiere que el personal odontólogo, admisión, caja y farmacia, traten al usuario con amabilidad, respeto y paciencia, que el personal odontólogo explique adecuadamente al usuario sobre los tratamientos odontológicos y el cuidado buco dental.
- ✓ Al jefe del establecimiento se le recomienda respecto a los aspectos tangibles, los SS.HH para los usuarios, deben de mantenerse limpios y que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.
- ✓ Al jefe del establecimiento se le recomienda realizar proyectos de mejora continua de la calidad en salud teniendo como línea de base los hallazgos con resultado negativo, que estaría afectando la satisfacción del usuario externo que acude al servicio odontológico.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Mejía. Auditoria médica .santa fe de Bogotá ediciones eco, Colombia, 2009.
2. Varo .Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios .valencia, ediciones Díaz de santos s.a. España 1994.
3. Freire. La atención primaria de la salud y los hospitales en el sistema nacional de salud Contribución al Seminario “Estado de Bienestar en España”, organizado por el Programa en Políticas Públicas y Sociales de la Universidad Pompeu-Fabra y patrocinado por la Diputación de Barcelona., España 18-19 de diciembre 2003.
4. Yampi.satisfacción de los clientes de las farmacias mifarma del sector Angamos de surquillo – lima, 2017
5. Francke, Arroyo, Guzmán. Políticas de salud 2006-2011, san isidro. Ediciones Nova Print SAC, lima. febrero del 2006.
6. Ulloa. Comunicación, cultura y desarrollo. Quito, Editorial "Quípus", CIESPAL, ecuador 2007.
7. Jesús Herrera, Fidel Alfredo (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Lima, Perú. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud, universidad César vallejo.
8. Hermida .Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud n° 2. Cuenca. Tesis para optar el grado de magister en Salud Pública, Universidad de Cuenca, Ecuador.2015.
9. Boza C .Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, Tesis para optar el grado de magister en Administración de Servicios de Salud, Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. 2016.
10. Maggi. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General

- de Milagro; Tesis para optar el grado de magister en Gerencia en servicios de la salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.2018.
11. Chávez .Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima, Tesis para optar el grado de magister en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad San Martín de Porres, Lima.2016.
 12. Jesús, Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica del Centro de Salud “Delicias”- Chorrillos, Lima. Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo 2017.
 13. León. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo. Tesis para optar el grado de magister en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” 2017.
 14. Dongo D, Hernández H .Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del hospital regional de Ica. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Universidad San Luis Gonzaga de Ica. 2016.
 15. Guzmán E. Calidad de la atención inicial del profesional de enfermería en pacientes poli traumatizados en el Hospital Regional de Ica. Perú. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Universidad Alas Peruanas Ica.2016.
 16. Pachas F, Acevedo. Valoración de la calidad de asistencia de los enfermeros en los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo, Chincha, Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Universidad Autónoma de Ica.2016.
 17. Lora. Tirado, Montoya, Simancas .Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional de Odontología [Internet] 2016 [27 Abr 2018]; - Vol. 12 (23). 1-6.
 18. Chamorro, Cortázar. Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud, Trabajo de grado de especialización (Especialista

en Administración de la Salud). Universidad Católica de Manizales, Facultad de Salud, 2014.

19. Peña, Díaz .Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios, Madrid, esic editorial 2016.
20. Rojas MH. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. (1997).
21. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INSTRUMENTO
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 201</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Cuestionario de calidad de atención</p>
<p>Específico</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión</p>	<p>Específico.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del</p>	<p>Específico</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión</p>		

<p>capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018?</p>	<p>usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p>	<p>capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el servicio de odontología del Centro de Salud La Palma Junio 2018.</p>		
--	---	--	--	--

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimados pacientes del Centro de Salud La Palma que asisten al servicio de odontología, reciban un cordial saludo y agradecimiento por participar en esta encuesta que tiene por objetivo conocer la calidad de atención en el servicio de odontología. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

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

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

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					

	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario se realizará para obtener información sobre la calidad de atención en el C.S. La Palma en el servicio de odontología, para ello requerimos de su colaboración respondiendo de forma anónima dicho cuestionario, la información será utilizada para la realización de una tesis por el grado de maestría.

