



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Atachao Vila, Kevin

ASESORA:

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

SECCION

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018

.....
Dr. Huarancca Rojas, Edwin

PRESIDENTE

.....
Mg. Meléndez Rosales, Jorge Luis

SECRETARIO

.....
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

VOCAL

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi hermana, por sus palabras y compañía.

A mi esposa e hijo por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente

Kevin.

Agradecimiento

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

Al personal del Puesto de Salud Morro de Arica por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

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

A la Mg. Maritza Rodríguez Lizana, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

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

El autor.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Kevin Atachao Vila, estudiante de la Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 72643959 con la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La 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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

.....
Kevin Atachao Vila
DNI N° 72643959

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **“Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de la Salud”**, se presenta la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”.

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

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

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	34
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos	45
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variables, Operacionalización	47
2.3. Población y muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	54
2.6. Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS	87
ANEXOS	
Instrumentos	
Validez de los instrumentos	

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

Otras evidencias

RESUMEN

La tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, para ello el diseño fue descriptivo correlacional, la población fue de 320 usuarias y la muestra de 175 usuarios que acudieron en los meses de noviembre y diciembre de 2017, al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica. El muestreo fue probabilístico mediante criterios de inclusión y exclusión. Las técnicas fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados demuestran que 70.86% de los usuarios afirman recibir regular calidad de atención; en cuanto a la satisfacción, 56.57% se sienten indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida. Se concluye que existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo ($T_b=0,777$), existe una relación directa fuerte ($T_b=0,915$) entre oportunidad y satisfacción de los usuarios; hay relación directa entre accesibilidad y satisfacción ($T_b=0,840$), entre la seguridad y satisfacción en los usuarios ($T_b=0,772$); existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios ($R=0,628$). Existe relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción en los usuarios ($R=0,641$). Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios ($T_b=0,875$).

Palabras clave: satisfacción, calidad de atención, puesto de salud Morro de Arica.

ABSTRACT

The thesis: "Quality of care and satisfaction of the external user in the dentistry service of the Health Post Morro de Arica, Ayacucho 2017", aimed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of the external user in the dentistry service of the Morro de Arica Health Post, Ayacucho 2017, for this reason the design was descriptive correlational, the population was 320 users and the sample of 175 users who attended the Dental Service of the Health Care Post in the months of November and December of 2017. Health Morro de Arica. Sampling was probabilistic by inclusion and exclusion criteria. The techniques were the survey and the questionnaire. The results show that 70.86% of users say they receive regular quality of care; in terms of satisfaction, 56.57% feel indifferent (neither satisfied nor dissatisfied) about the attention received. It is concluded that there is a direct relationship between the quality of care and satisfaction of the external user ($T_b = 0.777$), there is a strong direct relationship ($T_b = 0.915$) between opportunity and user satisfaction; there is a direct relationship between accessibility and satisfaction ($T_b = 0.840$), between safety and user satisfaction ($T_b = 0.772$); there is a direct relationship between user respect and user satisfaction ($R = 0.628$). There is a strong positive relationship between complete information and user satisfaction ($R = 0.641$). There is a strong positive relationship between professional competence and user satisfaction ($T_b = 0.875$).

Keywords: satisfaction, quality of attention, health post Morro de Arica.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para Aranguren (2009), las personas que participan durante la cadena de procesos que constituye la atención en salud, deben conocer las necesidades del usuario interno para poder realizar actividades que satisfagan sus necesidades por ello afirma que para alcanzar los objetivos que se plantea en una institución se deberá conocer la calidad de atención que se ofrece; así como las mejoras a desarrollar, por su parte Pariajulca (2011), considera que las dimensiones para definir la calidad son la eficiencia, accesibilidad, oportunidad de atención, comodidad, relaciones interpersonales y continuidad, destaca que el eje central de la calidad es la satisfacción del usuario, y el ciudadano tiene derecho a ambas.

La calidad de atención en salud en nuestro país es un principio rector que ha ido adquiriendo notable importancia, a decir de Muza y Muza (2008) al evaluar la satisfacción del usuario nos proporciona información sobre la calidad de atención, es por eso que viene siendo utilizada como un indicador.

Tanto Agudelo y cols. (2008), como Muza y Muza (2008) afirman que el trato al usuario, explicar lo que se ha realizado, ser cuidadoso en la atención, poseer una habilidad técnica e inspirar confianza son elementos que determinan la satisfacción del usuario, ya que esta es el resultado de la relación entre el odontólogo y el paciente; este es un aspecto que comúnmente es descuidado por los profesionales de la odontología, razón por la cual en el Perú, los usuarios siguen insatisfechos por la atención que reciben en los hospitales del sector público pese a los esfuerzos que se han ido realizando para brindarles un servicio mejor.

Agudelo y cols. (2008), destacan que en la atención odontológica los pacientes que son más propensos a estar insatisfechos con la atención son los ansiosos. Además se ha reportado que las experiencias de atención dental previa influyen también en el nivel de satisfacción del usuario.

La insatisfacción con la atención por parte de los usuarios ya sea en hospitales y/o centros de salud, se puede deber a la falta de orientación que brindan al

usuario, esperar tiempos muy prolongados para una atención, trámites administrativos engorrosos y el trato desatento del personal asistencial, técnico y administrativo.

Elizondo (2008), Landa y cols. (2007), coinciden en que una estrategia en salud que debería ser utilizada podría ser una evaluación constante sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el objetivo de obtener una atención de calidad.

Por estos motivos, se ha decidido realizar la presente investigación, ya que permitirá brindar mayores conocimientos sobre esta problemática.

1.2. Trabajos previos

Se reportan estudios que suministran el sustento teórico a la presente investigación, estos antecedentes se han seleccionado considerando su relación con el tema de investigación, el carácter internacional, nacional y regional, priorizando aquellos de reciente data.

A nivel internacional

Suquillo M. (2017). Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E.". Se define a la satisfacción del cliente como el grado de complacencia y diferente estado de ánimo que una persona vive durante su atención, Determinar si existe alguna diferencia del nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente entre la clínica integral de noveno semestre y posgrado de la especialidad de endodoncia en la Facultad de Odontología de la U.C.E. Estudio de aspecto observacional y transversal utilizando un cuestionario de 12 preguntas y con variables independientes: edad, género, y grado de instrucción. Se realiza la encuesta a 160 pacientes que acuden a la atención odontológica. Los datos que se recopilaron para obtener una base de información y sacar resultados teniendo sus gráficos correspondientes; así como el uso de la prueba chi cuadrado para comprobar los resultados con respecto a las variables. La muestra estuvo constituida por 80 pacientes en clínica integral de noveno semestre y 80 pacientes en clínica de posgrado especialidad de endodoncia.

Teniendo una población de 160 pacientes de los cuales 112 corresponden al género femenino y 48 al género masculino. Referente al nivel de satisfacción que existe en Clínica Integral y posgrado indica que presentan nivel de satisfacción de 11 personas con alta y 149 con muy alta. El nivel de satisfacción que existe en Clínica Integral y posgrado de endodoncia son similares indicando un nivel más alto en clínica integral con un 95% y la clínica de posgrado de con un 91.30%.

Viscaíno (2016). "Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas", en Ecuador, tiene como objetivo; identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a esta clínica. El trabajo es de tipo descriptivo, analítico de corte transversal y retrospectivo, la muestra fue de 179 pacientes mayores de edad seleccionados previo consentimiento informado, para el análisis de datos se empleó la estadística con el Excel y el SPSS. El grado de satisfacción está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto). El tiempo de espera que dicen los usuarios está en el nivel 4. Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de baños y caja, tiempo de espera mientras el estudiante busca al tutor, sugieren extensión en el horario de atención (tarde y sábados) y cambio de color a atractivos. Concluyen que la atención que se brindó en el periodo de verano, la satisfacción es muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados.

Reyes y cols (2015), en su investigación titulada: "Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México", tuvo como objetivo: determinar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. En cuanto a la metodología, realizaron un estudio transversal analítico en una muestra de 493 usuarios de los servicios de salud bucal mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Demuestran que las variables trato del estomatólogo y de la enfermera tuvieron efecto sobre la satisfacción. La mayor fuerza de asociación y ganancia se observó en la variable trato del estomatólogo. Mientras, trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón de dental, tuvieron efecto sobre la expectativa del usuario. La mayor fuerza de asociación se observó

en la variable trato del estomatólogo. La mayor ganancia la obtuvo la comodidad del sillón dental. Se encontró alto nivel de satisfacción con el servicio recibido, y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios del 59%.

Piedrasanta (2014) en su tesis “Servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango”, en Guatemala, tiene como objetivo: analizar cómo es el servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango. Hace un estudio de tipo descriptivo. Se realizó el trabajo de campo con 60 odontólogos, 59 colaboradores y 196 usuarios o pacientes. Estos últimos seleccionados según muestreo aleatorio; se empleó la entrevista individual a odontólogos y el cuestionario para colaboradores y clientes. En la presentación y discusión de resultados se logró determinar que para una parte de los entrevistados y encuestados el servicio al cliente es excelente, mientras que para otros el servicio se cataloga entre muy bueno, bueno y regular. Con lo cual se concluye que el servicio al cliente en las clínicas médicas odontológicas es satisfactorio para algunos, más no para todos los sujetos estudiados.

Carlos (2013). En su investigación titulada: “Calidad de los servicios odontológicos en el Centro de Salud “Dr. José Castro Villagrana” de la ciudad de Zacatecas, México”. Tuvo como objetivo: describir la calidad del servicio odontológico otorgado en el centro de salud mencionado, con el fin de proponer mejoras en la atención a la salud bucal. En la metodología realizaron un estudio observacional, descriptivo y transversal. Una encuesta fue dirigida al personal de odontología y otra aplicada a una muestra representativa de los pacientes que acuden al servicio dental. Las preguntas estuvieron orientadas sobre las condiciones generales del servicio dental, los aspectos de su estructura, el proceso, su resultado y el grado de satisfacción percibido. Concluye que con la prueba V de Cramer, existe una relación de baja a regular entre el sexo, su opinión acerca de la estructura y la satisfacción con el servicio recibido. El 60 % de los odontólogos adscritos era personal en formación, el cual mostró una asociación positiva entre el tipo de situación laboral, la edad y la satisfacción respecto al servicio brindado.

Recio y cols. (2013), en su artículo: “Calidad de servicio percibida por usuarios atendidos en dos clínicas de Rioverde San Luis de Potosí”, publicado en la revista *Contexto*, Vol. (2), 33-48; afirma que su objetivo es determinar la relación existente entre la calidad del servicio, la satisfacción y las expectativas de los usuarios de los servicios médicos hospitalarios en el sector privado del municipio de Rioverde, San Luis de Potosi. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra se tomó de 200 usuarios. Se utilizó el instrumento denominado escala Servqual, para medir la calidad de servicio mediante la diferencia de las satisfacciones y las expectativas en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las que se midieron mediante la escala de Likert. Para el análisis de los datos se utilizaron las técnicas del coeficiente de correlación de Pearson (r), Spearman (rho), V de Cramer, prueba t para muestras independientes, Chi cuadrada, análisis discriminante y análisis de la varianza (ANOVA). Los resultados obtenidos son que las expectativas de los usuarios del Centro Médico de Rioverde son más altas que los usuarios de la Clínica Santa Catarina; por otra parte, no se encontraron relaciones entre la calidad del servicio y las características sociodemográficas de los usuarios.

Bucchi y cols. (2012) en su artículo: “Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención Primaria de Salud” en Chile, se plantean conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención primaria de la salud de la ciudad de Temuco. Para la recolección de datos se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes durante el año 2011. El 54,8% de los pacientes consultó por dolor. El tratamiento que más se realizó fue la exodoncia dental (62,3%) seguida por la entrega de recetas médicas (22,9%). Un 52,1% consideró excesivo el tiempo de espera. Los ítems evaluados positivamente fueron el buen trato del dentista (99%), el tiempo de examen (83,6%). Un 64,6% considera que no hay suficientes dentistas, sin embargo la mayoría de los pacientes opina que se les solucionó el problema (85,3%), así como un 90,5% se considera satisfecho con la atención. Se

obtuvo asociación significativa ($p < 0,05$) entre la satisfacción y las variables tiempo de espera, horario de atención, tiempo que duró la atención, información que se entregó o no cuando se recetaron medicamentos, equipamiento del consultorio, cantidad de dentistas y resolución del problema.

Jiménez N. y cols. (2013). Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. Este artículo propone un índice multidimensional como herramienta para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios desde diferentes perspectivas. Se realizó inicialmente una revisión y análisis de varios estudios como el IPM (Índice de Pobreza Multidimensional), que sirvió como herramienta básica para diseñar el índice de satisfacción multidimensional que se propone, el cual abarca tres dimensiones: Técnica, Humana y del Entorno, evaluadas con 5 indicadores para cada una de las dos primeras y 8 para la tercera dimensión. Las posibles respuestas se ajustaron a un puntaje de satisfacción entre 2 y 0. El índice de satisfacción global se calculó a partir de las medianas del puntaje y se consideró aceptable si era igual o mayor al 70%. Los resultados del estudio indican que el modelo es adecuado y que en la institución estudiada, el nivel de satisfacción para dimensiones técnica y del entorno es similar, pero es más bajo el porcentaje de satisfacción para la dimensión de relaciones humanas. El nivel de satisfacción global es de 64%.

Gil C., Montenegro H. (2012). "Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada".

