



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de Usuarios Externos del Servicio de
Odontología del Centro de Salud Miraflores, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Quilla Cardenas, Blanca Denessi

Br. León Suárez Julio César

ASESOR:

Mg. Orellana de Piscocoya, Lucy

SECCIÓN

CIENCIAS MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

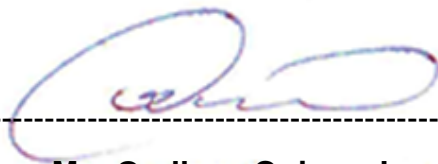
Página de Jurado



Mg. Carlos López Alva PRESIDENTE



**Dr. Farfán Bellido, René
SECRETARIO**



**Mg. Orellana Quispe, Lucy
VOCAL**

Dedicatoria

A mis Padres:

Quienes me brindan su amor, que me enseñaron valores que contribuyeron en mi identidad personal y profesional. A su apoyo incondicional, tolerancia en el proceso, por aquellas palabras de estímulo en el momento preciso, y que comprende las ansias y sueños que tengo.

Blanca Quilla Cardenas.

A mi padre Fredy León por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, a quien doy gracias por ayudarme a conseguir mis objetivos.

Julio León Suárez

Agradecimiento

Para elaborar y culminar la tesis fue necesario el esfuerzo, cooperación de muchas personas e instituciones a quienes quiero expresar mis agradecimientos por la participación y su valiosísima ayuda:

A los docentes de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud por el aprendizaje que me brindaron siempre.

A la asesora de tesis por sus acertados aportes y opiniones constructivas que me ayudaron a mejorar el trabajo.

Al Centro de Salud Miraflores, por permitirme realizar con éxito el presente trabajo. A los profesionales de la salud por su participación.

La autora.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En observancia con lo dispuesto por el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de tesis titulada “Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores–Ayacucho, Enero a Junio 2018.”, cuyo objetivo planteado es estimar el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, a través de la aplicación del cuestionario Serqual, y a partir de los resultados obtenidos nos permite reflexionar cómo se encuentra la satisfacción en el nosocomio, y así contribuir a futuras mejoras, en bien de la calidad de vida de la población.

Se pretende que el trabajo de investigación cumpla con los requisitos exigidos y amerite su aprobación, y esperando que los aportes sean útiles para el debate del problema y permitirá al ciudadano saber elegir a los futuros Alcaldes líderes y gestión por resultados.

Los autores.

Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Trabajos Previos.....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del Problema	36
1.5. Justificación del estudio.....	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	40
2.1. Diseño de la investigación	40
2.2. Variables - Operacionalización.....	41
2.3. Población - Muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS.....	49
IV. DISCUSIÓN.....	100
V. CONCLUSIONES.....	103
VI. RECOMENDACIONES.....	104
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
VIII. ANEXOS	110
Anexo N° 01: Instrumentos	111
Anexo N° 02: Validación de instrumentos	115
Anexo N° 03: Matriz de consistencia.....	116

Anexo N° 04: Constancia que acredita la investigación.....	118
Anexo N° 05: Otras evidencias	120

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable N° 01 - Satisfacción del cliente	42
Tabla 2. Variable satisfacción de usuarios según percepción	49
Tabla 3. Variable satisfacción de usuarios según expectativas.....	50
Tabla 4. Dimensión 1: fiabilidad	51
Tabla 5. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?	52
Tabla 6. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?.....	53
Tabla 7. ¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?.....	53
Tabla 8. ¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?54	
Tabla 9. ¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?.....	55
Tabla 10. Dimensión 1: Fiabilidad	56
Análisis de las expectativas en la dimensión fiabilidad, según ítem y escala	
Tabla 11. ¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a, sin importar su condición socio económica?.....	57
Tabla 12. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?.....	58
Tabla 13. ¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?.....	59
Tabla 14. ¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?59	
Tabla 15. ¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?.....	60
Tabla 16. Dimensión 1: Comparativo de percepción y expectativa de la fiabilidad	61
Tabla 17. Dimensión 2: capacidad de respuesta.....	62
Tabla 18. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	63
Tabla 19. ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?	64
Tabla 20. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	64
Tabla 21. ¿La atención en farmacia fue rápida?	65
Tabla 22. Dimensión 1: Capacidad de respuesta	66

Tabla 23. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	67
Tabla 24. ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?	68
Tabla 25. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	68
Tabla 26. ¿La atención en farmacia fue rápida?	69
Tabla 27. Dimensión 2: Comparativo de percepción y expectativa de capacidad de respuesta.....	70
Tabla 28. Dimensión 3: Empatía	71
Tabla 29. ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia? 72	
Tabla 30. ¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	73
Tabla 31. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	74
Tabla 32. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?.....	74
Tabla 33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?.....	75
Tabla 34. Dimensión 3: Empatía	76
Tabla 35. ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia? 77	
Tabla 36. ¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	78
Tabla 37. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	78
Tabla 38. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?.....	79
Tabla 39. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?.....	80
Tabla 40. Dimensión 3: Comparativo de percepción y expectativa de empatía ...	81
Tabla 41. Dimensión 4: Seguridad	82
Tabla 42. ¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	83
Tabla 43. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	84
Tabla 44. ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?.....	84

Tabla 45. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	85
Tabla 46. Dimensión 4: Seguridad	86
Tabla 47. ¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	87
Tabla 48. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	88
Tabla 49. ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	88
Tabla 50. El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	89
Tabla 51. Dimensión 4: Comparativo de percepción y expectativa de seguridad	90
Tabla 52. Dimensión 5: Aspectos tangibles	91
Tabla 53. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	92
Tabla 54. ¿El servicio contó con personal para orientar e informar a los pacientes?	93
Tabla 55. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?.....	93
Tabla 56. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	94
Tabla 57. Dimensión 5: Aspectos tangibles	95
Tabla 58. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	96
Tabla 59. ¿El servicio contó con personal para orientar e informar a los pacientes?	97
Tabla 60. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?.....	97
Tabla 61. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	98
Tabla 62. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	99

Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción según percepción.....	49
Figura 2. Satisfacción según expectativa	50
Figura 3. Dimensión 1: fiabilidad	51
Figura 4.¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?	52
Figura 5. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?.....	53
Figura 6¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?	54
Figura 7.¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?55	
Figura 8¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?.....	56
Figura 9 Dimensión 1: fiabilidad	57
Figura 10¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a, sin importar su condición socio económica?.....	58
Figura 11¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?.....	58
Figura 12¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?	59
Figura 13¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?60	
Figura 14¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?.....	61
Figura 15 Dimensión 1: Comparativo de percepción y expectativa de la fiabilidad	62
Figura 16 Dimensión 2: capacidad de respuesta	62
Figura 17 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?.....	63
Figura 18 ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?	64
Figura 19 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	65
Figura 20 ¿La atención en farmacia fue rápida?	65
Figura 21 Dimensión 2: capacidad de respuesta	66
Figura 22 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?.....	67

Figura 23 ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?	68
Figura 24 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	69
Figura 25 ¿La atención en farmacia fue rápida??	70
Figura 26 Dimensión 2: Comparativo de percepción y expectativa de capacidad de respuesta.....	71
Figura 27 Dimensión 3: Empatía	71
Figura 28 ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?72	
Figura 29 ¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	73
Figura 30 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	74
Figura 31 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?.....	75
Figura 32 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	76
Figura 33 Dimensión 3: Empatía	76
Figura 34 ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?77	
Figura 35 ¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	78
Figura 36 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	79
Figura 37 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?.....	80
Figura 38¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?.....	80
Figura 39 Dimensión 3: Comparativo de percepción y expectativa de empatía ...	81
Figura 40 Dimensión 4: Seguridad.....	82
Figura 41 ¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	83
Figura 42 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	84
Figura 43 ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?.....	85

Figura 44 ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?.....	86
Figura 45 Dimensión 4: Seguridad.....	86
Figura 46 ¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	87
Figura 47 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	88
Figura 48 ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?.....	89
Figura 49 El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	89
Figura 50 Dimensión 4: Comparativo de percepción y expectativa de seguridad	90
Figura 51 Dimensión 5: Aspectos tangibles	91
Figura 52 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	92
Figura 53 ¿El servicio contó con personal para orientar e informar a los pacientes?.....	93
Figura 54 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?.....	94
Figura 55 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	95
Figura 56 Dimensión 5: Aspectos tangibles	95
Figura 57 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	96
Figura 58 ¿El servicio contó con personal para orientar e informar a los pacientes?.....	97
Figura 59 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?.....	98
Figura 60 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?.....	98
Figura 61 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	99

RESUMEN

El objetivo del estudio fue estimar el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018. Teniendo como tipo de investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo, y diseño no experimental, donde para dar respuesta al objetivo planteado se empleó como técnica la encuesta, con el instrumento cuestionario Serqual, para la recolección de datos en una muestra conformada por 50 usuarios externos atendidos en el servicio odontológico; planteándose como hipótesis que la satisfacción del usuario externo es regular en relación con la atención recibida brindado por el servicio de odontología en el Centro de Salud Miraflores .

Tras el estudio realizado, se tuvo que el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018, en función a su percepción fue catalogado como “Malo” por el 80%, “Regular” por el 16%, y “Bueno” por el 4%; en tanto las expectativas se midieron como “Bueno” por el 100%, y “Regular” y “Malo” por el 0%.; de forma que se concluyó en que la satisfacción de los usuarios externos es “Malo”, teniéndose que aceptar la hipótesis nula.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad.

ABSTRACT

The objective of the study was to estimate the degree of satisfaction of external users of the dental service Miraflores Health Center - Ayacucho, 2018. Taking as a type of quantitative research, with a descriptive level, and non-experimental design, where to respond to the objective The survey was used as a technique, with the Serqual questionnaire instrument, for the collection of data in a sample made up of 50 external users treated in the dental service; It is hypothesized that the satisfaction of the external user is regular in relation to the care received by the dentistry service at the Miraflores Health Center.

After the study, the degree of satisfaction of the external users of the dental service of the Miraflores Health Center - Ayacucho, 2018, according to their perception was classified as "Bad" by 80%, "Regular" by the 16%, and "Bad" by 4%; while expectations were measured as "Good" by 100%, and "Fair" and "Bad" by 0%; so that it was concluded that the satisfaction of external users is "Bad", having to accept the null hypothesis.