El cuestionario tendrá una duración aproximada de 20 minutos, contéstelo con la mayor seriedad posible. Recuerde que todas las preguntas deben ser respondidas.

Atentamente.

Br. Quijaite Munarriz, Lizzeth Thalia.

ANEXO 04: DATA DE RESULTADOS

4.1. Data de resultado de la variable X

VARIABLE X: CALIDAD DE ATENCIÓN																																				
N°	D1: ELEMENTOS TANGIBLES							D2: FIABILIDAD					D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D4: SEGURIDAD					DIMENSION 5: EMPATIA								DI M 01	DI M 02	DI M 03	DI M 04	DI M 05	V A R . X
	IT E M 01	IT E M 02	IT E M 03	IT E M 04	IT E M 05	IT E M 06	IT E M 07	IT E M 08	IT E M 09	IT E M 10	IT E M 11	IT E M 12	IT E M 13	IT E M 14	IT E M 15	IT E M 16	IT E M 17	IT E M 18	IT E M 19	IT E M 20	IT E M 21	IT E M 22	IT E M 23	IT E M 24	IT E M 25	IT E M 26	IT E M 27	IT E M 28	IT E M 29	IT E M 30						
1	3	3	4	4	2	2	3	1	2	5	1	1	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	2	3	3	4	3	4	3	5	21	13	9	20	25	88
2	5	2	2	1	4	4	1	1	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	5	4	1	5	2	3	5	1	3	1	19	16	14	19	20	88
3	2	5	1	4	1	3	3	1	5	2	2	1	2	3	5	4	2	3	5	1	1	4	2	1	3	4	5	2	4	5	19	13	17	13	24	86
4	2	3	2	4	4	3	1	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	5	1	1	4	5	1	3	2	2	3	5	5	3	19	17	18	12	23	89
5	3	3	2	1	3	3	2	3	5	5	3	4	3	1	4	2	3	1	1	3	2	1	3	4	3	3	2	2	3	2	17	23	11	10	19	80
6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	26	25	25	35	44
7	1	3	5	5	2	5	2	2	2	1	4	3	2	4	1	5	4	4	2	4	5	2	5	1	5	1	5	4	2	3	23	14	18	18	21	94
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	34	28	24	24	32	44

23	1	3	1	2	2	2	4	3	3	1	3	4	2	1	2	3	1	4	5	3	3	4	4	1	1	4	5	2	1	4	15	16	11	19	18	7
24	4	3	5	4	2	3	5	1	1	5	1	3	2	3	3	1	3	4	5	5	4	5	4	1	1	2	3	5	2	4	26	13	14	23	18	9
25	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	31	27	23	25	34	0
26	4	3	5	3	3	1	4	5	2	5	5	5	5	5	3	1	3	1	1	1	2	1	1	5	1	5	3	5	4	4	23	27	13	6	27	9
27	2	1	5	2	1	3	4	2	4	4	5	1	3	5	1	5	4	1	2	5	3	5	3	3	5	3	5	1	5	4	18	19	16	18	26	9
28	2	3	3	4	3	2	3	1	2	1	1	5	1	4	5	3	5	5	4	3	2	4	3	3	1	1	2	1	2	2	20	11	22	16	12	8
29	1	2	3	1	4	1	4	5	1	5	3	2	2	3	4	2	5	3	5	1	1	2	5	3	3	3	4	3	4	4	16	18	17	14	24	9
30	3	4	1	4	5	2	1	3	3	4	1	4	3	1	2	1	5	2	5	2	4	2	4	4	3	4	4	1	2	1	20	18	11	17	19	8
31	2	5	4	1	4	1	4	4	2	5	2	5	5	3	5	4	1	5	5	2	3	4	1	5	4	4	2	2	3	2	21	23	18	15	22	9
32	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	1	4	5	4	4	4	1	4	5	2	2	1	5	5	1	5	3	3	29	18	21	14	23	0
33	5	2	2	3	4	1	2	1	3	3	3	4	2	5	1	1	2	3	3	2	2	2	5	2	5	5	1	1	1	4	19	16	12	14	19	8
34	4	4	2	4	2	5	4	5	1	1	5	1	5	2	5	1	1	3	2	1	3	2	3	5	5	2	3	2	2	2	25	18	12	11	21	7
35	2	3	4	1	4	4	5	5	5	4	2	4	3	2	5	5	5	2	5	1	1	5	2	1	1	5	5	3	5	2	23	23	19	14	22	0
36	1	4	5	2	2	2	4	5	2	2	5	4	2	4	1	1	4	3	3	3	1	5	1	1	5	5	1	2	1	3	20	20	13	13	18	8
37	2	1	4	4	2	3	3	3	2	5	5	4	4	5	5	2	2	4	5	2	5	2	5	1	4	5	4	5	2	1	19	23	18	19	22	1

