



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en  
el servicio de odontología del Centro de salud Putacca,  
Ayacucho, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Vásquez Bernaola, Abel Jhancarlos

**ASESOR:**

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y en Gestión del riesgo en Salud

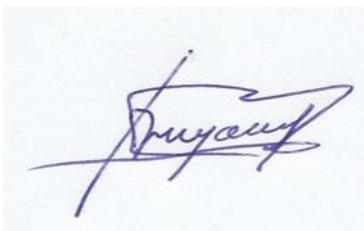
PERÚ – 2018

## PÁGINA DEL JURADO



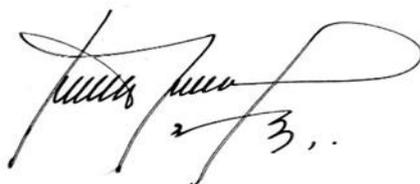
---

Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios  
Presidente



---

Dr. Walter, Ramos Mayuri  
Secretario



---

Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más a mi familia y a mis seres queridos ya que gracias a su apoyo logre cumplir mis objetivos.

*Abel*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi Asesor Mg. Miguel Ángel Hernández López quién le debo gran parte de mis conocimientos en sus enseñanzas y paciencia para cumplir mi objetivo.

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes que me brindaron la oportunidad de pertenecer a sus aulas y cultivar en mi aprendizajes y conocimientos para mi vida profesional.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Br. Vásquez Bernaola, Abel Jhancarlos con DNI N° 72856606 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: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 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





-----  
Abel Jhancarlos, Vásquez Bernaola

DNI N° 72856606

## **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. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

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

Ica, agosto del 2018

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.....	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos.....	24
II MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	25
2.2 Variables, operacionalización.....	25
2.3 Población y muestra.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	27
2.5 Métodos de análisis de datos.....	28
2.6 Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38

VII. REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	
• Instrumentos.....	42
• Matriz de consistencia.....	45
• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	46
• Otras evidencias	48

## ÍNDICE DE TABLAS

- **Tabla 1:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 2:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 3:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 4:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 5:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 6:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 7:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 8:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
- **Tabla 09:** Kolmogorov
- **Tabla 10:** Coeficientes de Rho Spearman

## ÍNDICE DE FIGURAS

1. **Figura 1:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
2. **Figura 2:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
3. **Figura 3:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
4. **Figura 4:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
5. **Figura 5:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
6. **Figura 6:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
7. **Figura 7:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018
8. **Figura 8:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018

## Resumen

**Objetivo:** evaluar la relación entre satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018.

**Métodos y materiales:** En el presente estudio de acuerdo al tipo de investigación es no experimental y en forma pertinente se ha elegido el diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estará conformada por todos los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho en el mes de junio 2018. La muestra está conformada por 62 usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho en el mes de junio 2018. Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento utilizado fue el Cuestionario, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems o y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima.

**Resultados:** Los resultados obtenidos para la variable satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, Junio 2018, son: 16% (10) de los encuestados considera la categoría de satisfecho; el 79 % (49) de los encuestados considera la categoría moderadamente satisfecho; finalmente el 5% (3) de los encuestados considera la categoría insatisfecho al acudir al servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho durante el mes de Junio del 2108.

**Conclusiones:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman es  $r = 0.632$  que indica que existe relación directa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 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 Putacca, Ayacucho, Junio 2018.

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

## Abstract

**Objective:** to evaluate the relationship between satisfaction of the external user and the dimensions of quality of care in the dental service of Putacca Health Center, Ayacucho, 2018.

**Methods and materials:** In the present study, according to the type of research, it is non-experimental and, in a relevant way, the descriptive, correlational and cross-sectional design has been chosen. The population will be made up of all the users who come to the dentistry service of Putacca Health Center, Ayacucho in the month of June 2018.

The sample consists of 62 users who come to the dentistry service Putacca Health Center, Ayacucho in the month of June 2018.

For the measurement of the study variables, the survey technique was used.

The instrument used was the Questionnaire, for the first variable that is satisfaction, 20 items were applied or and for the second variable 30 items or questions based on SERVQUAL were applied. To do this, the data will be collected directly, taking into account the chosen sample, anonymous.

**Results:** The results obtained for the satisfaction variable of the user who attended the dentistry service of Putacca Health Center, Ayacucho, June 2018, are: 16% (10) of the respondents consider the category of satisfied; 79% (49) of the respondents consider the category moderately satisfied; finally, 5% (3) of the respondents considered the category unsatisfied when going to the dentistry service of the Putacca Health Center, Ayacucho, during the month of June 2108.

**Conclusions:** Based on the data collected in the investigation, it has been determined that a Rho Spearman correlation coefficient is  $r = 0.632$  which indicates that there is a direct relationship between user satisfaction and the quality of care in the dental service of the Center. of health Putacca, Ayacucho, 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 Putacca Health Center, Ayacucho, June 2018.

**Keywords:** user satisfaction, quality of attention, dentistry service.