Key words: Satisfaction, Quality.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios permite saber el performance del servicio brindado; el ofertante del servicio en algunos casos no presta mucha atención en los usuarios, entrando en discrepancias con la calidad del servicio. Es así esta investigación ofrece saber sobre la satisfacción de los usuarios del el Centro de Salud Miraflores; para los cuales presenta los siguientes capítulos.

El Capítulo I. Introducción. En este capítulo es importante destacar el tema de investigación que es “satisfacción de los usuarios” para lo cual se destacó los diferentes aspectos de la contextualización a nivel macro, meso y micro. El análisis crítico se efectuó en función de las causas y los efectos del problema, la justificación donde se determinó la importancia, el interés, los beneficiarios y la factibilidad de la investigación. La construcción de las preguntas directrices que sirvió de pauta para la elaboración de los objetivos.

El Capítulo II Método. En este capítulo se señala el enfoque descriptivo de la investigación, las modalidades de la investigación, los tipos de investigación a utilizar, la población y muestra, en este caso los estudiantes, la Operacionalización de variables y las técnicas e instrumentos para recolectar y procesar la información obtenida.

El Capítulo III. Resultados de la Investigación. Una vez recolectada la información a través de los diferentes instrumentos realizados, se presentan los resultados obtenidos del instrumento de investigación a través de tablas y gráficos estadísticos para así proceder al análisis de los datos alcanzando resultados reales de la investigación.

El Capítulo IV. Discusión de Los Resultados. Aquí se plantea la discusión de resultados descriptivos y de acuerdo al análisis del presente tema de investigación.

El Capítulo V. Conclusiones. Donde se concluye los objetivos planteados.

El Capítulo VI. Recomendaciones. Aquí se recomienda de acuerdo a las conclusiones obtenidas.

1.1. Realidad problemática

El servicio percibido por pacientes, que han sufrido algún daño oral en centros de salud, especialmente en el de “Miraflores” se ha llegado a convertir en un dilema para la salud Pública a nivel nacional, por ello, se incita a realizar un estudio que valga como material de consulta para los futuros estudios.

Según Davis y Newstrom (2003), citado por Barrantes (2016), la satisfacción se define como un grupo de emociones ya sea favorable o no, con que los trabajadores ven su labor, consisten en un comportamiento sentimental, simpatía o antipatía concerniente en torno a un objeto específico (p.10).

Santana (2014), citado por Barrantes (2016), sostiene que al oír a los pacientes sobre la queja que sostienen respecto al cuidado que les brinda el personal de salud refleja su insatisfacción o satisfacción, por lo que la calidad de atención que se les brinda es baja, porque la satisfacción constituye un indicador de calidad de servicio (p.12).

En el Centro de Salud Miraflores se encuentra ubicado en el Distrito de San Juan Bautista, perteneciente al nivel I-3, dentro de la Red de Salud de Huamanga. Actualmente el área de odontología presenta una serie de deficiencias percibida por los usuarios, quienes manifiestan la carencia de equipos, que permita la identificación oportuna de las enfermedades dentales, así mismo cuando de curaciones se tratan los usuarios indican que deben realizar un pago adicional para tener acceso al material para dicho procedimiento.

Sumado a ello, los tiempos de espera para poder tener sus historias clínicas en admisión son excesivamente largos, donde también se observa que el trato recibido por el personal administrativo del Centro de Salud es indiferente, e incluso complicado, puesto que no se les explica el procedimiento cuando del tratamiento de sus salud bucal se trata, por lo que los usuarios se ven desorientados cuando de tratamientos bucales se trata tales como: restauraciones

con resina, fluorizaciones y endodoncias; por lo que además de no contar con una cultura de higienes bucal, se agrava el no recibir atención médica oportuna.

En esa línea en la mayoría de ocasiones el personal médico del área de odontología no cuenta con todos los implementos para el tratamiento efectivo de la enfermedad, o más aún, de realizar el diagnóstico, a usuarios como madres, niños y adultos mayores, quienes muchas veces se encuentran sujetos al Sistema Integral de Salud (SIS) por lo no cuentan con otra alternativa para tratar las patologías bucales; además no se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios quienes muchas veces no se dan abasto para con todos los usuarios.

De esta forma se observa la evolución de la satisfacción del usuario externo con respecto a los servicios de odontología se ha venido convirtiendo en una preocupación creciente en los últimos años. En la actualidad, la satisfacción del usuario se utiliza como indicador que evalúa los servicios de salud intervenidos pues brinda información respecto a la calidad notada en los aspectos de esquema, evoluciones y resultados de satisfacción en eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, y comodidad, con lo cual se garantiza el acceso a una salud de calidad, situación que no se expone dentro del Centro Salud; trayendo ello el interés de elaborar la presenta investigación, y así contribuir, en primera instancia a la caracterización objetiva del problema, para luego en base a ello contribuir a la formulación de mejoras en pro de la población.

1.2. Trabajos Previos

Nivel Internacional

Bordín, Berger, Saliba, Saliba & Adas (2017), cuya tesis realizada en Brasil fue presentada bajo el título: “*Estudio para la comparación de la satisfacción con los servicios públicos odontológicos del usuario y el experto en salud*”. Mismo que presentó por objetivo general el realizar un análisis comparativo de la satisfacción del usuario que recibe un servicio público, de la especialidad de odontología, así como la satisfacción de los profesionales de la salud de dichas instituciones, para

que se pueda responder a dicho objetivo, la investigación tuvo que adoptar un diseño no experimental, con un enfoque temporal transversal, a través de este diseño y cumpliendo con la metodología adoptada, tuvo que aplicarse técnicas de recolección primaria de información de manera directa e indirecta a través de cuestionarios, aplicados a una muestra obtenida por muestreo no probabilístico,. Se ejecutaron entrevistas a los pacientes, Las variables en estudio se evaluaron individualmente. Una valorización fue elaborada para el análisis para lo cual se llegó a aplicar la prueba Kruskal-Wallis.

Ávila-Bustos (2016), en su tesis presentada bajo el título de “*Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*”. Trabajo que presentó como objetivo principal fue determinar la calidad del servicio atendido en base a la perspectiva del paciente. En el que se empleó el tipo de investigación descriptivo, que nos permite conocer de modo obvio los grados de satisfacción en el usuario de este servicio y diferentes comporturas que han influenciado en la calidad de atención del área en estudio; como consecuencia, superar la atención que se ofrece en las instalaciones médicas nacionales. Se tomó una muestra la cual estuvo conformada por 204 usuarios quienes reciben atención en ese centro de bienestar. En este proyecto, las calidades del servicio de bienestar o salud fueron analizadas a través de la perspectiva de usuarios en el punto focal de bienestar en San Vicente de Paul perteneciente a Esmeraldas (ciudad). Por ello, era de vital importancia establecer una encuesta, un instrumento de estudio.

Hermida (2015). En su tesis realizada en Ecuador bajo el título de “*Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. Cuenca. 2014*”. Tipo de investigación fue descriptivo. Para ello, tuvo que ejecutarse cuestionarios aplicadas a una muestra en usuarios adultos y usuarios jóvenes que oscilan los 18 y 41 años, considerándose que mujeres son el 76.3%, 46.7% están enganchados, 94.1% viven en regiones urbanas, tienen una introducción normal en contraste con 46.7%. De los resultados obtenidos se desprende que el cumplimiento mantiene

los estados anormales en la totalidad de las administraciones y llega al 77,4% con centralidad cuantificable. Esto demuestra que las cantidades elevadas de cumplimiento están relacionadas con una administración de calidad, aunque el cumplimiento silencioso está relacionado con el tratamiento visto por las autoridades de bienestar.

Mercado (2016), en su trabajo de investigación realizado en Esmeraldas – Ecuador, bajo el título de *“Calidad de Servicio brindado a los usuarios en el Centro de Odontología “Odontomed”*”, sustenta que la finalidad principal en su exploración era analizar la calidad de servicio que se dio en el Centro Odontológico "Odontomed" a los clientes de la ciudad de Esmeraldas. Por esto, era básico ir a la fascinante investigación, concentrándose en una población total de 384 ocupantes. El instrumento que se utilizó para la acumulación de información fue el método de estudio y la reunión realizada a partir de una encuesta de consultas. Los resultados obtenidos fueron seguros para la satisfacción persistente.

Nivel Nacional

Según Rios (2012), en su tesis realizada en Lima - Perú, titulada *“Percepción del usuario en calidad en la atención percibida en el Programa de planificación familiar presentado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*. Quien presentó por objetivo principal analizar la percepción del usuario en la calidad de la atención atención presentado en un programa del centro público de salud en mención, su estudio fue descriptivo y de corte transversal, se empleó una muestra de 87 usuarios asistentes a este servicio de planificación, descubriéndose así el lapso de la reunión versus la el periodo en los exámenes; que se cumplieron excepcionalmente, mientras que el 50.6% de los entrevistados dijeron que fueron inspeccionados, sus preguntas fueron resueltas el 94.3%, en cuanto a la aclaración de lo que el usuario requiere recibir en el servicio fue una tasa mayor con un 98.9%, otra reunión que incorpora el tratamiento que obtuvieron fue 98.9%, siendo con cuidado al paciente, la seguridad del paciente es del 97.7%, se

encontró que la facultad de confirmación que se presentó con un alto nivel de 86.2% obtuvo un arreglo decente.

Según la discusión planteada por Ninamango (2014), en la tesis que realizó bajo el título: "*Percepción de calidad de servicio al usuario externo en el consultorio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*"; determinó las perspectivas de los pacientes respecto a calidad de los servicios. Para llevar a cabo esta investigación, se requirió realizar una investigación transversal, observacional, fascinante y subjetiva. La visión de la naturaleza de las administraciones por parte de los pacientes se centró expresamente en las prácticas ambulatorias de prescripción interna; por ello, 230 pacientes fueron elegidos utilizando el instrumento SERVQUAL aprobado por el Ministerio de Salud.