4.2. Data de resultado de la variable Y

VARIABLE Y: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	D1: CONFIABILIDAD								D2: VALIDEZ								DIMENSIÓN 03: LEALTAD					DIM 01	DIM 02	DIM 03	VA R. Y
	ITE M 01	ITE M 02	ITE M 03	ITE M 04	ITE M 05	ITE M 06	ITE M 07	ITE M 08	ITE M 09	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITE M 15	ITE M 16	ITE M 17	ITE M 18	ITE M 19	ITE M 20					
1	2	4	1	4	3	5	4	3	3	3	1	2	4	2	1	3	4	2	2	1	26	16	12	54	
2	2	3	1	4	3	4	1	1	3	1	2	3	5	4	1	2	4	5	1	5	19	19	17	55	
3	3	1	3	2	5	3	1	4	4	4	1	1	3	1	2	1	3	4	1	5	22	16	14	52	
4	2	4	1	5	5	4	5	3	5	2	1	4	1	4	2	1	5	5	3	3	29	19	17	65	
5	3	1	4	2	4	5	4	4	2	4	3	4	3	2	5	5	4	5	4	5	27	23	23	73	
6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	38	34	22	94	
7	4	1	4	4	2	5	3	5	4	5	1	4	1	2	5	5	1	2	5	3	28	22	16	66	
8	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	36	31	22	89	
9	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	9	5	24	
10	1	5	2	2	3	1	3	2	3	2	5	2	4	4	2	1	2	1	1	4	19	22	9	50	
11	3	3	3	1	5	2	3	4	5	1	2	3	5	2	1	1	4	5	3	1	24	19	14	57	
12	5	1	1	2	2	5	5	1	4	3	5	2	4	2	1	1	2	4	3	3	22	21	13	56	
13	3	3	5	1	1	4	2	2	3	3	2	1	2	2	3	5	4	1	1	3	21	16	14	51	
14	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	1	4	1	1	5	2	2	5	3	1	30	19	13	62	

15	3	1	3	4	3	4	4	4	1	4	1	4	4	1	1	3	2	3	4	4	26	16	16	58
16	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	36	28	22	86
17	4	4	2	5	2	1	4	2	3	3	1	5	4	4	4	3	3	1	3	5	24	24	15	63
18	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	38	33	23	94
19	5	5	1	4	1	3	4	4	5	5	3	2	5	3	3	5	5	1	4	3	27	26	18	71
20	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	10	10	8	28
21	1	4	1	4	2	1	3	4	4	2	4	3	2	1	4	3	1	5	3	4	20	20	16	56
22	1	5	4	1	4	5	1	2	5	1	4	3	4	2	2	4	2	3	1	5	23	21	15	59
23	5	4	4	1	2	5	5	2	4	1	4	1	1	1	4	1	5	3	5	2	28	16	16	60
24	5	4	2	4	1	2	3	3	5	3	1	5	4	5	4	4	4	1	4	5	24	27	18	69
25	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	37	32	23	92
26	4	5	3	1	1	2	1	1	3	5	4	2	3	5	2	3	3	1	5	5	18	24	17	59
27	5	2	2	5	1	4	4	1	1	5	1	4	5	2	4	2	3	4	2	5	24	22	16	62
28	5	4	2	5	3	4	5	3	4	3	1	5	5	4	1	2	3	4	2	4	31	23	15	69
29	2	1	1	5	1	4	3	5	4	3	5	1	3	2	5	5	4	1	5	5	22	23	20	65
30	3	3	4	2	4	4	5	5	2	2	4	4	3	1	3	2	4	5	3	3	30	19	17	66
31	3	3	1	5	5	2	2	4	5	5	3	5	3	3	1	2	5	5	3	3	25	25	18	68
32	4	4	2	5	2	4	1	4	2	5	3	3	2	2	3	3	5	5	1	4	26	20	18	64
33	1	4	2	4	4	1	5	5	1	2	2	4	3	1	5	5	1	1	1	1	26	18	9	53
34	3	1	4	4	4	2	1	4	2	5	1	3	1	2	2	5	5	2	1	2	23	16	15	54
35	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	32	28	18	78