Evaluar la calidad del servicio de odontología en la ESE HOSPITAL LOCAL TURBACO en cuanto a Satisfacción del Usuario y las condiciones de capacidad instalada, que permitan proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad. En el presente trabajo se realiza un estudio de tipo descriptivo de corte transversal analizando la información obtenida durante el periodo correspondiente al segundo trimestre del año 2012. La población de este estudio está conformada por todos los usuarios asistentes al servicio de odontología en la ESE Hospital

Local de Turbaco en el periodo comprendido entre 01 de abril y 30 de junio de 2012, que asciende a 1440 usuarios, distribuidos mensualmente así. Se tomara una muestra representativa de 250 usuarios (17.4%), calculada mediante fórmula matemática para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% = 0.05. Para la variable satisfacción del usuario, se realizó la recolección por medio de una fuente primaria de información como es la encuesta, donde se obtiene el testimonio directamente de los encuestados mediante el instrumento diseñado. Para la variable Satisfacción al usuario, se aplicó un formulario estandarizado (encuesta) a la totalidad de las unidades incluidas en la muestra. Para la validación del instrumento (encuesta) se atiende a dos aspectos: la validación de criterio y la prueba piloto. Estos dos procesos proporcionaron las acciones necesarias (ajustes, modificaciones, rediseños) para obtener un rango de confiabilidad suficiente.

Concluye: En términos generales, los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el servicio de odontología que se les presta en el Hospital Local de Turbaco para el segundo trimestre del año 2012, en términos de Instalaciones Físicas, Dotación y equipo, Trato Humano, Oportunidad y Percepción de la calidad.

- Se puede deducir que de los indicadores propuestos para evaluar la satisfacción de usuario, el mayor porcentaje de individuos Satisfechos se encuentran en Trato Humano y los no satisfechos se encuentran en las instalaciones físicas.
- En cuanto a la percepción de los Usuarios Insatisfechos para el indicador de Instalaciones físicas, se finiquita también que la mayoría de pacientes no se sienten complacidos debido a la falta de presentación en fachada por el deterioro, la mala ubicación de la instalación, la falta de elementos que ayudan a la comodidad para los usuarios, desaseo y desorden en las instalaciones.

López A. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”, su objetivo es: Describir el nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria odontológica de los individuos de la muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas edad, sexo, nivel de estudios, residencia, convivencia y frecuencia de asistencia al dentista. se escogió la que se conoce

como técnica secuencial. se administró el cuestionario traducido a una muestra de 20 pacientes con la finalidad de comprobar posibles dificultades en la comprensión del mismo. Concluye Consideramos que los individuos de nuestra muestra presentan unos niveles de satisfacción buenos con la asistencia odontológica recibida.

Tirira G., Valencia F. (2010). "Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud en el Hospital Básico "San Gabriel", Noviembre 2009 - Agosto 2010". Su objetivo fue: Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por el personal de salud en el hospital básico "San Gabriel", durante el periodo Noviembre 2009- Agosto 2010. Hace una investigación de tipo no Experimental, de diseño descriptivo-Transversal, realiza un muestreo aleatorio de 150 pacientes que fueron atendidos en los diferentes servicios y los datos los obtiene mediante guías de evaluación de calidad así como estudios de tiempos, movimiento del personal, a través de encuestas. Concluye que el talento humano con el que cuenta el hospital básico San Gabriel es insuficiente para satisfacer la demanda de los usuarios que acuden por la prestación de esta casa de salud. La atención que brinda el personal de salud a los usuarios no es la adecuada, debido a que los mismos manifiestan de inconformidad por la atención prestada. Según el criterio el personal de salud, considera que la relación entre los profesionales y el usuario es buena en comparación con otras unidades de salud. El tiempo de espera de los pacientes atendidos en consulta externa es muy largo hasta ser atendidos debido a la gran demanda que existe en esta unidad operativa, por lo que sugieren se aumente personal en esta área. Tomando como base las encuestas realizadas a los pacientes que acuden en busca de prestación de servicios se considera que se debería implementar más personal capacitado y humanístico para mejorar la atención en salud. Considerando el criterio del personal de salud que labora en la institución se toma en cuenta que el ambiente laboral en el que es atendido el paciente es poco adecuado para una atención de calidad. Según los criterios el personal de salud, considera que la relación entre los profesionales y el usuario es buena en comparación con otras unidades de salud.

Elizondo (2008) en su tesis doctoral: “La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico” en la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, se propone el objetivo de confrontar la atención técnica del servicio odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. El diseño de investigación fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La población fue de 5 grupos de 40 pacientes para igual número de clínicas de especialidad odontológica. Se observó que existe relación entre las clínicas y el grado de satisfacción de la atención técnica ($p < 0.05$). También se observó relación entre el grado de satisfacción y la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, la recomendación del servicio y la intención del paciente de regresar en caso de requerir otro tratamiento. ($p < 0.05$). Así mismo se concluyó que la atención técnica está relacionada con el grado de satisfacción del paciente. Además que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso de requerirlo.

Carrillo y Romero (2007), en su investigación titulada: “Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005”, en Venezuela, se traza como objetivo: evaluar la calidad de la atención odontológica de los servicios de salud públicos. Materiales y Métodos: estudio descriptivo, por objetivos, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, transeccional, la muestra fue seleccionada aleatoriamente. Los resultados reflejan una completa desvinculación entre el servicio odontológico y las organizaciones de la comunidad. La participación con la comunidad se limita a acciones puntuales, sin que exista una vinculación orgánica con las organizaciones de base. El mejoramiento de la calidad de los servicios de salud requieren de la incorporación de un modelo de gestión que permita articular las necesidades de la atención odontológica de la población con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua.

Landa y cols (2007). En su estudio titulado: "Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el Instituto Mexicano del Seguro Social", México, tienen como objetivo: establecer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz. Como metodología para la obtención de datos emplean la encuesta epidemiológica en 14 unidades de medicina familiar de la Delegación Veracruz Norte, seleccionadas por muestreo aleatorio-estratificado. Previo consentimiento informado, entrevistaron a usuarios mayores de 20 años, de ambos sexos, que acudieron a atención médica u estomatológica; 82% manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por parte del dentista y 91% nunca había considerado presentar una queja. El tiempo de espera menor de 30 minutos y última visita con el estomatólogo durante el último año, fueron las variables relacionadas con la satisfacción ($p = 0.0001$ para ambas).

Muza y Muza (2008). En su investigación titulada: "Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales", en Chile, tienen como objetivo: fue evaluar el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: odontopediatría, periodoncia y cirugía oral. Seleccionan una muestra de 238 pacientes mujeres, de 15 años y más que recibieron atención dental al menos dos veces en el servicio dental del Hospital Rancagua de Chile, a quienes se aplicó un cuestionario empleando una escala de 5 puntos tipo Likert para las 10 preguntas. Los resultados: indican que el nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente. Las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista-paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.

A nivel nacional

Se reportan estudios efectuados en el ámbito nacional tanto en establecimientos nacionales como privados.

Mamani (2017) en su tesis: "Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno-2017", tiene como objetivo: determinar el grado de

satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. Emplea el estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud a quienes se aplicó una encuesta. Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa Microsoft Excel, llegando a los resultados que muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. Se concluye que la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.

Salazar, C. (2017), en su tesis “Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del hospital referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017”, tiene como objetivo: determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 196 pacientes, de los cuales 119 son mujeres (60.7%) y 77 son varones (39.3%). Los resultados del estudio arrojaron que el 62.2% de los pacientes atendidos tiene una percepción de calidad alta, el 31.6% de los pacientes tiene una percepción de calidad media y solo 6.1% tiene una percepción de calidad baja. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que reciben atención odontológica en el hospital referencial de Ferreñafe tiene una percepción de calidad alta.

Tintaya (2017). “Factores sociodemograficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016”. Tiene como objetivo: identificar los factores

que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de la Clínica de Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta SERVQUOS modificada, que evaluó el nivel de calidad de la atención percibida, a través de 2 factores, el primer factor es de la calidad objetiva y el otro acerca de la calidad subjetiva, para el análisis estadístico de los resultados se utilizó la prueba de independencia de Chi cuadrado, en este caso un valor $p < 0,05$ indicará que en el caso de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016, existe una asociación o dependencia estadísticamente significativa entre las variables. Se obtuvo una percepción regular que fue destacada en el género masculino, en el grupo etario de 66 años a más, en los lugares de Procedencia Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, El nivel de percepción de la calidad subjetiva también se obtuvo una percepción regular que destacó en el género masculino, en el grupo de edad de 66 a más años, En el grado de instrucción secundaria y en los jubilados. Los resultados mostraron que los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad son lugar de procedencia, grado de instrucción, edad. Se concluye que el nivel de calidad objetiva y subjetiva fue regular, siendo la edad y el grado de instrucción los factores sociodemográficos que más influyeron encontrándose en ambos una asociación.

Chávez (2016), en su tesis “Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016”, tiene como objetivo evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el mes de abril del 2016, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron a la especialidad de carielogía y endodoncia de la clínica especializada en odontología de esta Universidad. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento de endodoncia o de conductos. De acuerdo a la encuesta Servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con

los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena.

Córdova y cols. (2016) en su trabajo “Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados demuestran que el 76.7% de los pacientes calificó como buena y el 23.3% como regular el nivel de satisfacción. Se concluye que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención, en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno.

Pashanaste D. (2016). “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos 2015”. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios que asisten a consultorios externos del Centro de Salud Moronacochoa, Iquitos 2015. El método empleado fue el cuantitativo y el diseño no experimental descriptivo correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 566 usuarios externos y la muestra fue 228 usuarios. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron una ficha de caracterización y un cuestionario

para evaluar el tiempo de espera y satisfacción de los usuarios con una validez de 88,0% y confiabilidad de 87,0%. Los datos fueron analizados con el SPSS versión 22.0. La prueba estadística inferencial fue el Chi Cuadrado, con ($\alpha < 0.05$) y nivel de confianza de 95%. RESULTADOS: El tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera antes de la consulta de 1 a 2 horas en 55,3%. En atención dentro del consultorio, de 10 a 15 minutos 63.2%, El 85,1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida. CONCLUSIONES: Se encontró relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera para realizar el trámite para la cita ($X^2 = 16,067$ $p = 0,003$), tiempo en sala de espera antes de la consulta ($X^2 = 15,320$ $p = 0,004$) y tiempo de atención dentro del consultorio ($X^2 = 23,482$ $p = 0,000$), con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Morona Cocha de la Ciudad de Iquitos, aceptando las hipótesis planteadas en el estudio.

Ramírez y Álvarez (2015), en su estudio “Calidad de atención percibida y satisfacción de usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015”, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Olivos, 2015; con una metodología aplicada de tipo descriptivo con un diseño correlacional que con una muestra de 90 usuarios, aplicó el cuestionario modificado SERVQUAL de calidad de atención percibida para la variable 1 y satisfacción del usuario externo para la variable 2. Obtuvo los siguientes resultados: el 86.7% tiene buena percepción sobre la calidad de atención, 7.8% tiene un precepción regular y 5.6% tiene una mala percepción, en cuanto a la prueba de hipótesis, se logró afirmar que existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del C.S Los Olivos, 2015. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Sperman =0.9808(percepciones y expectativas) y p-valor= 0,000 < 0,05).

Trejo (2016). “Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016”, tiene como objetivo evaluar

el nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (Puente Piedra, Lima – Perú) durante los meses de abril a junio del 2016. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes, con edades comprendidas entre 18 y 59 años. La satisfacción del paciente fue evaluada mediante la encuesta SERVQUAL. Se realizó el análisis descriptivo mediante tablas de distribución de frecuencias. La investigación encontró un alto nivel de satisfacción en los pacientes (95,00%). Al analizar los resultados por dimensiones, el mayor nivel de insatisfacción se observó en “confiabilidad” y “empatía” (33,3%, y 30,8% respectivamente). El estudio concluyó que la mayor parte de pacientes reportó estar satisfecha con la atención brindada por el servicio.

Villanueva (2016). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima – 2015. Objetivo: El propósito del estudio fue determinar la relación de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en los consultorios de odontología del (HNGAI), Lima 2015. Emplea la encuesta SERVQUAL modificado, aplicando en el servicio de odontología de donde se obtuvo 30 muestras, se realizó el procesamiento de los datos mediante el programa SPSS 20. Se encontró que el total de las dimensiones de la calidad es de 42.98% es buena seguida de 37.5% mala y el 24.4% regular. Aunque aparentemente existe una diferencia, esta diferencia no es significativa a nivel de confianza del 95% (χ^2 : ,378; valor $p= 4,215$; $\alpha=0,05$). Concluye que no se encontró una relación entre la calidad atención y la satisfacción de los usuarios externo ($p=,378$)

Bustamante, W. (2015), realiza la tesis: “Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014”, para determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño de es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad. Los datos se

analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.

Torres y León (2015). “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana”, tienen como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. Para ello emplean el diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico con 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Llegan a las conclusiones que existe un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Por su parte, Gonzales, H. (2014), realiza la tesis: “Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015”, teniendo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2016. El estudio fue prospectivo, transversal, descriptivo y observacional. La muestra estuvo conformada por 144 pacientes que fueron atendidos por lo menos

una vez y que aceptaron libremente participar en el estudio. La satisfacción fue evaluada empleando un instrumento validado mediante un estudio piloto (Alfa de Cronbach: 0.909). Se compararon los resultados según sexo y edad mediante las pruebas estadísticas U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis respectivamente. Los resultados mostraron que el 87.5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención y un 12.5 regularmente satisfecho. El sexo femenino estuvo más satisfecho que el masculino y los pacientes mayores de 41 años se mostraron más satisfechos que los grupos de edades más jóvenes concluyendo que los pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego en general se sienten altamente satisfechos con el servicio recibido.

Sarco (2013) en su tesis: “Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012”, tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de la atención percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica de la Universidad Privada Norbert Wiener. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los responsables de los pacientes odontopediátricos que recibieron atención en la clínica durante el segundo semestre del año 2012. La muestra fue de 102 responsables mayores de 18 años, que fueron elegidos de la Clínica del Niño I y II mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado, el cual fue validado. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de calidad fue bueno en 64 %, regular en 34 % y, en un pequeño porcentaje de 2 %, mala. También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad objetiva (como puntualidad en la atención y apariencia del personal) influyen negativamente en la calidad percibida. No se presentó diferencia en la calidad objetiva entre sus dimensiones. El factor sociodemográfico que intervino en el nivel de calidad percibida fue el grado de instrucción, en el que se encontró una asociación significativa entre las variables. Se concluyó que, aunque existe un alto grado de satisfacción de los responsables de los pacientes odontopediátricos, sería posible conseguir mejores resultados si se trabajara en la puntualidad en la atención y en una mejor apariencia de la clínica.