Según Matsumoto (2014), el modelo Servqual se llegó a publicar en el año 1988, desde entonces se ha venido experimentando muchas mejoras y revisiones. Este modelo es un método de estudio comercial, en el cual la calidad de servicio puede ser calculada con el fin de que los usuarios nos comuniquen sus expectativas. Con este modelo se puede analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios. El Modelo Servqual brinda información detallada acerca de las opiniones del usuario respecto al servicio de las empresas. También este modelo es un instrumento de comparación y mejora con otras instituciones.

Huerta (2015), en su tesis de investigación realizada en Lima – Perú bajo el título de "*Grado de satisfacción de los pacientes que recibe atención en el tópico de emergencias del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*", se buscó identificar el grado de satisfacción del paciente. Huerta nota que "Venture 2000" es un examen que evaluó el cumplimiento de la comprensión en pacientes ambulatorios, crisis y hospitalización en agosto de 2002 en consultorios médicos en Arequipa y Trujillo (Perú). El grado de satisfacción del paciente con beneficio de recibir atención en el área de emergencia en el centro público de salud Belén (Trujillo) llegó a ser del 29.41%, en el centro de salud pública Regional en Trujillo fue del 22.12%; y en el Hospital Goyeneche de Arequipa fue 28.83%.

Nivel Local

Para el Dr. De la Cruz (2007), en su tesis realizada bajo el título de “*Análisis de la situación de salud del Hospital Regional Ayacucho ASIS – 2006*”, instalaciones del médico Regional Ayacucho logró 93,910 hospitalizaciones en el centro ambulatorio, en las que el 66,4% se compara con la población femenina, con una trascendencia entre las edades de 20 y 34 años. Los usuarios del sexo femenino que se encontraban fértiles y también en la mayoría de los ciclos de vida la razón subyacente para la hospitalización son las infecciones respiratorias superiores con 24.7%, otra razón son las enfermedades dentales y periodontales con 11.1%, como última necesidad son las dolencias de los órganos genitales femeninos con 2.4%, y razones adicionales para la hospitalización con 36.1%.

Ccenta (2018), en su tesis realizada bajo el título de “*Nivel de satisfacción del paciente externo en relación al cuidado que brinda el área de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Bienestar Querobamba Ayacucho 2016*”; decide el grado de cumplimiento por parte del paciente en relación con la atención brindada por el área de enfermería en la administración de crisis del Centro de Bienestar de Querobamba, Ayacucho. Investigación cuantitativa, distinta y transversal. La estimación del cumplimiento del cliente se realiza a través de una encuesta. La inspección es por comodidad y estuvo constituida por 59 clientes. Los resultados de la investigación son de un total de 59 (100%) clientes que tienen un nivel de cumplimiento mediano, 13 (22%) tienen un nivel de cumplimiento bajo y 12 (20%) tienen un nivel de cumplimiento alto.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Satisfacción de los Usuarios

Según lo investigado por Cabello & Chirinos (2012), La satisfacción del usuario externo, subjetiva, es un punto de vista fundamental en la calidad estimada, siendo el registrador más empleado para tasar la naturaleza de la consideración en las administraciones de salud y su estimación es Express en los grados de cumplimiento del usuario (p.9-11).

La naturaleza de las administraciones y los deseos de éstas son acatadas por la satisfacción de los usuarios. Si las administraciones cumplen o superan sus deseos entonces se cumple también con el paciente, si los anhelos del paciente son escasos o si en todo caso el paciente tiene algún acceso restringido a las administraciones, indistintamente de qué tipo de administración sea, podrían estar contentos con aceptar administraciones moderadamente miserables.

Koontz & Weihrich (2013), sustenta que: La satisfacción implica una reacción en los sentimientos, de esta manera es una metodología que evalúa los cognoscientes mediante la cual, las percepciones o convicciones de los usuarios se aproximen a la meta, actividades o condiciones observadas desde sus valores propios. En breves palabras, los deseos se pueden emplear como medida de comparación, mientras tanto, los usuarios difieren entre expectativas y anhelos (p.56-57).

Romero (2015) en su investigación como una razón para construir una administración de calidad en amplias organizaciones municipales, tener una investigación cuantitativa. Finalmente, se llegó a la conclusión de que la administración debería hacerse desde el momento en que se planifica, con el fin de incluir a cada uno de los artistas intérpretes o ejecutantes del EPM, donde se obtienen aprendizajes y encuentros sobre las técnicas, haciéndolo más competente para obtener comprometido con la documentación de sus ejercicios (p.47).

Según Cronin & Taylor (1994), la lealtad del consumidor se compone de la visión del valor y los juicios de cumplimiento que aclaran las prácticas atractivas del cliente. A partir de esto comienza con avanzar hacia el término de cumplimiento, caracterizándolo como una respuesta de la persona a factores naturales que condicionan su conducta (p.7).

Dimensiones de la variable: satisfacción del usuario

Para Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009), el modelo Servqual junta magnitudes para que la calidad del servicio se mida:

- **Fiabilidad:** aforo de desarrollar la administración ofrecida de manera más confiable y constante. Al final del día, la organización acepta la oferta.

- **Sensibilidad:** Es el arreglo para ayudar a los clientes y dar una administración rápida y satisfactoria.
- **Seguridad:** Es el aprendizaje y la consideración de los trabajadores y las habilidades para motivar la validez y la certeza.
- **Empatía:** Recoge el nivel de consideración individual dado por las organizaciones a sus clientes. Debe transmitirse a través de un beneficio personalizado.
- **Elementos tangibles:** Es el aspecto físico, las oficinas físicas, el marco, el hardware, los materiales y la fuerza de trabajo.

Modelo de satisfacción al cliente según Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988) (SERVQUAL – SERPERF)

Como lo indican Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988), caracteriza la lealtad del consumidor en vista de cinco medidas únicas que utilizan al juzgar a las organizaciones a las que sirven; que así piensa en lo que el cliente desea (deseos) y lo que ahora observa (observación) de una administración similar realmente dada por la organización. Al principio, este modelo constaba de diez factores determinantes: componentes inequívocos, confiabilidad, capacidad de respuesta, habilidad demostrable, cordialidad, credibilidad, seguridad, disponibilidad, correspondencia y comprensión del cliente; siendo en 1991 que la encuesta de SERVQUAL se redujo, a la aclaración de que los dichos estaban sujetos el uno al otro, siendo más subdivididos, llegando a ser cinco mediciones obviamente caracterizadas: componentes sustanciales, calidad inquebrantable, receptividad, seguridad y simpatía (p.46)

Dimensión 1: Componentes tangibles, esta medida consolida artilugios de innovación adecuada para los ejercicios de la organización, la base, apariencia de limpieza y orden con respecto a los trabajadores y los materiales ejecutados (trípticos, balances financieros, entre otros).

Dimensión 2: Confiabilidad, es el punto en el cual la organización espera que el compromiso de ofrecer el artículo o administración dentro de un marco de tiempo, y lo cumpla; a pesar de una ocasión confusa para el cliente, la organización está muy intrigada al dar una respuesta; se ofrece la

primera ejecución a través de la administración, se hace productivamente; impartió tiempo para terminar la administración, el tiempo servido; La organización tiene un enfoque que garantiza la minimización de errores en el servicio.

Dimensión 3: capacidad de respuesta, donde los asociados de la organización ya le muestran al cliente el momento inicial y final de la administración que se ofrecerá; la demostración de los colegas rápidamente en la ejecución de la administración; los compañeros de equipo se inclinan a actuar en circunstancias problemáticas para el cliente; los socios tienen la sensación de resolver preguntas con los clientes.

Dimensión 4: Seguridad, las actividades de los trabajadores expresan una obligación de confianza para el cliente; los usuarios sienten seguridad desarrollando intercambios con la organización; los socios demuestran liberalidad y capacitación en la consideración; los compañeros de equipo tienen aptitudes especializadas esenciales para saciar las consultas de los usuarios.

Dimensión 5: Empatía, la organización hace una consideración coordinada a las necesidades del cliente (individualizada); los largos períodos de consideración encajan con la accesibilidad de los clientes; los pacientes son atendidos de modo personalizado por los asociados, la organización tiene los intereses de sus usuarios, al pendiente; La organización disecciona y discierne los gustos e inclinaciones de los clientes.

Modelo Servqual

En cualquier caso, el modelo propuesto por Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988) recibió indagaciones genuinas que escrutaron su legitimidad. Dentro de estos se encontraban Cronin y Taylor (1994) que mostraron la ausencia de ayuda hipotética para fusionar los deseos de los clientes, para lo cual calcularon otro modelo llamado SERPERF, que introduce mediciones indistinguibles del SERVQUAL, sin embargo, prescinde de lo que alude a los deseos para los clientes, entonces esto depende de los discernimientos. Esto es aclarado por los escritores a la luz del hecho de que las observaciones que se pueden verificar de manera

verificable están anticipándose a la conducta de las personas, hablando a los reconocimientos como una manera de lidiar con la lealtad del consumidor Cronin & Taylor (1994).

Modelo de expectativas

El significado de la lealtad del consumidor en el modelo de la afirmación de los deseos se basa en el efecto de crear contrastes entre el entorno actual en el que el cliente obtiene la administración (discernimiento) y la base de niveles o normas que podrían tener más adelante. como lo indican los encuentros ganados en el mercado (deseos). Es decir, el cumplimiento se estima a través de la conexión entre el alcance y la introducción de contrastes entre los deseos y la ejecución, donde si la ejecución de la administración / ítem es lo que es normal se llama afirmación de los deseos; si la ejecución es menor de lo anticipado, desilusión; y si el rendimiento es más alto que los deseos, cumplimiento Cardozo (1965) y Howard & Sheth (1969).

Dentro de este modelo hay dos opciones para aplicarlo. La técnica primaria, construida, comprende calcular el deseo por el rendimiento deducido de la vista de las apreciaciones entregadas Yuksel & Rimmington (1998); mientras que el segundo, coordinar la estrategia, tiene la intención de averiguar sin rodeos las expectativas a corto los reconocimientos, con el objetivo de que el nivel de separación o borde mostraron por el demandado se anota, en que el demandado se interesó de manera efectiva y continuamente, sin afectar cualquiera de los componentes que modifican la ocasión.