36	2	4	4	5	2	5	3	4	5	1	2	2	4	2	1	5	2	4	1	4	29	17	16	62
37	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	36	29	21	86
38	3	3	1	1	3	4	1	5	4	5	1	3	3	4	3	3	1	4	3	5	21	23	16	60
39	1	5	5	3	1	4	2	1	2	4	2	3	3	2	4	5	3	4	2	4	22	20	18	60
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	32	29	21	82
41	5	5	5	4	5	4	1	3	3	1	1	1	4	5	5	1	3	5	2	1	32	20	12	64
42	2	5	3	5	2	1	1	2	3	2	1	4	1	2	3	2	1	2	2	5	21	16	12	49
43	4	4	2	4	4	3	2	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2	4	4	4	28	29	16	73
44	5	3	4	2	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	1	3	3	31	30	15	76
45	1	2	5	4	3	3	5	4	1	2	4	5	3	1	3	4	5	4	1	2	27	19	16	62
46	1	1	5	3	2	2	2	4	1	5	2	2	5	4	2	4	3	1	1	3	20	21	12	53
47	4	4	5	2	4	3	4	4	5	3	3	4	3	1	5	4	3	2	2	3	30	24	14	68
48	4	4	1	1	5	4	3	2	2	2	2	5	5	4	5	2	5	3	3	1	24	25	14	63
49	3	1	2	1	4	4	4	5	2	2	1	3	3	3	3	4	1	3	3	2	24	17	13	54
50	4	2	3	5	2	2	4	3	2	1	5	4	4	1	2	1	5	5	1	5	25	19	17	61

ANEXO 05: CONSTANCIA DE APLICACIÓN

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Ica, 30 de Mayo del 2018

OFICIO N°01-UCV-ESCUELA DE POSTGRADO

SEÑOR : DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD "LA PALMA"
Dr. VICTOR CHÁVEZ BOZA

ASUNTO : Apoyo para la ejecución de un proyecto de tesis de postgrado.

REFERENCIA: El que se indica

De mi mayor consideración:

Me es muy grato dirigirme a usted, para manifestarle en primer lugar mis cordiales saludos y al mismo tiempo solicitarle su valioso apoyo consistente en la autorización para la ejecución de encuestas a los pacientes del servicio de Odontología, para el proyecto de mi tesis de postgrado, titulada "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018" y asesorada por el Lic. HERNÁNDEZ LÓPEZ, Miguel Ángel; en el periodo del 01 al 15 de Junio del presente año.

Concedora de su alto espíritu de colaboración y aceptación, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