Rodríguez M. (2012). "Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos". La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambas asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%) En conclusión éste trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad.

A nivel regional y local

Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de investigaciones en la región, las mismas que se reportan:

En Ayacucho, Cabero (2016) realiza su tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud Los Licenciados” en el 2016. El método de investigación fue descriptivo, diseño correlacional; la muestra se determinó a través del muestreo probabilístico tipo intencional, conformada por 196 usuarios. Los resultados hallados fueron que el grupo de edad que más consultó fue entre los 18 a 28 años de edad 34,2%, el servicio fue más utilizado por el género femenino 33%, el estado civil de conviviente obtuvo 35,7%, el nivel de instrucción superior no universitario obtuvo 31,6%. La percepción global del usuario externo sobre la calidad de atención fue regular 54,6% y respecto a sus dimensiones, la oportunidad obtuvo una mala calidad con un 14,3%. La evaluación global de la satisfacción del usuario fue regular con un 80,1% y respecto a sus dimensiones, se halló un 21,4% de insatisfechos con la fiabilidad. La calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología están relacionados ($p < 0,05$). Llegando a la conclusión que si existe relación directa fuerte entre calidad de atención y satisfacción del usuario que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud Los Licenciados.

Flores, J. y Soto, M. (2016). “Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”. El objetivo fue describir el nivel predominante de la calidad de atención en los pacientes del hospital departamental de Huancavelica, año 2015, esta investigación es del tipo de investigación básico, nivel de investigación descriptivo transversal, dentro del método general tenemos el método descriptivo, el diseño fue el no experimental, de corte transversal, la población estuvo constituido por 133 pacientes que acudieron a atenderse a consultorios externos del hospital, para la recolección de datos se utilizó la técnica de entrevistas y encuestas, dentro de los resultados obtenidos, en la dimensión de elementos tangibles los pacientes muestran su descontento a tecnología del hospital, respecto a infraestructura a los pacientes no le agrada las instalaciones pero si aprueban la limpieza y la comunidad en el momento de la atención, en la dimensión de

fiabilidad muestra poco interés en la atención del paciente pero con una ligera aprobación de la privacidad de los pacientes, en la dimensión de seguridad el personal del hospital tiene ligera convicción de seguridad de atención a los pacientes del hospital de Huancavelica, en la dimensión de capacidad de respuesta muestran insatisfacción en la atención a los pacientes del nosocomio, en la dimensión de empatía, el paciente sufre maltrato, las enfermeras y doctores numerosas veces son ajenos a la enfermedad del paciente, causándole insatisfacción con respecto a la calidad de atención. Por lo tanto, se concluye que, las personas encuestadas muestran que el hospital departamental tiene debilidades en la atención al paciente, como el mal trato, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada, la falta de equipos modernos, rapidez en la atención y claridad de los doctores y enfermeras. Esta es una tesis que nos demuestra aunque haya voluntad de trabajo del personal, muchas veces el equipamiento o la infraestructura inciden en una insatisfacción sobre la calidad de atención recibida.

Allcahuaman M. (2015). "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015". La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de

Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad. La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional- transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Huarcaya, R. (2015). "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015", el objetivo es determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del mencionado hospital en el año 2015; éste es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; se tuvo como población muestral 269 usuarios. Se manejó la técnica de la encuesta y su instrumento es el cuestionario y como método de análisis de datos se utilizó en paquete estadístico SPSS versión 22. Se determinó que en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 37,55% tienen una percepción Mala y solo un 12,27% de los usuarios consideran que la atención fue Buena; en relación a la percepción dimensión estructura, el 59,85% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 26,39% perciben como Mala la atención y solo un 13,75% perciben como Buena; en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión proceso, el 52,04% de los usuarios tienen una percepción Mala, un 37,55% perciben como Regular y un 10,41% tienen una percepción Buena, y por último en la percepción

de la calidad de atención con respecto a la dimensión Resultado se encontró que el 55,02% de los usuarios tienen una percepción Regular, un 31,60% tienen una percepción Mala y como en las demás dimensiones solo el 13,38% de los usuarios perciben los resultados de la atención como Buena. Se concluye que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto significa que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactorio y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado.

Un trabajo que enfoca las variables en estudio, aunque no específicamente en un consultorio odontológico es el de Alarcón, P. (2014). "Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital regional de Ayacucho, 2013", que tiene como objetivo: determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, 2013. En cuanto al material y métodos, es un estudio de tipo explicativo, correlacional, de corte transversal; se utilizó muestreo aleatorio, se utilizó un cuestionario para identificar los aspectos sociodemográficos y organizacionales utilizando la Encuesta SERVQUAL modificada (Validado por Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. 2012), versión adaptada a la consulta externa. Los resultados nos muestran que los factores como edad, grado de instrucción, idioma y lugar de procedencia de la usuaria que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho no están asociados ($p > 0.05$) a la calidad de atención percibida; mientras que los factores como tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio está asociada ($p < 0.05$) con la calidad de atención percibida. Se concluye que los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida; sin embargo, los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.

Rivera, N. (2012) en su tesis “Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de salud. Hospital Regional de Ayacucho Noviembre 2010 - Febrero 2011”, tiene como objetivo: determinar el nivel de percepción frente a la calidad de atención de los diferentes servicios de salud que brinda el Hospital Regional de Ayacucho, Realiza una investigación descriptiva, y transversal, con una muestra de 285 usuarios adultos mayores de 20 años, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada, los resultados de la encuesta fueron analizados mediante el Chi Cuadrado. El 37,9% de usuarios, mostró un nivel de percepción de insatisfacción ante la calidad de atención de los servicios de salud; mientras que un 33% refirió estar satisfecho; se demostró que el tiempo de espera mayor a 30 minutos para la consulta y la presencia de personas extrañas en el momento de la consulta determinaron más casos de insatisfacción del usuario ($p < 0,01$); mientras que el ambiente de consulta limpio y decorado y el tiempo de duración adecuada en la consulta, se comportaron como variables de satisfacción para la percepción del usuario ($p < 0,01$); la mayor proporción de usuarios mostraron satisfacción ante el lenguaje utilizado por el profesional de salud durante la consulta ($p < 0,01$). Por lo que se concluye que la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital Regional de Ayacucho, no está en un nivel adecuado que permita la satisfacción del usuario.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad

De acuerdo a la Organización Mundial de la salud (OMS) citado en Romero (2008), la calidad es definido como el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”.

Asimismo, es considerada la calidad como ser eficiente, ser capaz, manteniendo siempre el respeto al paciente y familia; calidad es también “Hacer bien las cosas”, en su debido momento (Gutiérrez, 2003 citado en Romero 2008).

Para Donabedian (1980), citado en Martos, et al. (2006) define calidad como un conjunto de expectativas para mejorar una medida del estado de bienestar del paciente.

Calidad de servicios

Stoner (1996). La calidad está en función de la percepción del cliente, por lo tanto puede estar definida tanto por el cliente como por el productor. Muchas veces estamos acostumbrados a cometer errores para después corregirlos; pero cuando nos referimos a calidad es dar mejores servicios a precios más competitivos. Entonces, podemos entender por calidad el lograr mayores beneficios durante la atención con menores riesgos para los usuarios. La calidad se enseña y se la produce en cada área con la participación de todo el equipo, con la posibilidad de que estas personas desarrollen sus potenciales para lograr un trabajo cada vez mejor; buscando el bienestar de la sociedad y el desarrollo de los recursos humanos de la institución a la que pertenecen.

Etapas de la calidad en salud

Gil y Montenegro (2012). Las etapas de la calidad en salud son: la preparación para la calidad de atención, el mejoramiento continuo de la calidad, el desarrollo de un programa de personal, el desarrollo de un sistema de garantía de calidad y el control de procesos estadísticos.

Calidad en la atención odontológica

Sosa M. (2002). En la calidad de atención en odontología deben participar cinco elementos, la experiencia profesional, el alto grado de satisfacción, el uso eficiente de los recursos, el riesgo mínimo para el paciente y el impacto final que tiene en la salud, menciona además que la integración de estos elementos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria. Debido a la falta de investigaciones sobre la calidad de la atención odontológica, se ve necesario realizar estudios acerca del tema, ya que la odontología tiene sus propias características y particularidades.

Según Donabedian (2001), el concepto de calidad de atención médica se puede distinguir en tres dimensiones: el **concepto técnico de la atención** (aplicación de la ciencia y tecnología a beneficio de la salud del paciente con menor riesgo), el **ambiente físico o entorno donde se desarrolla una gestión** (satisfacción del paciente con el entorno, las comodidades y facilidades que tiene durante el desarrollo de la atención) y el **desarrollo de la interacción personal durante la atención** (características cualitativas de las relaciones humanas entre todo el equipo de trabajo y los modos de actuar del odontólogo definidos por la ética médica y de la sociedad).

Dimensiones de la Calidad de atención

- **Oportunidad:** es una respuesta con menor riesgo y mayor beneficio para la persona frente a una necesidad de salud.
- **Eficacia:** realizar una acción alcanzado el efecto deseado.
- **Integralidad:** conjunto de acciones durante el proceso de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- **Accesibilidad:** se refiere al grado de posibilidad en obtener un servicio de salud que el usuario requiera.
- **Seguridad:** se refiere cuando algo inspira confianza, certeza y credibilidad.
- **Respeto al usuario:** considera a la persona como un sujeto de derecho, valorando sus condiciones individuales y cultura.
- **Información completa:** información que permite tomar decisiones sobre salud.
- **Trabajo en equipo:** conjunto de personas que asumen compromisos y responsabilidades para lograr resultados.

Eficiencia y eficacia

Sosa (2002). La eficiencia es el realizar una actividad al menor costo y en el menor tiempo, el trabajo realizado debe ser de calidad y sin desaprovechar recursos humanos, materiales y económicos. En conclusión la eficiencia sugiere la relación entre esfuerzos y resultados.

Según Definición de (2017), la eficacia se refiere a alcanzar objetivos o metas que le manda la institución a la que pertenecen; para ello se debe priorizar aquellas acciones que contribuyan a cumplir con los objetivos planteados.

Evaluación de la calidad en la atención odontológica

La evaluación de la calidad de los servicios de puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y percepciones y calidad profesional.

Donabedian (2001), propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud. Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención.

La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública. Por tal motivo, el concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales:

Excelencia profesional: Consiste en la buena preparación científica y técnica del profesional.

Uso eficiente de los recursos: Tener en cuenta el buen uso de los recursos en cuanto a cantidad y calidad de los mismos.

Mínimo riesgo para el paciente: Evaluar riesgo, beneficio y tomar decisiones adecuadas según el caso de cada paciente.

Alto grado de satisfacción: El paciente siempre debe quedar satisfecho con el trabajo realizado.

Impacto final que tiene en la salud: Recuperación de la salud. Además, para la entrega de una buena calidad se debe analizar dos aspectos de este proceso.

Sosa (2002). Por lo tanto, la valoración de la calidad en la atención debe realizarse a través de los conocimientos de la relación que existe entre las tres dimensiones mencionadas. Al evaluar la calidad en la atención, se debe tener en cuenta la satisfacción y expectativa de los pacientes y del personal que presta la atención.

Características del servicio de calidad

Al respecto, Allccahuaman (2015), hace referencia a Aniorde (2013) quien da a conocer algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

Debe cumplir sus objetivos.

Debe servir para lo que se diseñó.

Debe ser adecuado para el uso.

Debe solucionar las necesidades.

Debe proporcionar resultados.

Satisfacción:

Pashanaste (2016) dice que la satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.

Viscaíno (2016) dice que la satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone.

Satisfacción del usuario externo

López (2012) menciona que la satisfacción del usuario externo es la diferencia entre las expectativas que tiene el paciente antes de la atención y la percepción

que obtiene del servicio prestado después de la atención. La percepción del paciente está determinada por la satisfacción que este haya tenido durante la atención y esto a su vez va a estar dado al complacer sus expectativas de una atención de calidad.

Por tanto, el usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

Suqillo, M. (2017), define a la satisfacción del cliente como el grado de complacencia y diferente estado de ánimo que una persona vive durante su atención que se obtiene de comparar la forma como fue tratado con la necesidad y expectativa que el paciente quería de su tratamiento. Hoy en día, conseguir un paciente satisfecho es indispensable para ganarse la lealtad incondicional dando lugar a que la experiencia que vivió en su atención logre que vuelva en busca de nuevas necesidades sin importar lo lejos o los precios que este tratamiento necesite.

Sosa (2002) afirma que la satisfacción del paciente tiene limitaciones al evaluar la calidad de una atención, esto se debe a que el usuario desconoce sobre los procedimientos realizados durante la atención odontológica y ellos esperan algo que el profesional muchas veces no les puede proporcionar; pero estas limitaciones no reducen la validez de la percepción de la satisfacción del paciente. El criterio que tiene el paciente al evaluar la calidad de atención está relacionado directamente con el nivel de satisfacción que obtiene de la relación interpersonal que establece con el odontólogo.

Otero (2002) dice que se puede alcanzar la satisfacción de un paciente en tres momentos: primera (se refiere al producto efectivo y eficaz que se le da y recibe por primera vez el usuario), segunda (se refiere cuando durante la prestación de servicios se ha cometido un error el cual ha sido identificado, confrontado y corregido en su momento generando así que el cliente quede satisfecho a pesar de lo acontecido) y tercera (se refiere a la capacidad que tenemos de cambiar una mala experiencia que ha podido ser producida en las dos instancias anteriores y el cliente haya realizado una queja formal).

Los suministradores del servicio odontológico cada vez se ven más involucrados de dar satisfacción a sus pacientes debido, a las certezas que se encuentra asociado las satisfacción, la conformidad del paciente y los hechos durante el tratamiento odontológico; ya que estos van a determinar la calidad en la salud bucal.