En caso de que se utilice la técnica principal, los deseos del cliente se evaluarán antes de utilizarlos, teniendo en cuenta el objetivo final de eliminar las impedancias debido a inclinaciones, de todos modos, esto también implica el registro de normas demasiado exclusivas, que pueden cambiar según lo indicado por el encuentro de utilización. y, procediendo con el procedimiento, no hay entrada a los deseos descompuestos Yuksel & Rimmington (1998).

Por otra parte, el anuncio sobre la ejecución debe recogerse después de que el individuo haya realizado la utilización, donde la estimación del examen entre la ejecución aparente y los deseos ofrece un camino hacia la distinción que se completa como la razón para comprender el nivel de cumplimiento. Con la técnica inmediata, la estimación de la distinción se hace a posteriori y el cliente la da, es decir, la correlación entre discernimientos y deseos nunca se vuelve a determinar Yuksel & Rimmington (1998).

Modelo de Percepción.

Para Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009), la percepción es la valoración que le dan los usuarios a los servicios, cómo la reciben y evalúan. Las percepciones se han ligado con todas las magnitudes de la calidad de servicio las cuales se considera que son: empatía, seguridad, confiabilidad, sensibilidad y elementos tangibles.

Calidad de servicio

Para (Forrellat, 2014), la definición para la calidad de servicio en el sector bienestar es que: la calidad en la parte médica depende del uso de la ciencia médica y la innovación de manera que construya las ventajas para el bienestar sin aumentar los peligros mientras tanto. El nivel de valor es, de esta manera, la regla por la cual la consideración normal debe lograr el ajuste más ideal de posibilidades y beneficios (p.2-4).

Según Zeithaml, Bitner & Gremler (2009), citados por Matsumoto (2014), señalan que los servicios adquieren características como:

- La intangibilidad: esta característica considera que los servicios no deben ser considerados como objetos sino como señales; porque no se pueden oler, ver, contactar o almacenar. Esta intangibilidad tiene ciertas desviaciones, por ejemplo, el problema de indicarlo o impartirlo de manera efectiva.
- Heterogeneidad o variabilidad: los servicios no son iguales ni clientes con expectativas iguales.

- Naturaleza perecedera: los servicios no son duraderos. Los servicios no pueden ser revendidos, a los acenados, devueltos o guardados.
- La producción y consumo del servicio se ejecuta de modo simultáneo.
- La inseparabilidad: el servicio, el personal de la empresa y los usuarios son inseparable.
- Tiempo de servicio: debe ser mínima.

La calidad es producir un buen servicio o bien. Es producir lo que el usuario anhela. La calidad de un servicio se caracteriza como la consecuencia de un procedimiento de evaluación en el que el cliente contrasta sus deseos y sus reconocimientos. La estimación del valor se realiza a través del efecto en beneficio esperado por el cliente y la administración obtenida de la organización (Matsumoto, 2014, p.5-6).

Según Berry (1996), la calidad de un servicio ciertamente alude la idea del usuario, donde buscan cumplimiento en los artículos obtenidos para reducir los gastos, a pesar de contener materiales de calidad, y unirse al desarrollo mecánico y donde hay una variedad decente de decisiones en el mercado, etc.; además, esta naturaleza de administración fusiona la gran administración en cuanto a la benevolencia, datos, entre los más significativos.

En esta línea, las organizaciones deben gestionar una progresión de prerrequisitos de sus clientes, que continuamente muestran necesidades complejas que requieren grandes volúmenes de datos que aluden a sus inclinaciones, siendo rigurosos con sus deseos. Posteriormente, los distintos tipos de asociaciones (privadas, abiertas, sociales, etc.) intentan agregar marcos que les permitan evaluar los niveles de cumplimiento de sus clientes, y de esta manera se harán con la organización. Así, la calidad en beneficio se muestra como un destacado entre los propósitos más importantes para garantizar la inmutabilidad de las organizaciones en su área monetaria particular, a pesar de esto el nivel de decepción del cliente es enorme, en la mayoría de las administraciones que se transmiten (p.53).

Teoría Según Berry (1996)

Según Berry (1996) las estrategias de los servicios están basadas en tres principios

Implantación a través de la estructura

Dentro de las organizaciones hay una variedad decente de estructuras que están restringidas a los ejercicios que estás haciendo, por lo tanto, debes desglosar cuál es la mejor estructura para el procedimiento que se utilizará, pero separado de eso. Berry (1996) asegura que el contenido de la estructura es:

- Existencia de administración social que asegura la expansión de valor en la calidad de servicio.

- Planeación y organización en la proposición para servicios mejorados.

- Tener activos especializados y académicos que ayuden a la promesa de generar beneficios.

- Planificar arreglos y propuestas de enfrentamientos en la calidad del servicio.

- Oferta de un servicio que cumple con los requisitos previos del cliente consistentemente.

- Facilidad de reacción cuando el primer servicio que queda corto.

En este tipo de táctica Berry (1996) propone la formación de una región cuya capacidad es ofrecer ayuda en la búsqueda de la naturaleza de la administración por parte de la organización, y puede comenzar con un grupo piloto, para medir la conducta de los representantes en este cambio y, por lo tanto, suministrar componentes que deben caracterizarse. De la misma manera, los individuos que son parte de esta nueva región deben ajustarse a medidores especializados y conexiones agradables que certifiquen la colaboración y consistencia con los objetivos establecidos.

Implantación basada en la tecnología

Según lo planteado por Berry (1996) este procedimiento debe basarse en la estructura de la asociación, establecer la utilización que se dará a la

innovación utilizada, entendiéndola como un instrumento para cumplir los objetivos establecidos por la organización y que se puede conectar a activos, marcos y datos. La realización de este procedimiento mecánico dependerá de la cantidad que se tome después y fusione las siguientes reglas: Adoptar un enfoque totalista, Operacionalizar marcos efectivos, Resolución de los primeros problemas, Mayor nivel de control otorgado, Mejorar la utilización de desarrollos esenciales y Adoptar la alta innovación con una medida considerable de contacto individual.

Para esta técnica, la innovación se exhibe como el pivote focal en la expansión del valor, ya que permite atender problemas certificables directamente conectados con el cliente, donde el tipo de innovación que se recibirá debe significar conveniencia y control, llegar a ambos los clientes internos y externos mejoran su observación. La mezcla de desarrollo y consideración del personal ofrecerá un camino hacia una consideración superior con respecto a los clientes de la organización, ya que esto se simplifica mediante la robotización de tareas o el final de errores, y que en el largo plazo hará que la organización disminuya sus costos.

Según plantea Berry (1996) la calidad inquebrantable es el pilar básico del beneficio de valor, aclarado, sobre la base de que quien da la administración no tiene suficiente razonabilidad de datos; en el caso de que esto ocurra en un procedimiento manual, existe una gran ventaja por la ausencia de datos para elevar el nivel de confiabilidad de la administración. Por otra parte, la conexión entre los clientes y el personal es clave para la administración de calidad, sin embargo, esto es pasible de tiempo; siendo aplicable y entrando para recortar la innovación, aumentando de alguna manera el acceso a los datos requeridos y los volúmenes que se transmiten, lo que disminuye el tiempo y el esfuerzo necesarios para obtenerlo y presentarlo de manera aún más encantadora.

Teoría planteada por Peiró, Martínez - Tur, & Ramos (1999)

Según Peiró, Martínez - Tur, & Ramos (1999), la calidad del servicio definitivamente no es una idea unitaria, por lo que puede traducirse desde puntos de vista alternativos, que subsisten en torno al desarrollo y

tratamiento de una idea similar, donde tienen se han incluido componentes cuantificables, por ejemplo, los reconocimientos subjetivos (deseos, deseos, etc.) y del cliente (en su mayor parte para las administraciones).

Una de estas metodologías que aumentan el valor de la calidad de servicio es la creación de un módulo de asesoramiento que respalda las actividades de la organización. En este procedimiento, los delegados, jefes o líderes de los territorios distintivos de las organizaciones que se interesan por el curso se preparan y preparan en las partes más críticas del modelo a seguir para la calidad de servicio. La información adquirida en torno a la preparación, conducción y avance de una o unas pocas sesiones de trabajo con el grupo, donde se examina el modelo de calidad, servirá para extraer los marcadores más críticos y luego exponer recomendaciones que potencien los puntos de vista positivos y mejoren al máximo deficiencias esenciales.

En este procedimiento, la inspiración y la incitación de los trabajadores será un elemento esencial para que vean la calidad de servicio, ya que esto se une a las perspectivas o impresiones distintivas de las reuniones o secciones de clientes a las que sirve la asociación. Por otra parte, esta metodología estimula el entusiasmo de los trabajadores para proporcionar los requisitos previos de los clientes, estableciendo conexiones de simpatía y confianza entre ambos, continuamente con respecto a los arreglos y la cultura jerárquica de la organización, y que al principio se compara con uno de los pilares de su organización. mano superior.

En este sentido, los creadores plantean esa rivalidad universal, los mejores deseos y el objetivo de ampliar su lugar en el mercado se ve acrecentado por la ausencia de control, lo que impulsa a las instituciones a que adopten metodologías para que las necesidades de los usuarios puedan ser conocidas y a su vez medidas (p.45 - 52).

Teoría planteada por Cordero (2003)

Según Cordero (2003), la calidad de servicio es el cumplimiento de los deseos del cliente, es decir, lo que él espera obtener, solicitando que las organizaciones supervisen las medidas para dar dicho cumplimiento.

El avance del valor en los servicios se basa en el seguimiento de normas particulares, que cuando se define como un sistema es igual a un planteamiento de calidad en el servicio que incorpora la promesa de mejorar las actividades de promoción y coordinación. Estos estándares son un total de diez, y a pesar del hecho de que no comprende permitir una estrategia correcta para crear una administración de calidad adicional, brinda un plan que ayuda al trabajo hacia un arreglo de calidad de servicio. Estos estándares son:

Iniciativa: El líder de la asociación debe tener una visión inequívoca y difundirla entre los trabajadores con el objetivo de que la conozcan, la hagan y la sigan, para que los destinos de la organización se cumplan. Los auténticos pioneros tienen claro el aspecto de la calidad, exhibiéndolo en actividades antes que sus subordinados que se centran en él, lo que demuestra no poca falta de interés al decidir las pautas estrictas para lograr esa calidad.