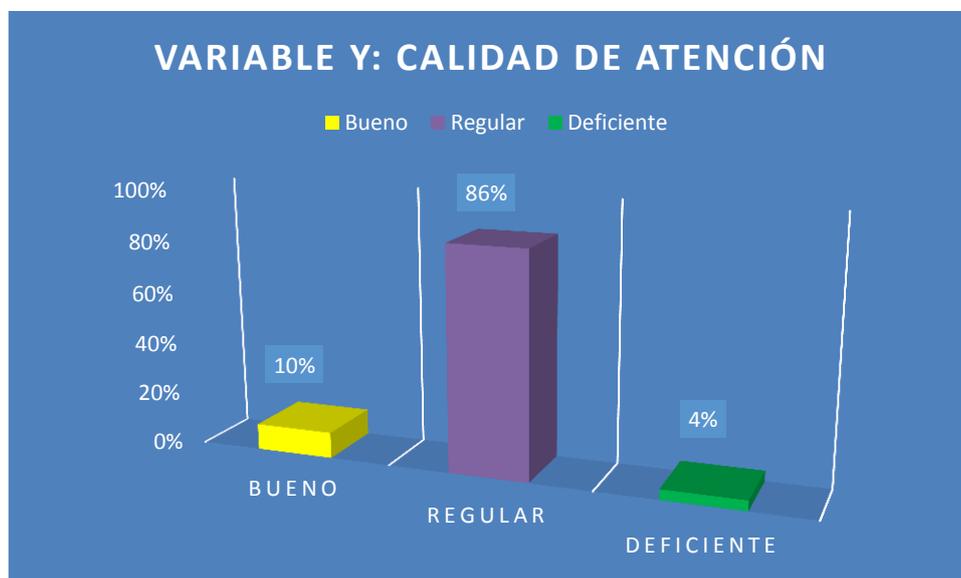
Dios guarde a usted.