Sosa (2002), destaca que la experiencia que tiene un usuario frente a un servicio, ayuda a valorar el grado de satisfacción que obtiene este antes su necesidad de atención, y esta experiencia evalúa la calidad de relación que establece el odontólogo con el usuario o con un familiar del paciente. Esta relación generada cumple varias funciones:

Función social: las experiencias que el ciudadano obtenga en instituciones influyen en la opinión sobre este sistema, ya que para el usuario una institución de salud es responsable del mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud.

Función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de la salud: el usuario se ve motivado para su transformación de vida y como consecuencia incrementar su salud mediante las experiencias positivas y el alto nivel de satisfacción que haya obtenido durante una atención.

Función terapéutica: el profesional que se gana la confianza de su paciente generara un mayor cumplimiento de las indicaciones por parte de este, y se mostrara muy cooperativo durante la atención, beneficiando el resultado de la misma.

En conclusión, la satisfacción se ve representada por la evaluación que hace el paciente sobre la calidad de atención recibida y a su vez se encuentra determinada por la percepción que el mismo hace al satisfacer sus expectativas de una buena atención.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo

Para Rodríguez (2012), se consideran las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** es una propiedad que hace referencia a la acción del personal frente a un servicio acordado de forma correcta y precisa. Se refiere a la prestación del servicio de manera correcta desde el primer momento.
- **Capacidad de respuesta:** es la habilidad de reacción frente a un problema que ocurra antes o durante de una atención.
- **Empatía:** conjunto de actitudes que son necesarias para la relación entre personas.
- **Aspectos tangibles:** son los elementos que existen como por ejemplo el personal, las instalaciones, los equipos, elementos de comunicación; entre otros.

Pashanaste (2016), dice que la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:

- organizativos
- atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste.

1.4. Formulación del Problema

En todo servicio de salud se ha incrementado las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios que se ofertan en las diferentes unidades de salud, estos a su vez deben responder a las expectativas de los usuarios y de los proveedores de salud. Para el caso de estos últimos, surgen indicadores para determinar cómo proporcionar el más alto

nivel de calidad al menor costo, de la forma más equitativa posible y al mayor número de personas; sin embargo, es importante reconocer que la calidad es un concepto al que se le han atribuido múltiples definiciones, de modo que usuarios y proveedores lo perciben de diferentes maneras.

Teniendo en cuenta que la calidad de atención, se define como la capacidad que tienen los servicios de salud de dar soluciones aptas, apropiadas y que concuerden con las necesidades y demandas de salud. La evaluación de la calidad, es uno de los factores que conllevan a la garantía de calidad, mide no solo el impacto sino el desenvolvimiento general del programa de salud.

Según Pashanaste (2016), la satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Por tanto, la satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.

Por estas consideraciones se ha realizado el presente estudio sobre la percepción del usuario respecto al grado de satisfacción en relación a la calidad de atención brindada en el servicio de odontología, permitiendo identificar fortalezas y debilidades para implementar procesos de mejora continua que impacten en la prestación de servicios para asegurar mayor satisfacción y calidad de atención, conduciéndonos al siguiente problema:

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

1.4.2. Problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es la relación entre la oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

PE5: ¿Cuál es la relación entre la información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

PE6: ¿Cuál es la relación entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica.

Una comunicación adecuada entre el paciente y el profesional, permite obtener una correcta información generando seguridad y confianza en el usuario; esto es necesario para que avance correctamente el proceso terapéutico y el paciente sea receptivo a las recomendaciones y sugerencias que le brinda el personal de salud. Al realizar este tipo de investigaciones se conocerá aquellos aspectos que le brindan satisfacción al paciente, con el objetivo de mejorar e incrementar el estado de salud.

Justificación práctica

Los resultados demuestran la realidad sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, de ahí que podrán ser compartidos con los profesionales que les interesen el tema.

Justificación metodológica

Los beneficiarios son la propia institución y el personal que labora en esta, ya que se podrá establecer condiciones para el mejoramiento de la atención que se ofrece en la actualidad. La investigación es factible, porque se contó con el tiempo necesario, también existió un acceso a la población a estudiar, recursos materiales y financieros.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas:

Hi1: La relación entre oportunidad y satisfacción es directa en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hi2: Existe relación directa entre accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hi3: Existe relación directa entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hi4: Existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hi5: Existe relación directa entre el información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hi6: Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

OE2: Establecer la relación entre accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

OE3: Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

OE4: Establecer la relación entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

OE5: Establecer la relación entre información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

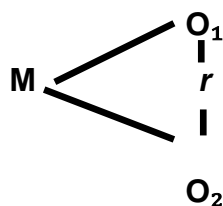
OE6: Establecer la relación entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Para Núñez (2008), diseño de investigación etimológicamente “significa plan, programa o la anticipación de lo que se pretende conseguir: la construcción de un objeto”.

Se realizará una investigación de diseño descriptivo correlacional, que según Hernández (2006) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, en una misma unidad de investigación o unidad de estudio. A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : representa la muestra.

O₁ : representa las observaciones de la variable 1

O₂ : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización.

Identificación de variables

Para facilitar la comprensión de las variables se trabajó con un sistema de variables. A continuación se presenta la definición operacional de variables; el cual permite una mayor comprensión de las variables utilizadas en el presente estudio:

Variable 1.

Calidad de atención.

Variable 2.

Satisfacción del usuario externo

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Se define calidad como un conjunto de expectativas para mejorar una medida del estado de bienestar del paciente. Donabedian (1980), citado en Martos, et al. (2006)	Será medido mediante el cuestionario Servqual.	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Accesibilidad • Seguridad • Respeto al usuario • Información completa • Competencia profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • En un Centro de Salud que le brinda atención de calidad • El tiempo de espera • Tolerancia • Se identifica el personal • Responde a las inquietudes • Las citas odontológicas • Cooperación • Respuesta a las quejas / reclamos • La solución es apropiada • Trato al usuario • Atención a las necesidades individuales 	Ordinal 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario externo	La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido. Pashanaste (2016)	Se medirá mediante el cuestionario de satisfacción con una escala tipo Likert	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta al usuario • Proceso de información y trámite • Comodidad en sala de espera • Limpieza • Facilidad y/o accesibilidad a las instalaciones • Tiempo real a la atención personal • Asistencia social • Calidad y mantenimiento 	Ordinal 1. Completamente satisfecho 2. Satisfecho 3. Ni satisfecho ni insatisfecho 4. Insatisfecho 5. Completamente insatisfecho

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Es el conjunto de unidades de estudio inmerso en la situación problemática (Hernández, 2014, p. 354).

La población estuvo conformada por 320 usuarios (16 usuarios diarios x 1 consultorio de odontología x 5 días x 4 semanas = 320 en dos meses) que acudieron al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica.

2.3.2. Muestra

Considerado como el sub conjunto de la población. Para tener en cuenta como parte de la muestra es necesario que todos los elementos pertenezcan a la población (Mejía, 2008).

La muestra estuvo conformada por 175 usuarios externos que acudieron en los meses de noviembre y diciembre de 2017, al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica.

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra fue la siguiente:

<p>Fórmula para calcular la Muestra</p> $n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$
--

Cálculo de la Fórmula

N = 320 usuarios

Z = para un nivel de confianza del 95% = 1.96

p = 50% = 0.50

q = (1 - p) = (1 - 0.50) = 0.5

E = 5% = 0.05%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (320) (0.5) (0.5)}{\dots} = 174.8$$

$$(320-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

Por tanto:

$n = 175$ usuarios externos.

2.3.3. Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico, definido como la que se obtiene por procedimientos al azar o de la probabilidad, siendo las condiciones: igualdad de oportunidades y la independencia en la ocurrencia de los eventos (Mejía, 2008).

Criterios de selección

Inclusión

- Usuarios y usuarias que acudieron en el mes de noviembre y diciembre de 2017 al Servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica.
- Pacientes mayores de 15 años.
- En caso de que el paciente haya sido menor, la encuesta pudo ser llenada por su acompañante o tutor.
- Usuarios que desearon participar en el estudio (consentimiento informado).

Exclusión

- Pacientes menores que acudieron sin acompañante o tutor.
- Usuarios que no desearon participar.

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

2.4.1. Técnicas

“Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para recoger información, de tal forma que son específicas y tienen un carácter práctico y operativo” (Tafur, 2016, p. 154).

Son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación para la recolección de los datos en el presente estudio se utilizó las siguientes técnicas que se detallan a continuación:

VARIABLES	TÉCNICAS
Calidad de atención	Encuesta
Satisfacción de usuario externo	Encuesta

2.4.2. Instrumentos:

Son medios de los cuales se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información más objetiva posible de ellos. (Peña, 2016). Para el caso de nuestra investigación tiene las siguientes características:

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del usuario externo	Encuesta	Cuestionario

Ficha Técnica-Calidad de atención

Instrumento	<i>Cuestionario para medir calidad de atención</i>
Autores	Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez, M., Buil, J. Castell, M y Vitaller.
Año de edición	1998
País de origen	Colombia.
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la calidad de atención.

Duración	20 minutos		
Dimensiones	Respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, seguridad		
Adaptado	Br. Atachao Vila, Kevin		
Campo de aplicación	Usuarios externos del Puesto de Salud Morro de Arica		
Validez estadística	A través de modelo ítem total, calculando la R de Pearson, cuyo registro supera el valor 0,21		
Índice de confiabilidad	A través del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo registro es igual a 0,811		
Calificación	Nunca	:	1 punto
	Casi nunca	:	2 puntos
	Pocas veces	:	3 puntos
	Casi siempre	:	4 puntos
	Siempre	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: 1. Mala calidad de 26 a 60 puntos 2. Regular calidad de 61 a 94 puntos 3. Buena Calidad de 95 a 130 puntos		

Ficha técnica-Satisfacción usuario externo

Instrumento	<i>Cuestionario para Satisfacción del usuario</i>
Autores	Mira, J. et al.
Año de edición	1998
País de origen	Colombia.
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas

Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la satisfacción del usuario externo		
Duración	20 minutos		
Dimensiones	Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía		
Adaptado	Br. Atachao Vila, Kevin		
Campo de aplicación	Usuarios externos del Puesto de Salud Morro de Arica		
Validez estadística	A través de modelo ítem total, calculando la R de Pearson, cuyo registro supera el valor 0,21		
Índice de confiabilidad	A través del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo registro es igual a 0,837		
Calificación	Completamente insatisfecho	:	1 punto
	Insatisfecho	:	2 puntos
	Ni satisfecho ni insatisfecho	:	3 puntos
	Satisfecho	:	4 puntos
	Completamente satisfecho	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Insatisfecho de 15 a 34 Ni satisfecho ni insatisfecho 35 a 54 Satisfecho 55 a 75		

2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez

Para Mejía (2008), la validez es una de las cualidades en que las pruebas midan lo que se pretende medir. “Las pruebas deben medir las características específicas de las variables para las cuales fueron diseñadas”. La validez del instrumento fue calculada estadísticamente, utilizando el estadígrafo de Pearson. Esta prueba mostró valores

superiores a 0,21 para cada uno de los ítems, asegurando de esta manera la validez estadística antes de aplicar el instrumento a los usuarios sujetos de estudio (ver anexo 5).

La confiabilidad

La confiabilidad fue determinada con una muestra piloto de 10 usuarios. Para determinar esta fiabilidad de los instrumentos, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue de **0.904** para las variables calidad de atención y **0,811** para la variable satisfacción del usuario externo (ver anexo 5, tablas B-01 y B-02).

2.5. Método de análisis de datos.

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 22.

Para comprobar la hipótesis nula de que la muestra ha sido extraída de una población con distribución de probabilidad normal se ha realizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov, a partir de ellos se determinó calcular la correlación a través del Tau_b de Kendall.

2.6. Aspectos éticos:

Los datos han sido obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios externos en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica,, previa verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para el estudio, una vez obtenidos los datos se han procesado estadísticamente con el Excel y SPSS; con la prueba Tau B de Kendall, se ha determinado la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción, para posteriormente ser analizados con la bibliografía especializada de tesis revisada en físico y en los repositorios digitales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados.

3.1.1. Resultados de la calidad de atención.

Para medir la variable calidad de atención, se decidió aplicar un cuestionario con la escala Servqual que consta de 26 ítems, categorizando las variables en: mala calidad, regular calidad y buena calidad. El cuestionario fue aplicado a los usuarios del servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho, 2017, los resultados se presentan en la escala de intervalos, como se muestran a continuación:

Tabla 01.

Calidad de atención del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Calidad de atención		
	N	%
Mala	3	1.71
Regular	124	70.86
Buena	48	27.43
Total	175	100.00

FUENTE: encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho, 2017.

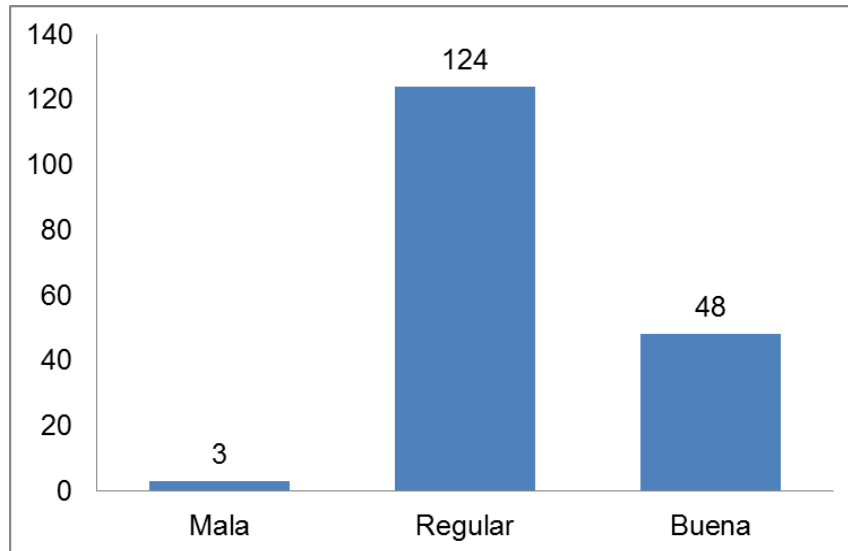
Elaboración propia.