Integrar la mercadotecnia en toda la entidad: Marketing deduce que la publicidad se fusiona en cada asociación.

Comprenda al cliente: las compañías deben tener claro lo que necesitan sus clientes, presentándolo en los artículos, la satisfacción del usuario debe ser su principal objetivo.

Comprender negocios: el mejor enfoque para hacerlo es demostrar a los representantes capacidades alternativas realizadas por sus socios, con lo cual terminan teniendo en cuenta cómo su función influye en la creación de los demás.

Aplicar actividades principales: la asociación debe tener métodos operativos que proporcionen datos claros y, cuando sea necesario, elegir los movimientos que realizará la organización.

La intensidad de las oportunidades como factor: entendió esta regla como la carta gratuita que los representantes necesitan para relajar los

estándares a los que están sujetos, teniendo en cuenta el objetivo final para abordar los problemas del cliente.

Utilización de la innovación adecuada: la organización debe tener activos mecánicos que agreguen rentabilidad a las actividades, establezcan un marco de base de datos con los clientes y proporcionen procedimientos para establecer asociaciones con los clientes.

Tener una buena administración de recursos humanos: tener colegas con la capacidad de administrar al cliente.

Desarrolle pautas, evalúe la ejecución y brinde fuerzas motivadoras: el detalle de indicadores en la búsqueda de la naturaleza de la administración para luego prepararse en todos los niveles de la organización, sin perjuicio de que estas normas deberían ser mejoradas siempre que se otorgue una remuneración a los trabajadores más equipados.

Educar a los trabajadores sobre los resultados: los resultados adquiridos debido a los exámenes deben darse a conocer a todos los niveles de la organización a través de reuniones o reuniones, lo que ilumina el nivel de lealtad del consumidor y qué ángulos deben mostrar para mostrar signos de mejora.

En el lapso de la mejora de las hipótesis vinculadas con la calidad de servicio, para la evaluación se tomará la de Berry (1996) ya que ensambla componentes identificados con los difíciles tendidos en la investigación, en otras palabras, sistemas de estructura, innovación y personas, siendo los últimos elegidos por el creador.

Modelo de Kano (creación de la calidad atractiva)

El modelo caracteriza la lealtad del consumidor considerando los sentimientos y las necesidades que tienen, al tiempo que rompe los requisitos básicos de calidad que esperan, lo que brinda ayuda básica en los estados de decisión (intercambio desactivado) en el momento del avance del artículo, que permite el reconocimiento del cliente por métodos que ayuden con la estimación de los usufructos de la calidad de ítems en dos tomahawks: el nivel de cumplimiento y el último nivel de ejecución lucrativo

para la delimitación de la "dicción del usuario" en las tácticas de cambio o utilización de asociaciones para dar a sus administraciones Yacuzzi & Martín (2002).

Yacuzzi & Martín (2002), demuestran la exhibición de Kano como un instrumento de estima regulatoria extraordinaria que apoya la progresión de elecciones. También describen que es un instrumento que permite evaluar el deseo de cada fragmento de la organización sobre la consistencia del cliente. Es más, se trata de un aparato de datos e investigación que debería descomponerse teniendo en cuenta el objetivo definitivo de comprender la forma en que funcionan las asociaciones y cómo, obviamente, termina siendo fundamental entre los clientes.

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico brindado en el Centro de Salud Miraflores, 2018?

Problemas Específicos

PE₁: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018?

PE₂: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta dentro del servicio Odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018?

PE₃: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores 2018?

PE₄: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad brindada por el profesional del servicio de salud Odontológica en el Centro de Salud Miraflores, 2018?

PE₅: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los aspectos tangibles dentro del servicio de Odontología del centro de salud Miraflores, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Valor teórico

La investigación contribuirá con el análisis de postulados y teorías de autores que abordan la satisfacción del usuario dentro de un servicio recibido, de forma que el estudio contribuirá con la generación de conocimiento dentro de un objeto de estudio como lo es una entidad pública, el Centro de Salud, de forma que se tiene el análisis de un fenómeno incorporando además un instrumento reconocido como lo es el cuestionario Servqual; siendo de esta forma un antecedente válido para futuras investigaciones.

Relevancia social

La investigación beneficiará en primera instancia al Servicio Dental del Centro de Salud Miraflores-Ayacucho, puesto que estos contarán con una caracterización del grado de satisfacción que hoy presentan sus usuarios, de forma que les permita formular alternativas viables y efectivas que sumen valor al servicio que hoy ofrecen; teniendo así, a un segundo beneficiario, como lo son los propios usuarios, quienes verán mejorada la atención que reciban, haciendo uso del servicio de salud pública de calidad que se ciñe y satisface sus necesidades, más aún, unas tan vitales, como lo es la salud pública.

Conveniencia

La investigación se presenta conveniente ya que aborda un tema pertinente cuando de brindar un servicio público se trata, como lo es el dental, así mismo la información para el desarrollo de esta es accesible, puesto que la unidad de estudio la conformarán los usuarios externos, quienes son la razón de ser del Centro de Salud, y son los llamados a manifestar su percepción respecto al servicio que reciben.

Implicancia práctica

En vista del inmenso interés que se tiene en los establecimientos de Salud en los que se encuentra un grado de desilusión entre los usuarios del

marco de salud, la investigación busca caracterizar la satisfacción de los clientes para decidir y elaborar un procedimiento. del cambio incesante de la naturaleza de la atención. La importancia del estudio a nivel práctico radica en aumentar el cambio en la naturaleza del seguro social y reforzar los procedimientos de cambio continuo en las formas de atención específicas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

El nivel de satisfacción de los usuarios externos es bajo respecto al servicio odontológico brindado en el Centro de Salud Miraflores, 2018.

Hipótesis Específicas

HE₁: Se tiene un nivel modesto de satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

HE₂: Se tiene un nivel modesto de satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta dentro del servicio Odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

HE₃: Se tiene un nivel modesto de satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

HE₄: Se tiene un nivel bajo de satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad brindada por el profesional del servicio de salud Odontológica en el Centro de Salud Miraflores, 2018.

HE₅: Se tiene un nivel bajo de satisfacción de los usuarios externos respecto a los aspectos tangibles del servicio de Odontología del centro de salud Miraflores, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Estimar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio odontológico brindado en el Centro de Salud Miraflores, 2018.

Objetivos Específicos

OE₁: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

OE₂: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta dentro del servicio Odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

OE₃: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

OE₄: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad brindada por el profesional del servicio de salud Odontológica en el Centro de Salud Miraflores, 2018.

OE₅: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los aspectos tangibles dentro del servicio de Odontología del centro de salud Miraflores, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

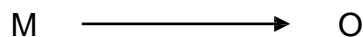
Tipo de estudio

En este trabajo, se hará una investigación de tipo cuantitativa, a la luz del hecho de que, en cualquier caso, procederá según lo estipulado por la hipótesis de este tipo de investigación. El sistema metodológico completo, que comienza con la prueba distintiva de la circunstancia peligrosa, hasta el plan de conclusiones; Asimismo, se utilizarán dispositivos mensurables para construir los destinos propuestos, a través de la preparación de la información obtenida a través de la utilización de los instrumentos (Hernandez & Fernández, 2014) .

Esta investigación será de nivel descriptivo puesto que se caracterizará la variable en estudio, por medio de la operacionalización efectuada sobre ella, de forma que permita conocer sus principales elementos para entender el fenómeno estudiado, observada se verán a medida que se introducen, serán retratadas y descompuestas, lo que representará los atributos de la variable bajo examen, a través del cuestionario *Servqual*.

El plan de exploración se relaciona con un diseño no experimental, aclarado a la luz del hecho de que los factores bajo examen se evaluarán a medida que se introducen en el entorno al que se los somete, de modo que el especialista no desarrollará ninguna actividad, cambio o ajuste en la conducta de estos (Hernandez & Fernández, 2014)

El diseño es un esquema planteado, tomado como guía en este estudio:



Donde:

M: Muestra

O: Muestra Observada por medio de la aplicación del cuestionario

2.2. Variables - Operacionalización

Variable

Satisfacción del usuario: Cronin & Taylor (1994) se compone de la impresión de valor y los juicios de cumplimiento que aclaran las prácticas atractivas del cliente. A partir de esto comienza con avanzar hacia el término de cumplimiento, caracterizándolo como una respuesta de la persona a factores naturales que condicionan su conducta.

Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variable N° 01 - Satisfacción del cliente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	
			DE	ITEMS
			MEDICIÓN	
VARIABLE 1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fiabilidad	Cumplimientos con los servicios planteados	Ordinal	1
		Oportunidad de atender emergencias		2
		Solución a dificultades		3
		Manejo de control en el registro		4
				5
	Capacidad de la Respuesta	Simplicidad para las tramitaciones		6
		Disponibilidad para atender las consultas		7
		Observación inmediata agilizada		8
	Seguridad	Disponibilidad para responder querellas		9
		Actitud del trabajador		10
		Confianza		11
		Desempeño de las tasas de seguridad		12
		Capacidades requeridas		13
	Empatía	Cordialidad		14
		Atención a las menesteres del usuario		15
		Adecuados horaria		16
		Orientaciones claras al usuario		17
		18		

	Estados físicos de instalaciones	19
	Estructuras saneadas	20
Aspectos Tangibles	Presentación personalizada del personal	21
	Materiales de comunicación	22
	Señalización y área exclusiva	

Fuente: Teorías relacionaadas al tema

Elaboración

propia

2.3. Población - Muestra

Población

Para Lepkowski (2008), citado por Hernández Sampieri (2014), la población está definida como un grupo de individuos que coincidan con una serie de características. La delimitación de la población presenta una deficiencia en algunas investigaciones porque no describe lo necesario a las características de este. La población debe estar situada evidentemente por sus características de contenido, lugar y tiempo (p.174).