Lizzeth Thália Quijaite Munarriz
Bachiller en Odontología

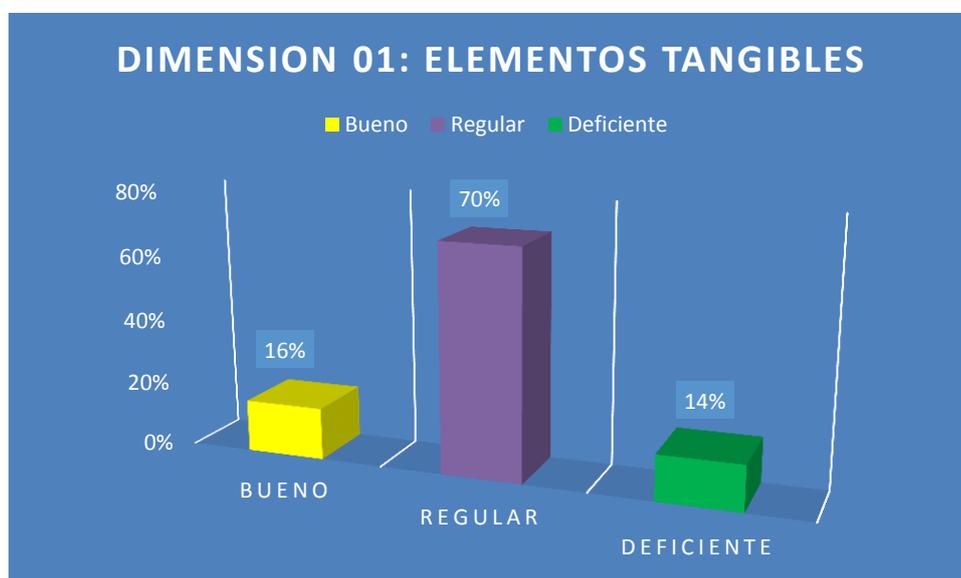
ANEXO 06: FIGURAS ESTADISTICAS

Figura 1: Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



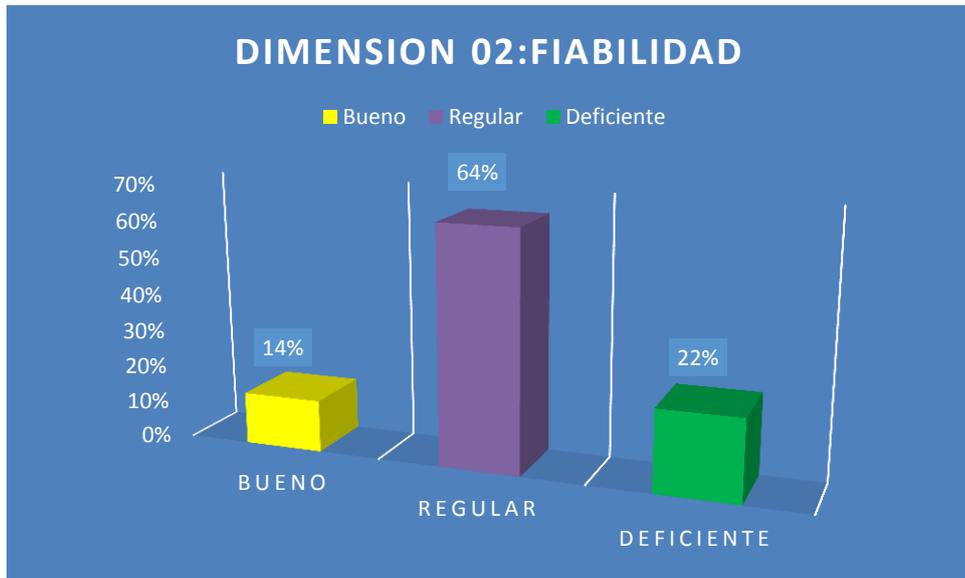
Fuente: Data de resultados

Figura 2: Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



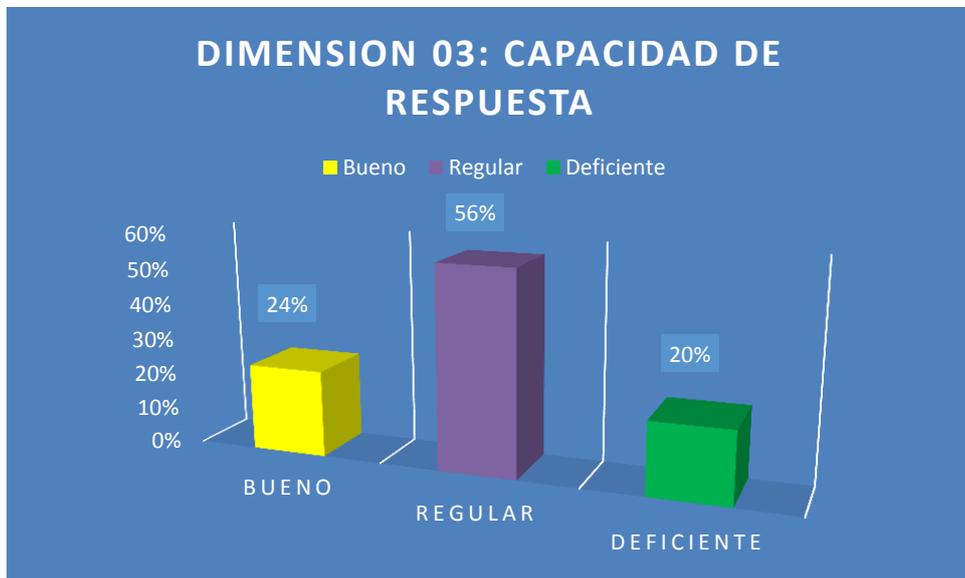
Fuente: Data de resultados

Figura 3: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