En la tabla 01, se aprecia que el 70.86% de los usuarios del servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica afirman que reciben regular calidad de atención, seguido del 27.43% que dicen ser buena y sólo el 1.71% que no están de acuerdo con la calidad de atención, es decir reciben una mala atención en este servicio.

Para una mejor visualización de estos resultados se ha elaborado el histograma de frecuencias porcentuales que se muestra a continuación.

Gráfico 01.

Histograma de frecuencias de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.



FUENTE: base de datos excel.

Elaboración propia.

3.1.2. Resultados de la variable satisfacción.

Para medir la variable satisfacción se utilizó la escala Servqual, con preguntas tipo Lickert que consta de 15 ítems, categorizando las variables en: insatisfecho, no satisfecho ni insatisfecho y satisfecho, los resultados se presentan en la escala de intervalos, como se muestran a continuación:

Tabla 02.

Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Satisfacción		
	N	%
Insatisfecho	33	18.86
Ni satisfecho ni insatisfecho	99	56.57
Satisfecho	43	24.57
Total	175	100.00

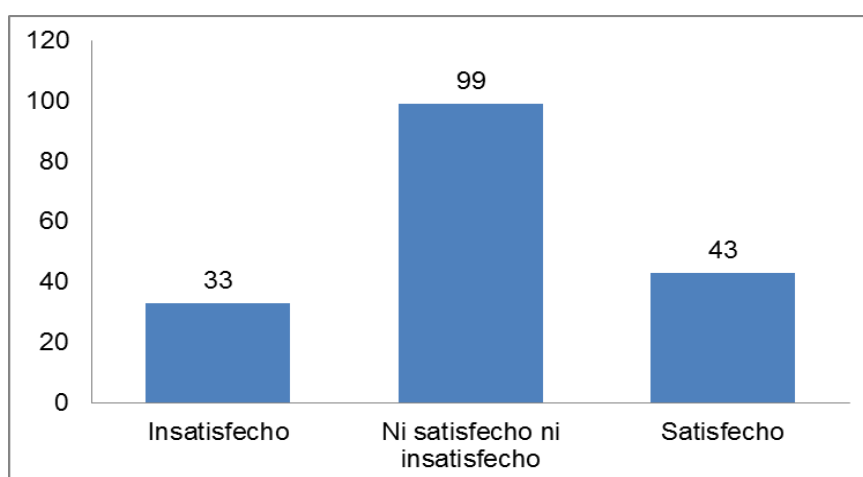
FUENTE: encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho, 2017.

Elaboración propia.

En la tabla 02, se aprecia que el 56.57% de los usuarios se sienten indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, seguido del 24.57% que dice estar satisfecho y el 18.86% que afirma estar insatisfecho. Igual que en el caso anterior, el gráfico en barras nos permitirá observar con mayor detalle este comportamiento.

Gráfico No. 2.

Histograma de frecuencias de la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.



FUENTE: base de datos excel.

Elaboración propia.

3.2. A nivel Inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 3

Distribución de datos, según resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,431	175	,000
Oportunidad	,264	175	,000
Accesibilidad	,234	175	,000
Seguridad	,231	175	,000
Respeto al usuario	,399	175	,000
Información completa	,410	175	,000
Competencia profesional	,337	175	,000
Satisfacción	,289	175	,000

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de significancia nos permite afirmar que los datos no siguen la distribución normal, por lo tanto se decide realizar la prueba Tau B de Kendall para las correlaciones.

Según Navarro (s/f), la prueba de correlación Tau B de Kendall se utiliza para medir el grado y el sentido de la relación que hay entre dos variables medidas por los menos en un nivel ordinal. Es una buena alternativa al coeficiente de correlación de Pearson cuando las variables se encuentran en un nivel de medición de intervalos pero no se puede cumplir satisfactoriamente con los requisitos básicos para el uso de una prueba paramétrica. Se usa cuando las variables tienen naturaleza ordinal (variables tipo Likert), sus valores oscilan entre -1 y +1, según la siguiente tabla de decisiones:

Coeficiente de correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables

+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2006).

3.2.2. Contrastación de hipótesis.

3.2.2.1. Contrastación de hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 04

Contraste entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción	Insatisfecho	Recuento	3	30	0	33
		% del total	1,7%	17,1%	0,0%	18,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	0	94	5	99
		% del total	0,0%	53,7%	2,9%	56,6%
	Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
		% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
Total	Recuento		3	124	48	175
	% del total		1,7%	70,9%	27,4%	100,0%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 4 se muestra el contraste entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Morro de Arica; el 70,9% que corresponde a 124 pacientes califican como regular la calidad de atención que reciben en

el servicio de odontología, de ellos el 53,7% (94 pacientes), refirieron sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con la atención recibida.

Se deduce que siendo la calidad de atención regular le corresponde una satisfacción indiferente frente a la atención odontológica.

Tabla 05

Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Calidad de atención	Satisfacción
tau_b de Kendall	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 05, muestra la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica.

Existe una relación directa considerable entre ambas variables (R=0,777), afirmando que la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de Odontología, el valor p=0.000, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La relación entre oportunidad y satisfacción es directa en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 06

Contraste entre oportunidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

		Oportunidad			Total	
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción	Insatisfecho	Recuento	32	1	0	33
		% del total	18,3%	0,6%	0,0%	18,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	0	88	11	99
		% del total	0,0%	50,3%	6,3%	56,6%
	Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
		% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
Total		Recuento	32	89	54	175
		% del total	18,3%	50,9%	30,9%	100,0%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

La tabla 6 nos muestra el contraste entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. El 50,9% de los usuarios externos del servicio de odontología calificaron como regular la dimensión de oportunidad de la calidad de atención, de ellos el 50,3% señalaron estar ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio que brindan en odontología,

Se deduce que a una regular calificación de la dimensión de oportunidad le corresponde una opinión de insatisfecho ni satisfecho; significa que las atenciones en los servicios de odontología debería mejorar.

Tabla 07

Correlación entre oportunidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Satisfacción	Oportunidad
tau_b de Kendall	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Oportunidad	Coeficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 07 demuestra que existe una relación directa fuerte entre ambas variables ($R=0,915$), afirmando que la oportunidad en la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica; se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 08

Contraste entre accesibilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

		Accesibilidad			Total	
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción	Insatisfecho	Recuento	33	0	0	33
		% del total	18,9%	0,0%	0,0%	18,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	30	69	0	99
		% del total	17,1%	39,4%	0,0%	56,6%
	Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
		% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
Total		Recuento	63	69	43	175
		% del total	36,0%	39,4%	24,6%	100,0 %

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla 08 nos permite observar el contraste entre accesibilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017; el 39,4% de los usuarios externos calificaron como regular la accesibilidad a los servicios de odontología y que se sintieron indiferentes respecto a la satisfacción.

Se deduce que a regular acceso a los servicios de salud, le corresponde el sentirse indiferente a la satisfacción en los usuarios externos.

Tabla 09.

Relación entre la accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Satisfacción	Accesibilidad
			n	d
tau_b de Kendall	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Existe relación positiva considerable entre ambas variables (Tau B=0,840), afirmando que hay efecto de la accesibilidad en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 10

Contraste entre seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Seguridad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción	Insatisfecho	Recuento	33	0	0	33
		% del total	18,9%	0,0%	0,0%	18,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	24	57	18	99
% del total		13,7%	32,6%	10,3%	56,6%	
Total	Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
		% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
		Recuento	57	57	61	175
	% del total	32,6%	32,6%	34,9%	100,0%	

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla 10 muestran que el 32,6% de los usuarios externos califican como regular la dimensión de seguridad, y a la vez refieren encontrarse ni satisfechos ni insatisfechos respecto a la satisfacción por los servicios odontológicos recibidos.

Concluimos que la seguridad que se ofrece en el establecimiento se calificó como regular, pero esta dimensión es importante que sea calificado como buena.

Tabla 11.

Relación entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Satisfacción	Seguridad
tau_b de Kendall	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Existe relación positiva considerable entre ambas variables (Tau B=0,772), afirmando que hay efecto de la seguridad en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.5. Contrastación de hipótesis específica 4

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 12

Contraste entre respeto al usuario y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

		Respeto al usuario			Total	
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción	Insatisfecho	Recuento	2	31	0	33
		% del total	1,1%	17,7%	0,0%	18,9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	0	33	66	99
% del total		0,0%	18,9%	37,7%	56,6%	
Total	Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
		% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
		Recuento	2	64	109	175
	% del total	1,1%	36,6%	62,3%	100,0%	

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla 12 nos muestra el contraste entre respeto al usuario y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017; en la que 62,3% de los usuarios califican como buena la dimensión de respeto al usuario, de ellos el 37,7%, de los usuarios califican como buena el respeto al usuario y refieren quedar ni satisfecho ni insatisfecho con la atención recibida en el servicio de odontología.

Se deduce que a buena calificación del respeto al usuario le corresponde una indiferencia respecto a la satisfacción.

Tabla 13

Relación entre el respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Respeto al usuario	Satisfacción
tau_b de Kendall	Respeto al usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Existe relación positiva media entre ambas variables (Tau B=0,628), afirmando que hay efecto del respeto al usuario en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.6. Contrastación de hipótesis específica 5

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación positiva fuerte entre el información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre el información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 14

Contraste entre información completa y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Satisfacción		Información completa			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	Recuento	9	24	0	33
	% del total	5,1%	13,7%	0,0%	18,9%
Indeciso	Recuento	0	26	73	99
	% del total	0,0%	14,9%	41,7%	56,6%
Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
	% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
Total	Recuento	9	50	116	175
	% del total	5,1%	28,6%	66,3%	100,0%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

La tabla 14 nos permite observar que el 66,3% de los trabajadores califican como buena respecto a la información completa; sin embargo el 41,7% de los usuarios calificaron como buena la información completa y a su vez opinan estar indecisos respecto la satisfacción de los usuarios externos.

Se concluye que a una mejor información los usuarios externos quedan con na satisfacción regular.

Tabla 15

Relación entre el información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Satisfacción	Información completa
tau_b de Kendall	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Información completa	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Existe relación positiva media entre ambas variables (Tau B=0,641), afirmando que hay efecto de la información completa en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.7. Contrastación de hipótesis específica 6

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Tabla 16

Contraste entre competencia profesional y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Satisfacción		Competencia profesional			Total
		Mala	Regular	Buena	
Insatisfecho	Recuento	19	14	0	33
	% del total	10,9%	8,0%	0,0%	18,9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	0	95	4	99
	% del total	0,0%	54,3%	2,3%	56,6%
Satisfecho	Recuento	0	0	43	43
	% del total	0,0%	0,0%	24,6%	24,6%
Total	Recuento	19	109	47	175
	% del total	10,9%	62,3%	26,9%	100,0%

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

INTERPRETACIÓN

La tabla 16 muestra que el 62,3% de los usuarios externos señalan que los profesionales tienen una regular competencia profesional, de ellos el 54,3% opinan no sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio que brindan en el consultorio de odontología.

Se deduce que una competencia profesional regular genera un sentimiento de ni satisfecho ni insatisfecho en los usuarios que acuden al consultorio de odontología.

Tabla 17.

Relación entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

			Competencia profesional	Satisfacción
tau_b de Kendall	Competencia profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Existe relación positiva media entre ambas variables (Tau B=0,875), afirmando que hay efecto de la competencia profesional en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

IV. DISCUSIÓN

Para realizar el análisis y discusión de nuestros resultados, se ha recurrido a las fuentes de investigaciones de carácter internacional, nacional, regional y local, priorizando aquellas que tienen relación directa con la investigación realizada, asimismo en lo referente al contraste de hipótesis, se ha incidido en las pruebas de correlación efectuadas, demostrando lo siguiente:

Las tablas 1 y 2 muestran las frecuencias sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, asimismo en la tabla 4 se muestra el contraste entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Morro de Arica; el 70,9% que corresponde a 124 pacientes califican como regular la calidad de atención que reciben en el servicio de odontología, de ellos el 53,7% (94 pacientes), refirieron sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con la atención recibida. Se deduce que siendo la calidad de atención regular le corresponde una satisfacción indiferente frente a la atención odontológica. Existe una relación directa considerable entre ambas variables ($Tau B=0,777$), afirmando que la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de Odontología, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Muchas veces las diferentes realidades en que nos encontramos definen la satisfacción percibida, tal es así que Suquillo M. (2017), encuentra altos niveles de satisfacción, superiores al 90% lo que contrasta con nuestros resultados donde solo el 24.6% dice estar satisfecho; por su parte, Jiménez y cols. (2013) también encuentran altos niveles de satisfacción global (64%); en Puno, Mamani (2017) reporta que existe un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada, mientras tanto en Iquitos, Pashanaste D. (2016), el 85,1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida.

Un trabajo que nos puede ayudar a explicar nuestros hallazgos, ya que fue realizado en la misma ciudad de Ayacucho, es la de Cabero (2016) quien, al igual que nosotros, encuentra que la percepción global del usuario externo sobre la calidad de atención fue regular 54,6%; en tanto que en lo referente a la

satisfacción del usuario concluye que fue regular con un 80,1%; Al realizar el contraste, llega a la conclusión que si existe relación directa fuerte entre calidad de atención y satisfacción del usuario ($p < 0,05$).

Los reportes anteriores, sustentan nuestros resultados, si consideramos que al sumar los porcentajes de los que dicen percibir la satisfacción como satisfecho ni insatisfecho, que para nuestra tesis fue de 56.6% y los que se sienten satisfechos sería aproximadamente de 81.2% de satisfacción; del mismo modo, hemos hallado alta correlación (0,777**) en nuestro estudio, coincidiendo con Ramírez y Álvarez (2015), quienes en Lima, demuestra que el 86.7% tiene buena percepción sobre la calidad de atención, afirma que existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del C.S Los Olivos ($R=0.9808$; $p < 0,05$).

La percepción sobre la calidad de atención percibida y la satisfacción se debe a factores como equipamiento, ambientes adecuados para los usuarios, entre otros, lo que muchas veces falta en los centros o puestos de salud, limitando el trabajo de los profesionales en perjuicio de los usuarios, tal es el caso de las investigaciones de Huarcaya (2015), quien concluye que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, nuevamente en Ayacucho; por su parte en nuestra ciudad, Rivera (2012) concluye que la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital Regional de Ayacucho, no está en un nivel adecuado que permita la satisfacción del usuario.

Por tales motivos, podemos concluir que la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de Odontología, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

La tabla 06 muestra el contraste entre oportunidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica,

Ayacucho 2017, el 50,9% de los usuarios externos del servicio de odontología calificaron como regular la dimensión de oportunidad de la calidad de atención, de ellos el 50,3% señalaron estar ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio que brindan en odontología, Se deduce que a una regular calificación de la dimensión de oportunidad le corresponde una opinión de insatisfecho ni satisfecho; significa que las atenciones en los servicios de odontología debería mejorar, las correlaciones se reportan en la tabla 07 donde se demuestra que existe una relación directa fuerte entre ambas variables (Tau B=0,915), afirmando que la oportunidad en la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica; se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$).

En Bolivia, Recio y cols. (2013) demuestra que los usuarios tienen diferentes expectativas según los centros de salud, tampoco reportan relaciones entre la calidad del servicio y las características sociodemográficas de los usuarios. Mientras tanto, Landa y cols (2007) en México, afirman que estos indicadores fueron los directamente relacionados con la satisfacción ($p = 0.0001$), teniendo similares resultados con Gonzales (2014), quien en Trujillo quien encuentra que el 87.5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención o el servicio recibido, basando su opinión en los aspectos de oportunidad.

Flores y Soto (2016) en el Hospital de Huancavelica demuestra algo que ya veníamos afirmando, que esta entidad tiene debilidades en la atención al paciente, como el mal trato, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada, la falta de equipos modernos, rapidez en la atención y claridad de los doctores y enfermeras, aspectos que reafirman nuestras conclusiones.

La tabla 08, nos permite observar el contraste entre accesibilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017; el 39,4% de los usuarios externos calificaron como regular la accesibilidad a los servicios de odontología y que se sintieron indiferentes respecto a la satisfacción. Se deduce que a regular acceso a los servicios de

salud, le corresponde el sentirse indiferente a la satisfacción en los usuarios externos. Existe relación positiva considerable entre ambas variables (Tau B=0,840), afirmando que hay efecto de la accesibilidad en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$); al respecto, Salazar (2017), en Lambayeque en relación al trato recibido, información, atenciones a reclamos, encuentra que los pacientes tienen una percepción de calidad alta, hecho que difiere de lo nuestro quizás por la calidad de las instalaciones o la carga horaria que no permite atender oportunamente a los usuarios, como dicen Reyes y cols (2015), las variables trato del estomatólogo y de la enfermera tienen efecto sobre la satisfacción; coincidiendo con Gil y Montenegro (2012) quienes demuestran que el mayor porcentaje de individuos satisfechos se encuentran en trato humano y los no satisfechos se encuentra en las instalaciones físicas; la mayoría de pacientes no se sienten complacidos debido a la falta de presentación en fachada por el deterioro, la mala ubicación de la instalación, la falta de elementos que ayudan a la comodidad para los usuarios, desaseo y desorden en las instalaciones, paradójicamente situaciones similares a las que se tiene en Ayacucho.

Córdova y cols. (2016) demuestran que el 76.7% de los pacientes calificó como buena, incidiendo en la capacidad de respuesta que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres en Lima, coincidentemente, Torres y León (2015) también encuentran que el nivel de satisfacción tiene relación directa con la información recibida, instalaciones, equipos y materiales. Del mismo modo, Rodríguez (2012) determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad.

Estos hallazgos nos permiten sugerir mejoras en el puesto de salud Los Licenciados a fin de lograr la mayor satisfacción de los usuarios mediante el mejoramiento continuo de la calidad.

La tabla 10 da en detalle el contraste entre seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, muestran que el 32,6% de los usuarios externos califican como regular la dimensión de seguridad, y a la vez refieren encontrarse ni satisfechos ni insatisfechos respecto a la satisfacción por los servicios odontológicos recibidos. Concluimos que la seguridad que se ofrece en el establecimiento se calificó como regular, pero esta dimensión es importante que sea calificado como buena. Existe relación positiva considerable entre ambas variables ($Tau B=0,772$), afirmando que hay efecto de la seguridad en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Al respecto, Carlos (2013), encuentra asociación entre la seguridad y la satisfacción, aunque demuestra también influencias del tipo de situación laboral y la edad. Del mismo modo, López (2012) encuentra niveles de satisfacción buenos con la asistencia odontológica recibida; por su parte Tintaya (2017), afirma que en este aspecto también es necesario tener en cuenta los factores sociodemográficos de los usuarios. Tirira y Valencia (2010) en otra óptica, afirma que no basta el talento humano para satisfacer la demanda de los usuarios.

Carrillo y Romero (2007) afirman que para lograr una buena percepción de la calidad de atención es importante que haya buena oferta del servicio, mejora continua y evaluación permanente, articulando las necesidades de la atención odontológica de la población con el desempeño del equipo de salud; por su parte, Allcahuaman (2015) demuestra que existe una correlación positiva moderada ($R=0.591$) entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

La tabla 12 muestra el contraste entre respeto al usuario y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, el 62,3% de los usuarios califican como buena la dimensión de respeto al usuario, de ellos el 37,7%, de los usuarios califican como buena el respeto al usuario y refieren quedar ni satisfecho ni insatisfecho con la atención

recibida en el servicio de odontología. Se deduce que a buena calificación del respeto al usuario le corresponde una indiferencia respecto a la satisfacción. Existe relación positiva media entre ambas variables ($Tau B=0,628$), afirmando que hay efecto del respeto al usuario en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Nuestros resultados encuentran sustento con Piedrasanta (2014) en Guatemala, concluye que el servicio al cliente en las clínicas médicas odontológicas es satisfactorio para algunos, más no para todos los sujetos estudiados, dependiendo del respeto que ellos sienten. Igualmente, Muza y Muza (2008) indican que el nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente, aunque recomienda mejorar la comunicación dentista-paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista. Chávez (2016), demuestra que la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres en Lima, es extremadamente buena.

Bustamante (2015), evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, siendo el área donde se evidenció mayor déficit el respeto a los usuarios. Sarco (2013) también afirma que, aunque existe un alto grado de satisfacción de los responsables de los pacientes odontopediátricos, sería posible conseguir mejores resultados si se trabajara en la puntualidad en la atención y en una mejor apariencia de la clínica.

A nivel de Ayacucho, aunque en un consultorio obstétrico es el de Alarcón (2014), encuentra que la atención o respeto al usuario en cuanto al tiempo en la atención y horario de atención del consultorio está asociada ($p<0.05$) con la calidad de atención percibida, afirma que los factores organizacionales están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, posiblemente los resultados encontrados en nuestra investigación siguen esta tendencia.

En la tabla 14, sobre el contraste entre información completa y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, observamos que el 66,3% de los trabajadores califican como buena respecto a la información completa; sin embargo el 41,7% de los usuarios calificaron como buena la información completa y a su vez opinan estar indecisos respecto la satisfacción de los usuarios externos. Se concluye que a una mejor información los usuarios externos quedan con una satisfacción regular. Existe relación positiva media entre ambas variables (Tau B=0,641), afirmando que hay efecto de la información completa en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Al respecto, Bucchi y cols. (2012) obtuvieron asociación significativa ($p<0,05$) entre la satisfacción y las variables tiempo de espera, horario de atención, tiempo que duró la atención, información que se entregó o no cuando se recetaron medicamentos, equipamiento del consultorio, cantidad de dentistas y resolución del problema; un resultado, quizás contradictorio fue el de Villanueva (2016) quien demuestra que el 42.98% tiene buena percepción de la calidad de atención, pero concluye que no se encontró una relación entre la calidad atención y la satisfacción de los usuarios externo ($p=,378$).

Estos resultados nos permiten afirmar que la percepción de la calidad de atención depende de múltiples factores, subjetivos, organizacionales, etc. Los mismos que requieren de más estudio ya que también son influenciados por los aspectos sociodemográficos y otras características de la zona de estudio.

La tabla 16 presenta el contraste entre competencia profesional y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, muestra que el 62,3% de los usuarios externos señalan que los profesionales tienen una regular competencia profesional, de ellos el 54,3% opinan no sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio que brindan en el consultorio de odontología. Se deduce que una competencia profesional regular genera un sentimiento de ni satisfecho ni insatisfecho en los usuarios que acuden

al consultorio de odontología. Existe relación positiva media entre ambas variables (Tau B=0,875), afirmando que hay efecto de la competencia profesional en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Viscaíno (2016) El grado de satisfacción está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), asimismo afirma que se tiene en cuenta la competencia profesional; mientras que Elizondo (2008) afirma que la buena atención técnica (resultado de la competencia profesional) es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso de requerirlo. Trejo (2016) La investigación encontró un alto nivel de satisfacción en los pacientes (95,00%). Al analizar los resultados por dimensiones, el mayor nivel de insatisfacción se observó en “confiabilidad” y “empatía” (33,3%, y 30,8% respectivamente). El estudio concluyó que la mayor parte de pacientes reportó estar satisfecha con la atención brindada por el servicio.

IV. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017 ($R=0,777$), afirmando que la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de Odontología con un valor $p=0.000$.
2. La relación entre oportunidad y satisfacción es directa en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017 La tabla 07 demuestra que existe una relación directa fuerte entre ambas variables ($R=0,915$) con un valor de $p=0.000$.
3. Existe relación directa alta entre accesibilidad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017 con el valor de $R=0,840$, afirmando que hay efecto de la accesibilidad en la satisfacción de los usuarios con un valor de $p=0.000$.
4. Existe relación directa entre la seguridad y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, siendo el valor de $R=0,772$, aceptando la hipótesis alterna con un valor de $p=0.000$.
5. Existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, con un valor de $T_b=0,628$, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna con un valor de $p=0.000$.
6. Existe relación positiva fuerte entre el información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, siendo el valor de $T_b=0,641$, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$).
7. Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, con el valor de $T_b=0,875$ siendo el valor de $p=0.000$.

V. RECOMENDACIONES

1. En las atenciones de odontología, se deben promover estrategias de autocuidado al personal que presta atención a los usuarios externos, con la finalidad de que brinden una atención de calidad y logren la satisfacción tanto de los usuarios externos e internos.
2. Las oportunidades deben ser brindadas a los usuarios externos con la finalidad de ampliar la cobertura de los servicios de odontología, por usuarios de toda edad.
3. La accesibilidad a los servicios de odontología es primordial, porque permite la visita frecuente al servicio y el incremento de las coberturas de atención, más aun el tiempo de espera debe ser bien programado, a fin de permitir una atención inmediata.
4. Es importante que el profesional de salud que brinda el servicio de odontología sea capacitado permanentemente, a fin de garantizar la visita permanente al servicio, porque la salud oral es uno de los determinantes de la salud en prevenir la desnutrición y la anemia que aqueja a toda la población.

VI. REFERENCIAS

1. Agudelo A. y cols. (2008). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de la Salud "IPS Universitaria" (Medellín). Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia; 19(2): 13-23.
2. Alarcón, P. Alarcón, P. (2014). Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital regional de Ayacucho, 2013. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en servicios de salud. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú.
3. Allcahuaman M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Tesis post grado. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas Perú. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
4. Aranguren Z. (2009). Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana 2009; 47(1). Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
5. Bucchi C. y cols. (2012). Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención Primaria de Salud. Int. J. Odontostomat., 6(3):275-280, 2012.
6. Bustamante, W. (2015). Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
7. Cabero R. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud Los Licenciados. Ayacucho, 2016. Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo; 2016.
8. Carrillo D., Romero Y. (2007). Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña

de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005. Acta Odontológica Venezolana 2007; 45(2). Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2007/2/pdf/atencion_odontologica.pdf

9. Carlos L. (2013). Calidad de los servicios odontológicos en el Centro de Salud “Dr. José Castro Villagrana” de la ciudad de Zacatecas. Revista electrónica semestral en Ciencias de la Salud 2013; 4(1). Disponible en: http://mcs.reduaz.mx/ibnsina/2013v4t1/i_04_01-2013_2.pdf
10. Chávez, C. (2016). Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. Tesis para optar grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Lima.
11. Córdova, D. y cols. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. Rev. KIRU. 2016; 13(2):133-137. Chiclayo. Perú.
12. Definición.de (2017). Definición de eficacia. (SEDE WEB). <http://definicion.de/eficacia/#ixzz3KbBk5W7c> (último acceso 10 setiembre 2017).
13. Donabedian A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de Calidad Asistencial 2001; 16: S11-S27.
14. Elizondo J. (2008). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Universidad Autónoma de Nuevo León. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey. México.
15. Flores, J. y Soto, M. (2016). Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. Perú.
16. Gil C., Montenegro H. (2012). Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. Tesis de Especialista. Universidad de Cartagena. Colombia.
17. Gonzales, H. (2014). Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor

- Orrego. Trujillo-2015. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
18. Hernández, S. y cols. (2006). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
 19. Hernández, y Otros (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
 20. Huarcaya, R. (2015). "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015 Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú.
 21. Jiménez N. y cols. (2013). Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Acta Odontol Col*, Volumen 3, Número 1, p. 15-29, 2013. ISSN electrónico 2027-7822. Disponible en: http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/39076/pdf_392
 22. Landa F. y cols. (2007). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*; 45(2): 149-155, 2007.
 23. López A. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire". Tesis doctoral. Universidad de Valencia. España.
 24. Mamani, A. (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
 25. Martos, et al. (2006). Centros Hospitalarios de Alta Resolución de Andalucía (CHARESS): Auxiliares Administrativos. Edit. Mad, S.L. España.
 26. Mejía, E. (2008). La Investigación Científica en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

27. Murray S. (s/f). Teoría elemental del muestreo, teoría de la decisión estadística, ensayos de hipótesis y significación. S.f. Recuperado de <http://www.estebansaporiti.com.ar/spiegel.pdf>
28. Muza R., Muza P. (2008) Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Revista Chilena de Salud Pública 2008; 12(1): 12-17.
29. Navarro E. (s/f). (@eduktive). Disponible en: <https://es.slideshare.net/navarroenrique/gua-contraste-de-hipotesis-blog>
30. Núñez, M. (2008). Estrategia y Técnica en Investigación: Estrategia y Técnica del diseño de Investigación. Investigación Educativa, Vol. 12 N° 21, 33-41.
31. Otero J. (2002). Generando satisfacción con nuestro servicio odontológico. Odontología Ejercicio Profesional 2002; 3(3). Disponible en: http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/EDITORIAL_23_MARZO_2002.htm
32. Pariajulca I. (2011). Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre-diciembre. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima.
33. Pashanaste D. y Pinedo, L. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería. Universidad Nacional de la Amazonía del Perú. Iquitos. Perú.
34. Peña, T. (2016). *Métodos y técnicas de estudio para la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
35. Piedrasanta, M. (2014). Servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango. Tesis Previo a conferirle en el título de Administradora de Empresas Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
36. Ramírez, N. y Álvarez, C. (2015). Calidad de atención percibida y satisfacción de usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015.