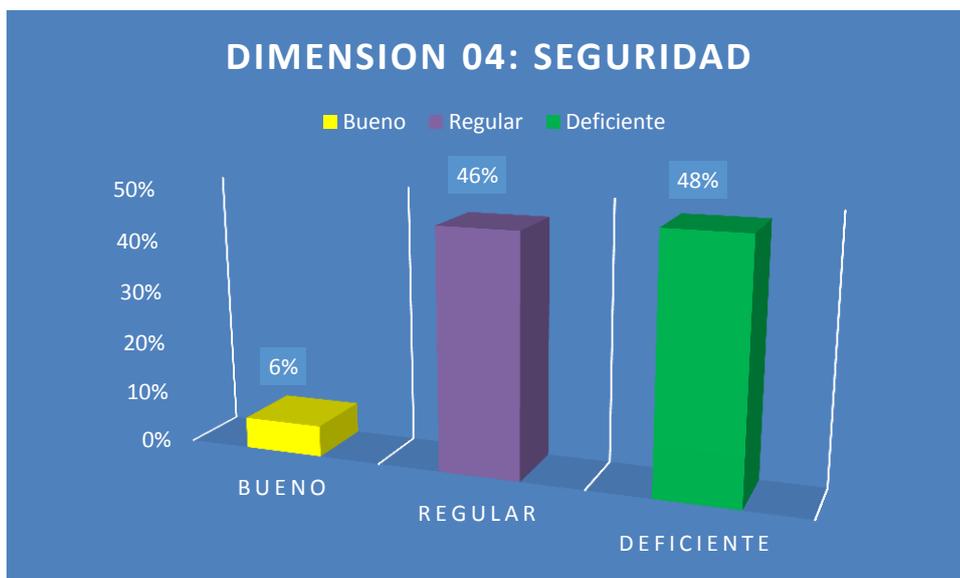
Fuente: Data de resultados

4: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



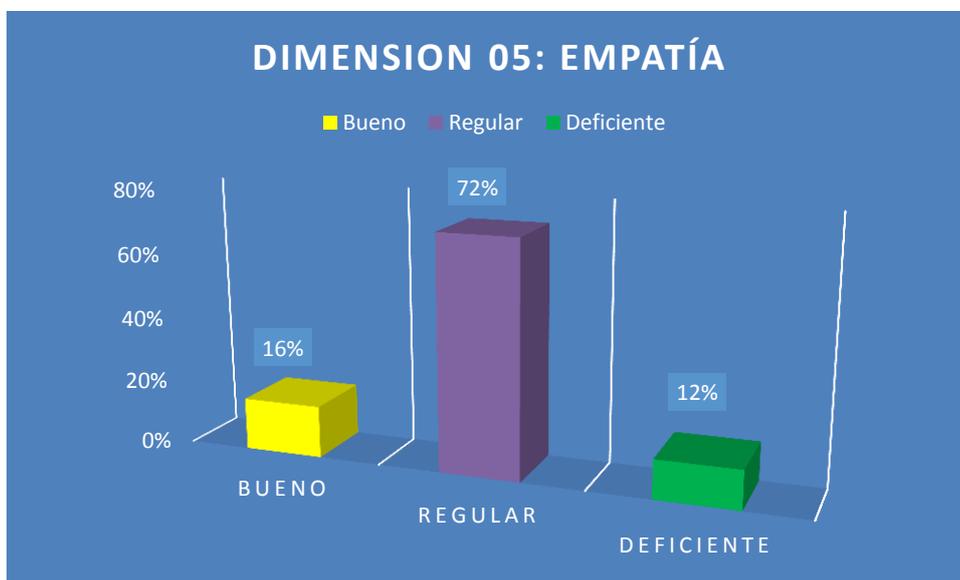
Fuente: Data de resultados

Figura 5: Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

Figura 6: Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



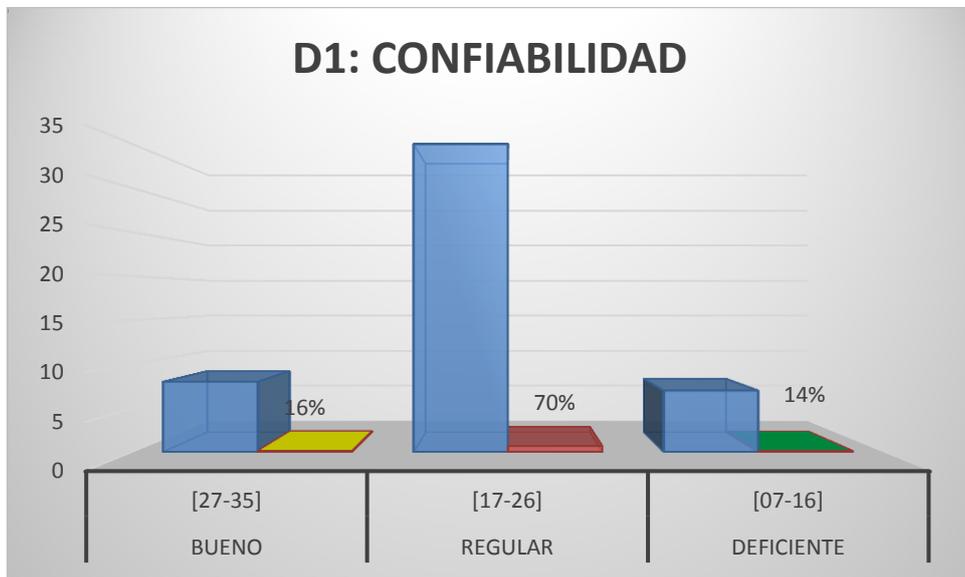
Fuente: Data de resultados

Figura 7: Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018