37. Recio y cols. (2013). "Calidad de servicio percibida por usuarios atendidos en dos clínicas de Rioverde San Luis de Potosí". *Contexto*, Vol. (2), 33-48.
38. Reyes S. y cols. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología* 2015; 52(3): 19-28.
39. Rivera, N. (2012). Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de salud. Hospital Regional de Ayacucho Noviembre 2010 - Febrero 2011. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en servicios de salud. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú.
40. Rodríguez M. (2012). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
41. Romero, L. (2008). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. (Tesis de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.
42. Salazar, C. (2017). Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017. Tesis para optar el título profesional de Cirujana Dentista. Universidad Alas Peruanas. Lima. Disponible en: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/4593>.
43. Sarco, N. (2013). Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012. Tesis para optar al título profesional de Cirujano Dentista. Universidad Wiener. Lima.
44. Sosa M. (2002). ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental?. INFORMED 2002. Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
45. Stoner J., Freeman R., Gilbert D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.

46. Suquillo M. (2017). Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis para optar el título de odontólogo. Universidad Central del Ecuador. Quito.
47. Tafur, R. (1997). *Investigación científica en el campo de las ciencias sociales*. Lima, Perú: San Marcos.
48. Tintaya, Z. (2017). Factores sociodemograficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional del Altiplano. Puno-Perú
49. Tirira G., Valencia F. (2010). Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud en el Hospital Básico “San Gabriel”, Noviembre 2009 - Agosto 2010. Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Técnica del Norte. Ecuador.
50. Torres, G., León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132. Lima.
51. Trejo, C. (2016). Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima.
52. Villanueva, A. (2016). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima – 2015. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Perú.
53. Viscaíno, K. (2016). Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas. Tesis para optar el Título de Odontóloga. Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4944>

ANEXOS

ANEXO 1

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

Yo, Mg. Maritza Rodríguez Lizana, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado-Sede filial Ayacucho; y revisora del trabajo académico titulado: “**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017**”, del estudiante Atachao Vila Kevin, he constatado por medio del uso de la herramienta **Turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24%, verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad Cesar Vallejo**.

Ayacucho, 20 de Febrero del 2018

Mg. Maritza Rodríguez Lizana

Docente de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud

DNI: 28276072

ANEXO 1

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

Yo, Mg. Maritza Rodríguez Lizana, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado-Sede filial Ayacucho; y revisora del trabajo académico titulado: **“Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”**, del estudiante Atachao Vila Kevin, he constatado por medio del uso de la herramienta **Turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24%, verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad Cesar Vallejo**.

Ayacucho, 20 de Febrero del 2018



Mg. Maritza Rodríguez Lizana

Docente de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud

DNI: 28276072

ANEXO 4

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD MORRO DE ARICA, AYACUCHO 2017.

Buenos días/tardes:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar la tesis de Maestría para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, acerca de la Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Instrucciones: Se solicita que marque con una aspa "x" sobre las afirmaciones que se le plantea de acuerdo a la escala que aparece en el encabezado.

Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

I. Encuesta sobre calidad de atención del servicio de Odontología

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	Respeto al usuario					
1	El servicio del Centro de Salud si preocupa por solucionar mis problemas de salud					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
5	El servicio del Centro de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud					
	Oportunidad					
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención					
8	El servicio del Centro de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial					
	Competencia profesional					

11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo					
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento					
13	Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Centro de Salud, he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad					
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero					
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con el trata de los odontólogos que me han atendido.					
	Información completa					
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad					
18	Las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido, lo recomendarían para que atendieran a un familiar o amigo.					
19	Mi siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido.					
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero					
	Accesibilidad					
21	Me siento muy conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido					
22	En el Centro de Salud he encontrado oficina de información y buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención					
23	En el Centro de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo					
	Seguridad					
24	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario					
25	Puedo señalar que en el servicio del Centro de Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario					
26	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique.

1. Nunca de 26 a 48 punto
2. Casi nunca de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces de 71 a 92 puntos
4. Casi siempre de 93 a 116 puntos
5. Siempre de 117 a 130 puntos

Categorización de la variable calidad de atención

VII. Mala calidad de 26 a 60 puntos

VIII. Regular calidad de 61 a 94 puntos

IX. Buena Calidad de 95 a 130 puntos

II. Encuesta sobre satisfacción o insatisfacción de los usuarios del servicio de Odontología.

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del Centro de Salud que se describen a continuación:

Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
	Tangibilidad					
1	Con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio del Centro de Salud estoy					
2	Con comodidades en la sala de espera del servicio e incluso entretenimiento (TV, música, etc.), estoy					
3	Con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera, estoy					
	Fiabilidad					
4	Con la Limpieza de la sala de espera y pasillos, estoy					
5	Con el número y ubicación de los baños para el usuario, estoy					
6	Con la limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios, estoy.					
	Capacidad de respuesta					
7	Con la facilidad y comodidad de la instalaciones, pasillos y accesos del servicio me permite circulación rápida y expedita					
8	Con la calidad de mantenimiento de las instalaciones del servicio me permiten una atención confiable y segura para los usuarios					
9	Con el proceso de la información y procedimiento para asignación de horas de citas médicas de atención					
	Seguridad					
10	Con el tiempo de espera para recibir efectivamente la atención					
11	Con la calidad de atención de los odontólogos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo del servicio de Odontología del Centro de Salud					
12	Con la asistencia social ofrecida por el servicio del Centro de Salud para ayúdame a resolver mis problemas personales					
	Empatía					
13	Con los medios y facilidades que otorga el servicio para opinar sobre la calidad de atención del servicio					
14	Con las facilidades que otorga el servicio para que me brinde asistencia psicológica, si así lo requiero					
15	Con la satisfacción global del servicio de odontología del Centro de Salud.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique.

1. Completamente insatisfecho de 15 a 27 puntos
2. Insatisfecho de 28 a 39 puntos
3. Ni satisfecho ni insatisfecho de 40 a 51 puntos
4. Satisfecho de 52 a 63 puntos
5. Completamente satisfecho de 64 a 75 puntos.

Categorización de la variable calidad de atención:

1. Insatisfecho de 15 a 34 puntos
2. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos
3. Satisfecho de 55 a 75 puntos

Gracias

ANEXO 5

TEST DE FIABILIDAD, VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS.

Validación del instrumento que mide la variable calidad de atención

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.83	Válido
2	0.88	Válido
3	0.72	Válido
4	0.35	Válido
5	0.63	Válido
6	0.71	Válido
7	0.74	Válido
8	0.70	Válido
9	0.80	Válido
10	0.60	Válido
11	0.45	Válido
12	0.59	Válido
13	0.63	Válido
14	0.83	Válido
15	0.73	Válido
16	0.87	Válido
17	0.88	Válido
18	0.69	Válido
19	0.83	Válido
20	0.69	Válido
21	0.82	Válido
22	0.68	Válido
23	0.80	Válido
24	0.46	Válido
25	0.83	Válido
26	0.86	Válido

Validación del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.85	Válido
2	0.81	Válido
3	0.84	Válido
4	0.81	Válido
5	0.57	Válido
6	0.83	Válido
7	0.78	Válido
8	0.68	Válido
9	0.89	Válido
10	0.76	Válido
11	0.81	Válido
12	0.73	Válido
13	0.75	Válido
14	0.60	Válido
15	0.84	Válido

BASE DE DATOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN																									
RESPECTO AL USUARIO					OPORTUNIDAD					COMPETENCIA PROFESIONAL						INFORMACIÓN COMPLETA				ACCESIBILIDAD			SEGURIDAD		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
3	3	3	5	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1
4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4
2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	4	2	2
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	1	1	2	2	3
4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3
3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	2	1	4	2	3	5	5	5	5	5	2	2	1	4	5
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5
5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5
3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	1	2
4	4	5	3	3	4	2	2	3	3	3	5	2	2	4	5	3	2	5	3	2	1	1	5	4	4
5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	5	5	4	2	2	1	1	4	2	2
4	5	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	5	3	3	1	4	1	5
4	5	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	5	5	3	5	1	4	2	5
5	5	3	2	5	2	1	2	4	3	4	5	1	4	5	5	2	2	5	5	2	5	1	4	3	4
5	5	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	4	4	2	4	4	3	5	3	2	2	2
4	5	2	4	2	4	2	2	4	3	2	2	1	1	4	5	3	4	2	5	2	4	3	4	1	1
5	5	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	1	2	2	2	3	3
2	4	4	4	2	4	3	1	4	2	4	3	4	3	2	4	5	2	5	5	3	1	4	3	2	4
4	4	3	4	4	2	3	5	2	5	5	4	2	5	3	2	4	2	2	4	2	2	1	1	1	1
2	5	4	2	5	5	4	2	4	2	2	1	1	2	2	3	5	2	4	4	1	3	1	1	2	4
4	4	4	3	2	4	5	4	2	5	4	2	5	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	5	1	5
3	2	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4	1	2	4	2	2	3	5	3	3	1	3	2	2	2
4	4	3	2	2	3	4	2	5	3	3	2	2	4	2	5	3	3	5	3	3	2	2	4	2	1
5	3	4	2	4	1	2	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	1	4	5	2	3	1	2	1	5
4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	5	3	2	5	2	5	5	1	5	4	1	3	5	3	2	4
4	4	3	5	3	2	2	2	2	2	3	5	1	3	5	4	4	2	4	5	3	3	2	3	3	2
4	4	3	5	3	1	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	3	5	2	2	2	3	3
2	4	3	4	3	2	2	4	2	4	4	2	2	4	3	1	3	3	3	4	2	1	3	4	3	4
3	5	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	1	3	2	2	4	2	2	3	2	1

3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	5	3	3	2	4	3	2	4	5	1	1	5	1	4
2	3	3	2	4	3	4	4	5	2	3	4	2	3	2	4	3	5	3	5	4	2	1	4	4	2
4	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	5	1	3	5	1	3
4	4	5	5	5	5	2	5	4	2	5	2	2	3	2	3	4	2	3	5	4	2	2	4	2	2
4	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	1	2	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	5	3	5
5	4	3	3	5	2	2	5	5	4	2	3	5	5	2	2	3	4	4	5	5	3	2	3	2	4
5	4	3	5	5	2	5	4	4	5	2	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	2	1	3	1	1
5	4	3	2	3	4	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	5	5	1	2	2	4	2
5	4	4	3	4	3	5	1	4	3	3	2	2	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	4	2	5
4	3	2	2	3	4	1	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	5	3	3	2	5	3	4
2	3	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	5	2	5	5	1	3	2	2	3	4	2	1	2
4	3	2	3	3	4	2	3	5	4	4	4	1	4	3	4	3	5	3	5	5	2	2	3	2	3
2	3	5	3	2	2	2	1	4	2	5	2	5	5	2	5	5	4	3	4	4	1	1	5	3	2
4	5	3	4	4	1	1	2	5	5	3	4	2	4	5	4	2	2	5	5	5	4	1	4	1	2
2	4	3	5	3	3	3	2	4	5	3	2	3	5	4	2	5	5	4	3	4	2	3	5	1	4
3	3	3	5	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	1	4	4	4	2	5	5	5	2	5	2	2
4	4	2	2	4	2	4	5	4	5	3	2	5	5	2	3	5	2	1	4	4	3	1	4	3	3
3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	1	2	3	2	3
4	3	3	4	3	1	4	1	4	4	5	2	4	5	2	5	5	2	2	4	4	3	3	2	1	2
5	4	4	5	4	4	3	1	2	5	4	5	2	4	3	4	4	3	3	5	2	2	3	4	2	5
5	5	2	5	3	3	5	3	4	3	5	2	5	2	2	4	3	3	4	4	3	5	1	4	3	4
5	4	4	4	4	3	5	4	2	5	3	2	2	4	4	4	5	3	5	5	5	2	1	2	2	2
4	3	2	2	3	3	4	2	3	5	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	5	1	2	4	4	2
4	4	2	3	4	3	5	2	4	5	3	2	2	4	2	4	2	5	5	5	3	3	3	3	1	3
4	3	2	2	3	2	5	4	2	4	5	4	4	2	2	5	3	4	4	3	5	3	2	3	2	2
3	3	4	3	3	4	2	5	4	3	5	3	3	4	3	2	5	3	5	5	5	3	1	3	3	4
4	4	3	3	4	2	4	2	2	3	5	4	2	2	3	5	5	5	4	3	4	5	1	3	2	1
3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	5	4	2	1	4	2	2	5	3	3	5	3	1	2
3	3	3	2	5	2	5	4	2	4	5	4	4	1	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	2	5
4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	4	2	5	2	1	4	3	3	1	5	4	2	2	1	3	2
3	4	4	2	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	2	1	5	3	3	2	5	3	1	2	1	3
3	4	5	4	4	2	3	3	3	4	5	2	4	2	3	4	2	1	4	5	3	1	2	3	4	5
4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	5	2	5	5	4	3	3	5	2	3	2	2	4
4	3	2	3	4	5	2	2	3	2	5	5	4	4	3	4	3	2	5	5	3	2	2	1	5	2

3	4	4	4	4	1	1	1	4	5	5	2	2	2	2	5	5	3	3	3	5	3	1	2	2	3
4	3	5	4	5	2	3	4	5	2	5	5	4	3	4	2	2	5	4	4	4	5	1	3	3	4
5	4	5	3	3	2	1	4	4	3	5	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	4	2	3	2	2
5	2	5	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	5	4	2	5	2	1	1
5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	3	4	2	5	4	5	3	4	3	5	1	5	4	4
5	3	4	4	4	2	2	5	3	4	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	5	2	2	4	2	2
5	2	4	5	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	2	5	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3
4	4	2	5	4	1	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	5	3	3	5	3	3	2	2	3	2
4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	5	1	3	5	2	4	2	5	5	3	3	3	3	2	2	4
3	3	3	4	4	1	4	3	3	2	4	3	4	5	1	5	4	4	4	5	5	2	1	3	1	5
3	3	3	2	3	5	2	4	5	3	5	2	3	4	2	3	3	2	2	4	4	5	2	4	2	2
4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	3	4	5	2	2	3
3	4	3	3	5	4	2	4	3	5	4	2	3	3	3	2	2	5	5	3	3	1	2	3	1	4
4	4	5	5	4	3	1	5	3	4	3	1	4	3	2	3	5	4	1	5	2	2	4	2	2	2
5	5	2	4	5	1	3	4	4	3	5	1	3	4	5	4	5	2	4	4	3	3	2	4	3	3
5	5	4	4	5	3	2	2	5	4	2	3	4	2	2	5	3	3	3	3	4	2	5	2	2	3
5	3	5	3	3	2	3	4	3	2	2	4	1	5	3	4	3	5	5	5	2	5	1	3	4	2
4	2	3	4	4	1	3	2	3	4	4	5	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	5
3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	5	5	2	3	3	5	2	2	5	2	2
4	2	5	4	3	1	4	4	4	5	5	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	5	4	2	5	5
3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	4	2	1	4	2	2	3	3	4	5	5	1	2	3	1	2
4	4	3	2	4	2	5	1	4	4	2	3	5	2	4	4	3	2	3	4	1	1	1	2	2	3
5	4	4	4	3	1	4	3	5	4	2	2	2	4	2	5	5	2	3	1	3	3	2	4	3	2
4	3	3	3	4	4	5	1	3	3	3	4	4	2	4	3	2	4	5	3	5	2	3	2	1	5
5	3	3	4	4	2	2	4	5	4	4	2	4	5	2	5	4	3	4	3	2	4	2	5	4	4
3	3	5	4	5	4	4	2	2	5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	5	1	2	4	3
4	4	5	2	4	5	2	2	3	5	5	4	4	3	2	3	3	5	3	3	5	2	2	1	1	3
5	5	4	2	5	2	3	2	2	2	5	2	2	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	2
4	3	5	3	3	3	3	2	2	4	3	5	4	3	2	5	5	2	4	5	5	2	4	2	2	1
3	4	4	3	4	1	4	5	4	5	4	1	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4
4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	2	5	2	4	3	2	5	1	1	2	3	2
5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	2	2	5	5	4	4	2	5	1	5
4	3	2	4	3	5	2	2	3	3	2	1	1	4	2	3	2	3	2	4	5	3	3	3	2	2
3	4	3	2	4	1	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	3	2	2	1	3	3	5

4	3	2	2	3	2	3	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	2	3	4	1	2	2	2	3
5	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	4	1	2
4	3	3	5	3	4	2	2	5	4	2	5	2	5	3	3	5	5	3	5	3	4	2	4	4	5
4	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	5	2	1	3	2	4
5	5	4	2	3	1	3	2	3	5	5	3	1	3	4	4	4	3	2	5	4	1	2	2	3	1
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	1	3	4	4	2	4	2	5	2	2
5	2	3	5	5	2	5	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	5	3	3	3	1	1	1	3
5	4	3	2	5	1	1	2	5	4	3	3	2	1	2	4	5	4	4	5	4	2	1	1	2	3
5	2	3	3	2	4	5	1	3	5	2	4	3	2	1	4	4	2	5	2	1	1	1	5	3	2
3	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	2	2	3	2	5	3	3	4	4	5	2	2	4	2	3
3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	1	2	3	3	5	3	4	5	2	3	3	3	1	2
4	3	4	2	4	1	5	4	3	3	5	2	4	4	2	3	4	5	5	2	1	2	1	2	2	1
3	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	2	2	2	4	5	4	2	2	5	3	1
4	4	5	4	4	2	2	2	3	3	5	3	5	2	2	4	3	4	5	4	3	1	1	1	5	2
5	3	5	3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	1	4	3	5	2	5	5	5	2	2	2	1	3
4	3	2	2	4	2	5	4	2	3	3	2	5	5	2	4	2	4	4	3	4	3	1	4	1	5
4	4	3	3	2	1	2	3	1	4	5	5	4	1	3	2	4	2	5	3	1	2	2	5	2	4
4	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	1	2	2	3	5
4	3	3	3	4	2	5	2	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	1	2
5	3	4	3	5	1	3	4	4	4	3	2	2	3	2	5	5	4	4	5	1	1	1	3	1	4
4	4	3	4	3	4	5	2	4	3	3	1	4	4	3	2	5	5	3	4	2	2	2	3	2	2
5	3	2	2	4	1	3	1	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	3	2	1	3	3	3
4	4	5	4	3	2	5	3	4	4	5	5	2	4	5	4	3	5	3	3	3	5	1	3	1	3
5	3	2	3	4	2	1	1	2	3	4	4	5	3	2	3	4	2	5	3	5	1	1	4	2	2
3	3	2	4	2	2	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	2	2	5	1	4
3	4	5	4	2	3	4	2	1	4	3	2	5	3	2	5	2	4	5	4	3	3	2	2	1	2
4	3	4	4	4	3	5	4	4	2	2	2	5	4	3	4	4	2	3	5	5	2	3	4	2	3
5	4	3	5	3	3	5	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	4	4	3	4	1	1	2	2	4
3	3	3	2	3	3	5	2	2	4	3	2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	2	4	2	3	2
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	4	5	4	2	3	4	4	3	1	4	3	4
5	5	4	3	3	5	3	1	4	2	3	2	3	4	5	4	2	3	5	4	5	3	2	5	5	5
3	2	3	4	4	5	3	2	3	5	4	2	4	5	3	2	3	5	3	5	4	2	3	2	1	4
3	4	5	3	3	1	3	1	4	4	3	1	5	5	4	3	2	5	5	4	5	3	2	1	4	5
4	2	5	5	4	1	2	2	2	3	4	2	3	3	5	5	4	4	3	5	4	2	1	5	2	4

4	4	2	5	5	5	2	2	4	3	3	1	5	5	5	4	3	2	1	4	5	4	4	3	1	4
4	3	2	4	2	2	4	3	2	4	2	3	4	5	4	3	2	1	4	5	2	1	1	2	3	2
4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	1	3	1	3	5	4	3	1	4	3	2	2	5	1	4
5	3	2	4	3	2	4	5	3	4	5	3	5	2	3	3	2	5	2	5	2	3	3	4	2	3
5	3	3	2	4	3	5	3	2	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	2	2	2	5	4
5	3	3	4	5	5	2	4	5	4	4	4	2	5	5	3	1	1	4	5	4	1	1	1	4	4
3	5	2	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	5	4	2	2	4	1	2	4
5	4	4	3	5	1	4	3	3	4	4	4	5	4	2	5	2	1	2	5	1	3	1	2	3	3
5	4	5	4	4	2	2	3	3	4	5	5	4	2	4	3	2	4	4	4	3	5	2	5	1	3
5	3	2	3	3	2	3	4	3	5	4	2	5	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	4	2	3
4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	2	1	1	2	4	2
4	4	5	3	3	4	2	1	2	4	4	3	5	4	2	5	5	5	4	4	4	2	1	3	2	4
4	5	2	4	4	3	4	2	4	4	5	2	3	2	3	3	2	4	5	3	3	3	2	2	5	5
5	2	4	2	5	2	2	1	2	5	2	2	5	3	5	5	3	2	4	3	5	2	2	4	4	2
5	3	2	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	2	1	1	2	1	4
4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	1	3	5	5	4	5	3	4	2	5	2	4
3	3	3	5	3	3	4	2	2	5	4	4	5	2	1	4	1	2	5	4	5	2	2	2	3	3
2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	3	2	5	4	2	2	3	2	1
4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	5	5	4	5	4	1	1	2	5	3
5	4	4	2	2	3	1	5	3	3	3	1	4	3	3	3	5	2	3	4	5	4	2	5	1	4
4	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	5	4	3	3	2	2	2	1	4	2	3
5	4	4	4	3	1	1	4	3	3	2	5	3	4	3	4	5	4	3	5	3	1	2	2	3	5
5	2	3	3	3	3	2	1	4	4	4	1	4	4	2	4	3	3	5	4	2	3	3	3	5	4
4	4	5	2	4	4	4	2	3	3	3	5	1	5	4	5	5	3	4	5	5	2	1	2	3	3
2	3	3	2	3	3	5	3	4	4	2	5	2	5	2	4	2	2	5	2	4	1	1	5	2	3
4	4	2	5	3	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	1	1	5
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	2	3	2	5	5	5	5	5	1	3	3	2	4	4
5	3	3	4	5	5	3	2	5	5	4	4	1	2	1	4	4	2	4	4	3	2	2	3	2	5
5	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	5	3	1	4	3	1	1	4	2	5	3
4	5	3	3	5	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	1	5	2	4
5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	2	4	2	3	5	5	3	3	5	4	5	2	2	4	2	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	4	5	2	5	5	3	5	2	3	3	3	2	2	3
5	5	4	5	5	1	3	2	3	5	2	5	3	2	3	4	4	2	2	4	5	1	3	3	3	3
4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	5	5	4	1	2	2	2	2

4	4	4	2	5	2	2	1	2	5	5	3	2	4	4	5	4	5	1	4	5	1	5	5	1	3
4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	2	4	4	3	1	3	2	2	3	5	3	4	2	4	4	5
5	5	4	5	4	1	3	2	2	3	4	2	3	2	2	5	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4
4	5	3	3	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	5	3	2	3	2	2
5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	2	5	3	4	4	3	3	5	5	1	2	3	3	1	5
3	2	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	5	2	2	4	2	2	1	1	2	4	3
3	4	5	2	3	4	4	4	3	5	3	2	5	4	2	4	4	5	3	3	5	4	1	4	2	2
4	2	3	4	4	3	2	5	4	3	5	1	2	3	3	3	2	4	3	5	3	2	2	1	5	5

ANEXO 3.
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.

Autor: Br. Atachao Vila, Kevin

Asesora: Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características socio demográficas de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología? • ¿Cuál es la calidad de atención de los profesionales que laboran en el servicio de odontología? • ¿Cuál es la calidad de atención de los profesionales que laboran en el servicio de odontología; según sus dimensiones? • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo que 	<p>General: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología. Centro de Salud Los Licenciados, Ayacucho 2017.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características socio demográficas de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología. • Evaluar la calidad de atención de los profesionales que laboran en el servicio de odontología. • Evaluar la calidad de atención de los profesionales que laboran en el servicio de odontología; según sus dimensiones. • Evaluar la satisfacción del usuario externo que 	<p>General: H₀: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.</p> <p>H₁: La calidad de atención si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017.</p>	<p>Variable independiente Calidad de atención</p> <p>Variable dependiente Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto de Salud Morro de Arica.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar.</p> <p>Tipo: No experimental</p> <p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Población: 320 usuarios externos del servicio de odontología.</p> <p>Muestra: Está formada por 175 usuarios externos de tipo no probabilístico, a conveniencia, se ha de tomar el 50% de la población total.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Se utilizara la técnica de la Encuesta</p> <p>Instrumento: Encuesta SERVQUAL</p>

<p>acude al servicio de odontología?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de odontología; según sus dimensiones? 	<p>acude al servicio de odontología.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de odontología; según sus dimensiones. 			
--	---	--	--	--

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

Yo, Rodríguez Lizana, Maritza, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión Pública, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado: **“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”**

Del estudiante Kevin Atachao Vila, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

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

Ayacucho, 25 de febrero del 2018

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

UCV

Yo Kevin Atachao Vila, identificado con DNI N° 72643959, egresado del Programa Académico de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 72643959

Ayacucho 10 de marzo del 2018

ANEXO 2

DECLARACION JURADA

Yo, Kevin Atachao Vila, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”.

Presentada en 113 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho,

.....
Kevin Atachao Vila

DNI: 72643959

ANEXO 6

AUTORIZACION DE LA EJECUCION DE ENCUESTAS

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CONSTANCIA DE EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION – 2017

EL DIRECTOR DEL PUESTO DE SALUD – MORRO DE ARICA- AYACUCHO

HACE CONSTAR:

Que, el señor : **ATACHAO VILA KEVIN .- BACHILLER DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA** con DNI: 72643959 , ha ejecutado su **PROYECTO DE INVESTIGACION** titulado “**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017**” desde el mes de noviembre – diciembre, del presente año 2017.

Habiendo desarrollado en forma satisfactoria durante el tiempo programado, siendo así como consta según el informe emitido por la jefatura del establecimiento del PUESTO DE SALUD MORRO DE ARICA.

Se expide la presente a solicitud escrita de parte del interesado, para los fines necesarios.

Ayacucho , 07 de Enero del 2018




LICEDUCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
RED DE SALUD HUAMANGA
PUESTO DE SALUD MORRO DE ARICA
Lic. Enf. Edgar Alarcón Huamancuti
JEFE

ANEXO 07
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

FOTOGRAFIA 1. FRONTIS DEL CENTRO DE SALUD



FOTOGRAFIA 2. EL INVESTIGADOR EN EL CENTRO DE SALUD



FOTOGRAFIA 3 Y 4 REALIZACION DE LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD