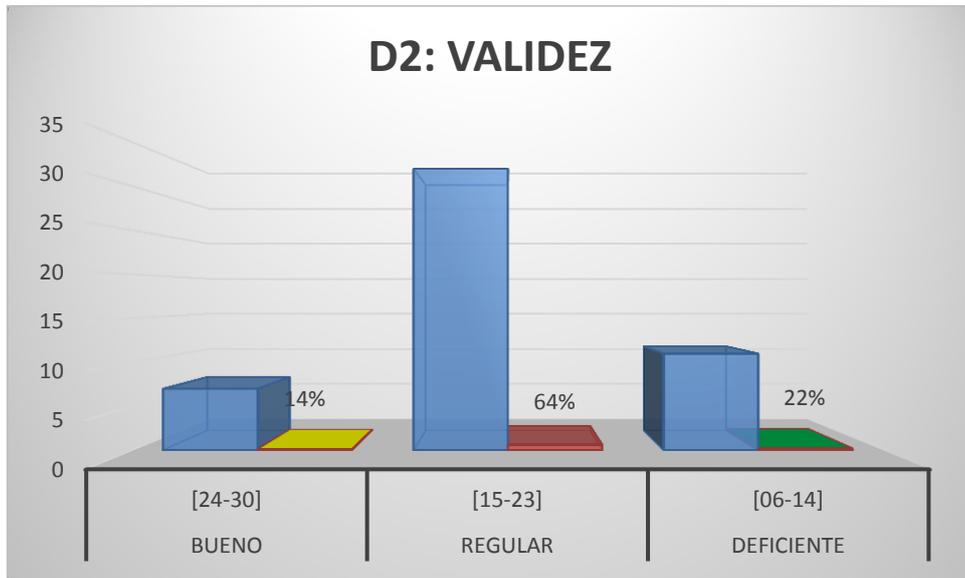
Fuente: Data de resultados

8: Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



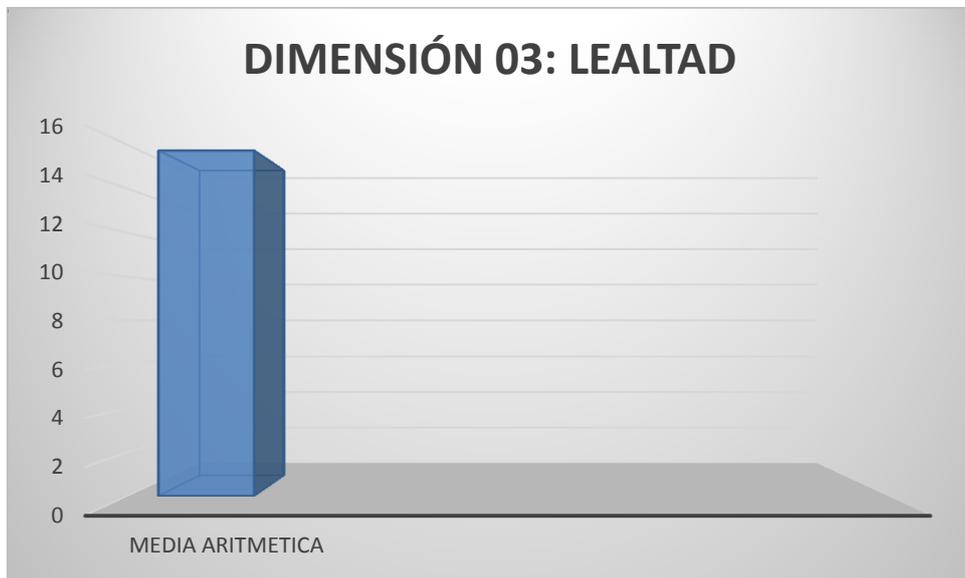
Fuente: Data de resultados

Figura 9: Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados.

Figura 10: Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud La Palma, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

ANEXO 07: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