En este estudio, los usuarios externos que están siendo observados médicamente en el Centro de Salud Miraflores de Ayacucho, conforman a la población.

Muestra

Según Hernández Sampieri (2014), la muestra es la extracción de la población como un grupo de elementos, por lo que todas las muestras deben ser representativas (p.175).

La muestra en esta investigación se determinó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, donde las unidades de análisis se seleccionaron de acuerdo al acceso y proximidad que tenía el investigador; ésta estuvo constituida por 50 usuarios que son atendidos en el servicio de odontología en el Centro de Salud Miraflores de Ayacucho en el periodo 2018.

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

Técnica.

Encuesta. Como se quiere determinar la calidad en el servicio y la satisfacción del paciente se realizó esta técnica, la cual se desarrolló a través de preguntas categorizando grupos de preguntas por cada dimensión

planteada; de manera que la información se recolectará a través de la comunicación dada con el encuestado.

Instrumento de recolección de datos.

El Servqual es un instrumento de escala multidimensional para evaluar la naturaleza de la administración impartida en las organizaciones de instrucción, bienestar, etc., creado por Zeithaml, Bitner, & Parasuraman (2002); quienes recomendaron que el examen entre los discernimientos y las suposiciones de los clientes sobre la administración dada por la fundación podría constituir un cálculo para la calidad de servicio y un agujero actual entre los dos factores.

En esta exploración, se utilizó la descripción general de Servqual modificada, extraída de la "Guía especializada para la evaluación del cumplimiento del cliente externo en las oficinas y administraciones de ayuda reparadora" RM N ° 527-2011 / MINSa, aprobada en nuestra condición por Cabello y Chirinos (2012) y se utilizó en algunos eventos para evaluar administraciones terapéuticas en Perú. Se compone de 22 consultas de deseo y 22 consultas de observaciones transmitidas en cinco criterios o dimensiones.

La entrevista se realizará en la sala de espera de los usuarios, previo saludo y presentación de los encuestadores. Se aplicará la primera parte del cuestionario, expectativas ante el servicio de odontología y sus datos. Luego aplicaremos la otra parte del cuestionario relacionado con la apreciación del servicio que recibió. El SERVQUAL rectificado mide la satisfacción de servicio a través de la encuesta que consta de tres áreas:

1. Datos generales del usuario sondeado
2. Consultas al usuario sobre las expectativas que tiene por el servicio de odontología.
3. Preguntas relacionadas a la percepción del servicio recibido

Las regiones de investigación (deseo y discernimiento) están delineadas por una escala numérica del 1 al 7 que considera 1 como la

revisión más mínima y 7 como la más notable. El nivel de cumplimiento se adquirirá con la ecuación que lo acompaña:

$$\Sigma = (P_1 - E_1)$$

Por cada afirmación emparejada de estas comparaciones se puede plantear las siguientes situaciones:

- Si las percepciones son menores que las expectativas se alcanzará un nivel bajo.
- Los clientes alcanzarán un nivel elevado si es que las percepciones llegan a ser mayores que las expectativas.
- Los niveles alcanzados serán moderados solo si las percepciones son iguales a las expectativas.
-

El nivel de satisfacción del usuario externo será determinado por el cálculo de diferencias de las respuestas brindadas por el usuario en los instrumentos de expectativa y percepción.

Validación

El instrumento de esta empresa de examen está aprobado por la Resolución Ministerial que respalda la "Guía especializada para la evaluación del cumplimiento de clientes externos en fundaciones de bienestar y administraciones de ayuda médica".

Cabello y Chirinos (2012) aprobaron el estudio SERVQUAL utilizando el examen de factor exploratorio por segmentos primarios en una investigación en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, seguida por la revolución Varimax. Los superíndices para el uso de la investigación factorial se verificaron utilizando el archivo Kaiser Mever - Olkin (KMO) y la prueba de globosidad de Bartlett. Un incentivo entre 0,5 a 1,0 se consideró apropiado para la lista de KMO y enorme a $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett. Cabello y Chirinos (2012) aprobaron la revisión de SERVQUAL utilizando la investigación de factores en un examen en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. exploratorio por partes primarias, seguido por pivote

Varimax. Los superíndices para la utilización del examen factorial se verificaron utilizando el registro Kaiser Mever - Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se consideró que un incentivo entre 0.5 a 1.0 era apropiado para la lista de KMO y enormemente $p < 0.05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett.

Confiabilidad

La confiabilidad de este cuestionario se investigó mediante la decisión del coeficiente alfa de Crombach, descifrado como una gran calidad inquebrantable a valores $> 0,7$. Merece decir que la encuesta SERVQUAL fue modificada para ser utilizada en la administración de bienestar, cuantificar el cumplimiento de los clientes atendidos, indicar atributos psicométricos de legitimidad, alta confiabilidad y pertinencia que los hacen recomendables para su uso en oficinas de bienestar o administraciones con cualidades comparativas. La fórmula a aplicar es:

$$\alpha = \frac{k}{\sum} \left[\frac{\sum}{\sum} \right]$$

Dónde:

α = coeficiente de Crombach.

k = cantidad de ítems.

\sum = sumatoria de varianzas

= Varianza total.

2.5. Métodos de análisis de datos

Método Descriptivo: Este método permite caracterizar la variables en estudio para luego identificar su comportamiento dentro de la realidad problemática (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Método Analítico: Este método permite relacionar cada elemento analizado previamente, para que luego se determine el vínculo existente entre estos, y así arribar en características generales; es decir, se parte de

observaciones iniciales para obtener particularidades (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Método Deductivo: Este método permite establecer conclusiones generales a partir de premisas obtenidas de la observación, clasificación y derivación de los hechos (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

2.6. Aspectos éticos

La investigación en cumplimiento con los reglamentos que impone la ética, expone los aspectos éticos considerados según (Noreña, Alcaraz - Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012), los cuales se exponen enseguida:

Consentimiento informado

Los actores involucrados en la investigación tendrán pleno conocimiento de todas implicaciones que significa el formar parte de ésta, y ser la fuente primaria de la misma.

Confidencialidad

La información recopilada durante la investigación tendrá uso exclusivo para fines metodológicos, por lo que no se hará uso indebido o sin autorización de ésta.

Observación participante

La investigación se desarrolla dando con la prudente participación de los involucrados, actuando estos con sensatez y compromiso ético, garantizando la veracidad de los resultados obtenidos.

Originalidad

La presente investigación es de creación del autor, no habiendo usurpación de otros estudios, respetando la propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

El objetivo general de la presente investigación fue estimar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología del centro de salud Miraflores, 2018. De acuerdo al resultado del procesamiento de los datos podemos mostrar la calificación de los usuarios con respecto a la percepción de la satisfacción del servicio ofrecido por el Centro de Salud Miraflores.

Tabla 2. Variable satisfacción de usuarios según percepción

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	22	65	45	90%
Regular	66	109	5	10%
Bueno	110	154	0	0%
Total			0	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

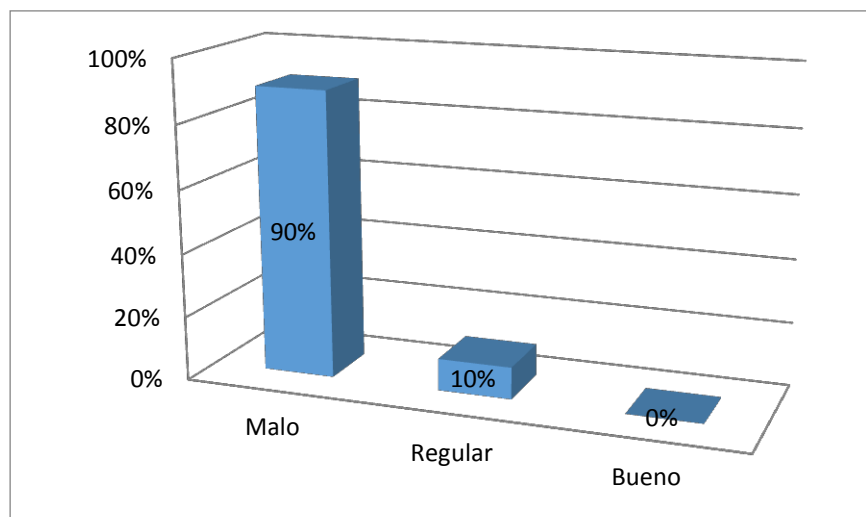


Figura 1. Satisfacción según percepción

Fuente: Tabulación/Tabla 2.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 2 y Figura.1; tomando en cuenta la percepción de la variable satisfacción; el 90% de los encuestados calificaron “Malo” el servicio ofrecido; tanto el 10% considera “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, sobre la satisfacción consideran “Malo”.

De la misma manera podemos mostrar la calificación de los usuarios con respecto a las expectativas de la satisfacción del servicio ofrecido por el Centro de Salud Miraflores.

Tabla 3. Variable satisfacción de usuarios según expectativas

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	22	65	0	0%
Regular	66	109	0	0%
Bueno	110	154	50	100%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

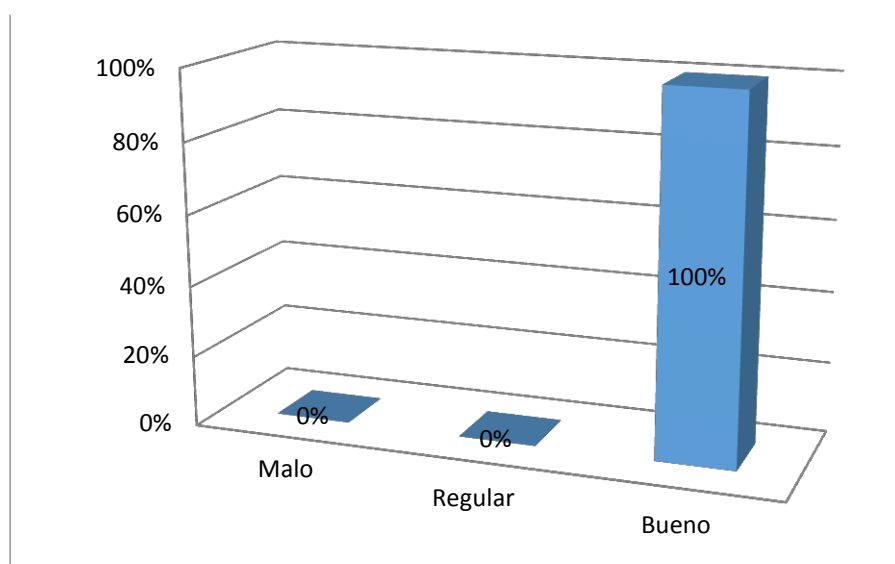


Figura 2. Satisfacción según expectativa

Fuente: Tabulación/Tabla 3.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 3 y Figura 2; tomando en cuenta las expectativas sobre la variable satisfacción; el 100% de los encuestados calificaron “Bueno” el servicio ofrecido; en tanto el 0% lo consideró como “Regular” y “Malo”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, sobre la satisfacción consideran “Bueno”.

Objetivo específico 1. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018.

Percepción en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de usuarios externos del servicio de odontología del centro de salud Miraflores, 2018.

Tabla 4. Dimensión 1: fiabilidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	5	15	47	94%
Regular	16	26	3	6%
Bueno	27	35	0	0%
Total			0	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

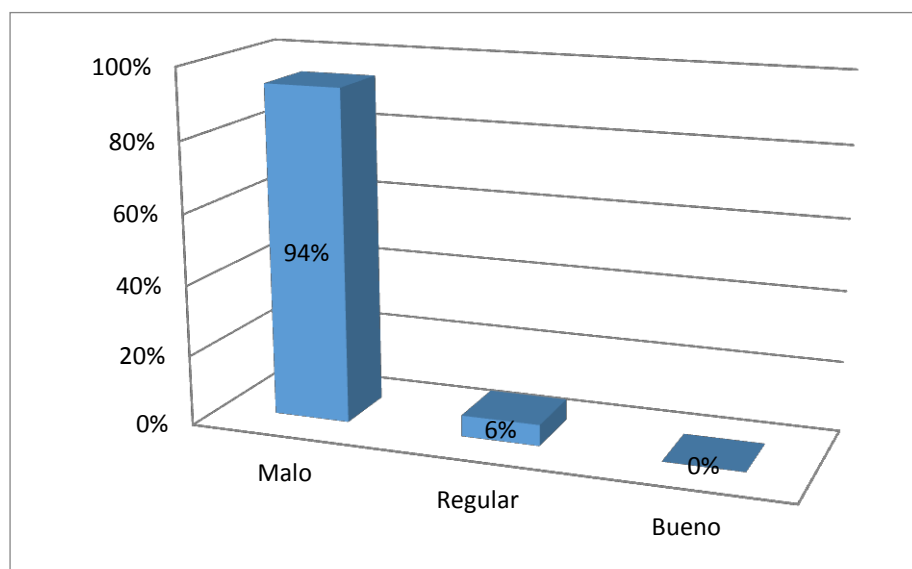


Figura 3. Dimensión 1: fiabilidad

Fuente: Tabulación/Tabla 4

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 4 y Figura.3; tomando en cuenta la percepción, se puede observar que la variable Satisfacción de los usuarios en base a su dimensión fiabilidad tiene una calificación de “Malo” por el 94% de los encuestados, y el 6% como “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, consideran que la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios es “Malo”.

Análisis de la Percepción en la dimensión fiabilidad, según ítem y escala

Tabla 5. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	00%
2 Insatisfecho	0	00%
3 Poco Satisfecho	15	30%
4 Regular Satisfecho	17	34%
5 Satisfecho	18	36%
6 Muy Satisfecho	0	00%
7 Más que satisfecho	0	00%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

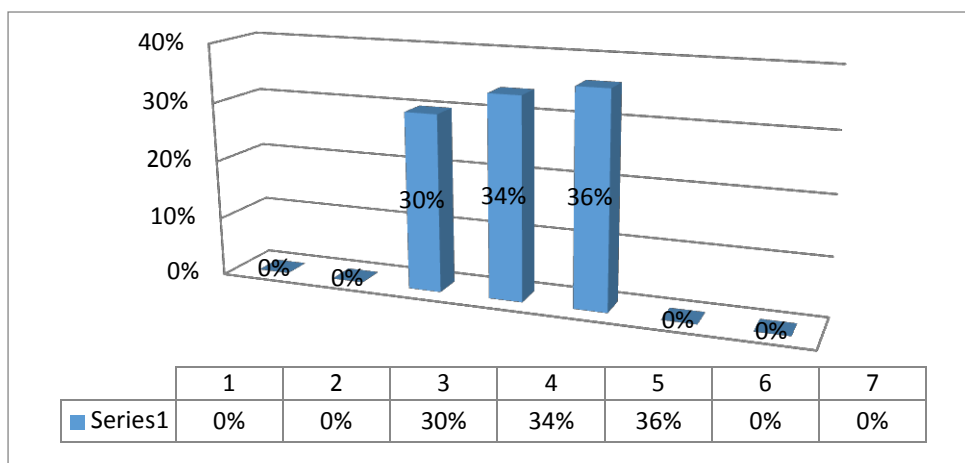


Figura 4. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?

Fuente: Tabulación/Tabla 5.

Elaboración: Propia

Tabla 6. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	38	76%
2 Insatisfecho	8	16%
3 Poco Satisfecho	1	2%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	3	6%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

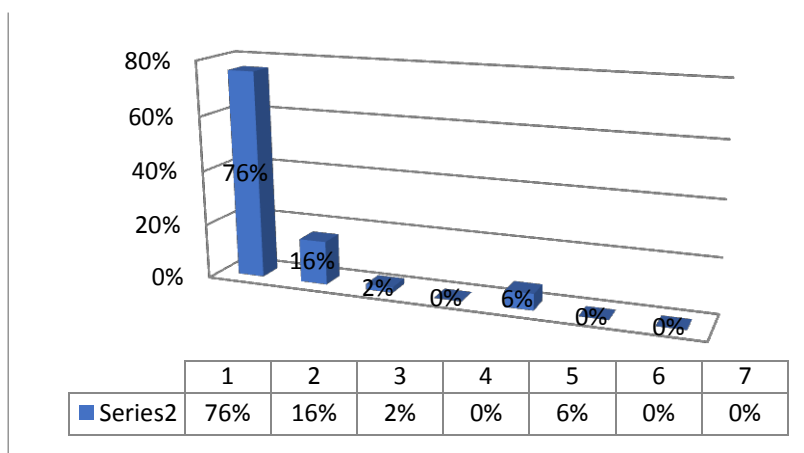


Figura 5. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

Fuente: Tabulación/Tabla 6.

Elaboración: Propia

Tabla 7. ¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	35	70%
2 Insatisfecho	3	6%
3 Poco Satisfecho	8	16%
4 Regular Satisfecho	4	8%
5 Satisfecho	0	0%

6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

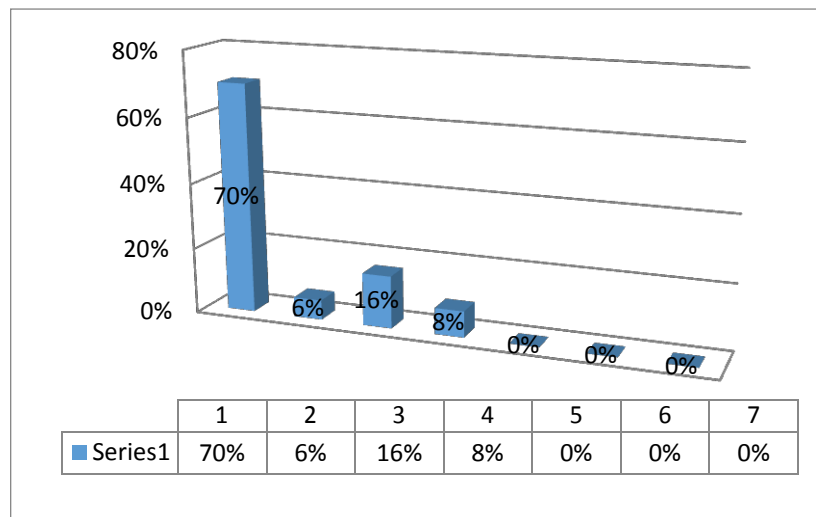


Figura 6 ¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?

Fuente: Tabulación/Tabla 7.

Elaboración: Propia

Tabla 8. ¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	35	70%
2 Insatisfecho	3	6%
3 Poco Satisfecho	9	18%
4 Regular Satisfecho	3	6%
5 Satisfecho	0	0%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

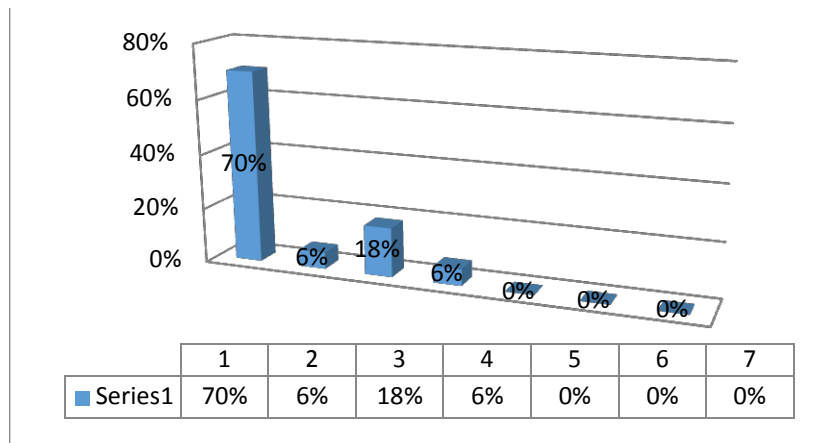


Figura 7. ¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

Fuente: Tabulación/Tabla 8.

Elaboración: Propia

Tabla 9. ¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	1	2%
3 Poco Satisfecho	4	8%
4 Regular Satisfecho	7	14%
5 Satisfecho	38	76%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

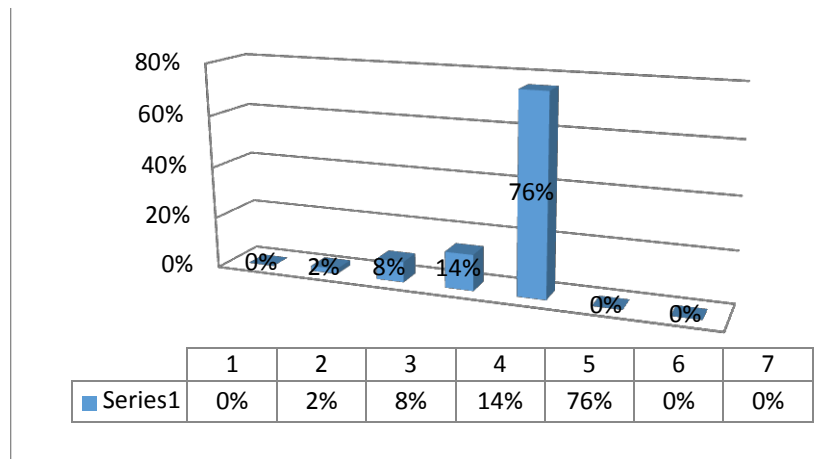


Figura 8 ¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?

Fuente: Tabulación/Tabla 9

Elaboración: Propia

Expectativas en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología del centro de salud Miraflores, 2018.

Las expectativas al igual que la percepción, ha sido medida con la misma escala, por lo que la presentación de tablas será la misma, salvo por los porcentajes considerados para este bloque de preguntas según los encuestados.

Tabla 10. Dimensión 1: Fiabilidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	5	15	0	0%
Regular	16	26	0	0%
Bueno	27	35	50	100%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

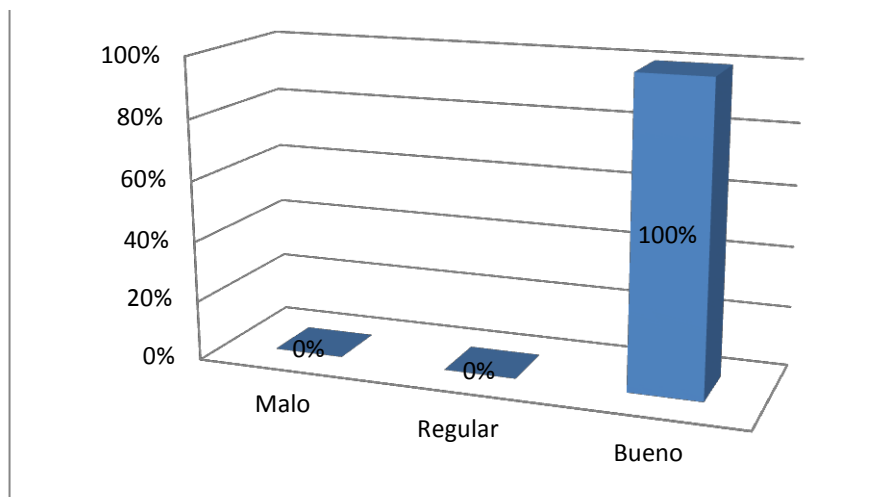


Figura 9 Dimensión 1: fiabilidad

Fuente: Tabulación/Tabla 10

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 10 y Figura 9; tomando en cuenta las expectativas, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión fiabilidad tiene una calificación de “Bueno” por el 100% de los encuestados, en tanto las otras alternativas no tuvieron puntuación. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas consideran que la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Análisis de las expectativas en la dimensión fiabilidad, según ítem y escala

Tabla 11. ¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a, sin importar su condición socio económica?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	1	2%
4 Regular Satisfecho	2	4%
5 Satisfecho	25	50%
6 Muy Satisfecho	11	22%
7 Más que satisfecho	11	22%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

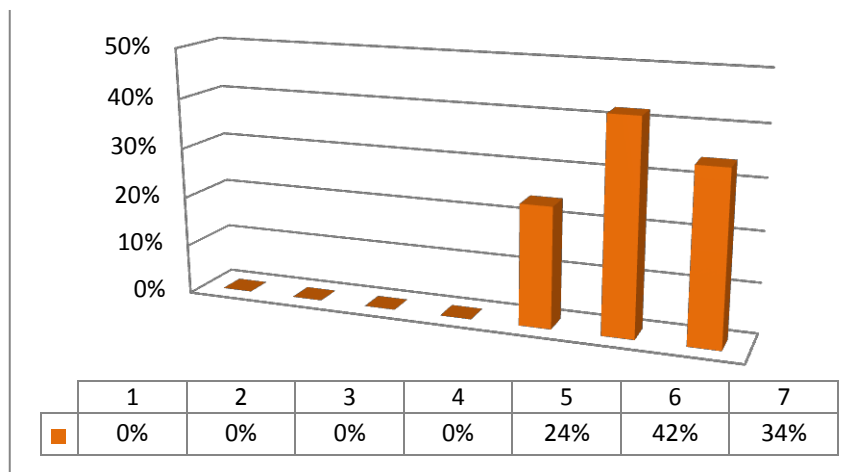


Figura 10 ¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a, sin importar su condición socio económica?

Fuente: Tabulación/Tabla 11

Elaboración: Propia

Tabla 12. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	3	6%
6 Muy Satisfecho	38	76%
7 Más que satisfecho	9	18%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

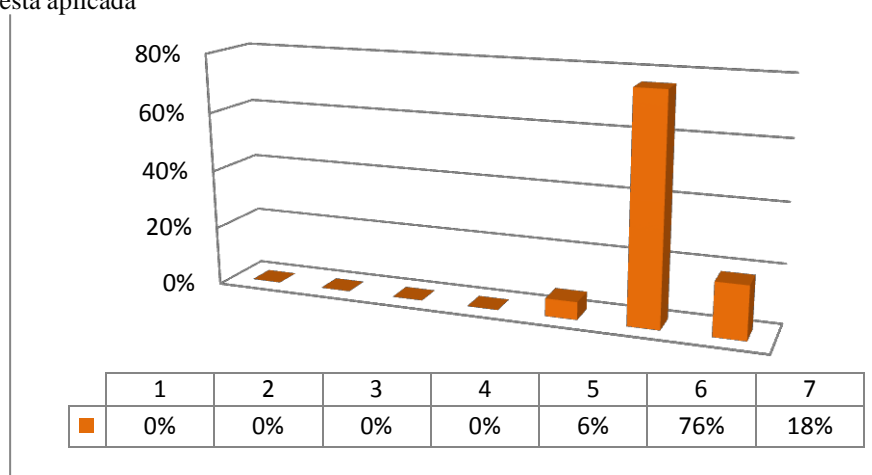


Figura 11 ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

Fuente: Tabulación/Tabla 12

Elaboración: Propia.

Tabla 13. ¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	5	10%
6 Muy Satisfecho	15	30%
7 Más que satisfecho	30	60%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

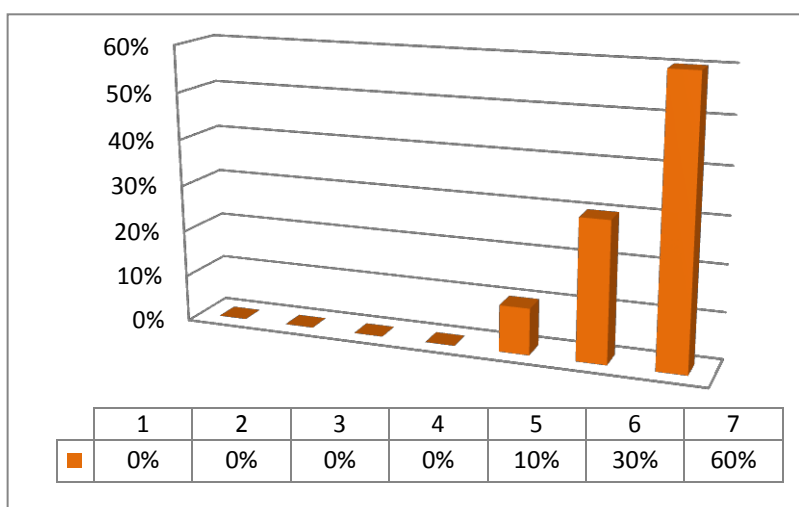


Figura 12 ¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?

Fuente: Tabulación/Tabla 13

Elaboración: Propia

Tabla 14. ¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	17	34%
6 Muy Satisfecho	14	28%
7 Más que satisfecho	19	38%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

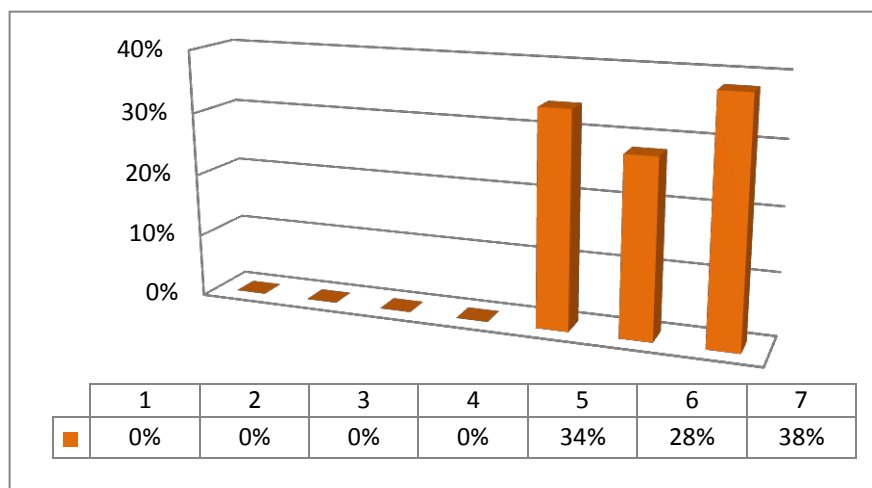


Figura 13 ¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

Fuente: Tabulación/Tabla 14

Elaboración: Propia

Tabla 15. ¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	9	18%
6 Muy Satisfecho	32	64%
7 Más que satisfecho	9	18%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

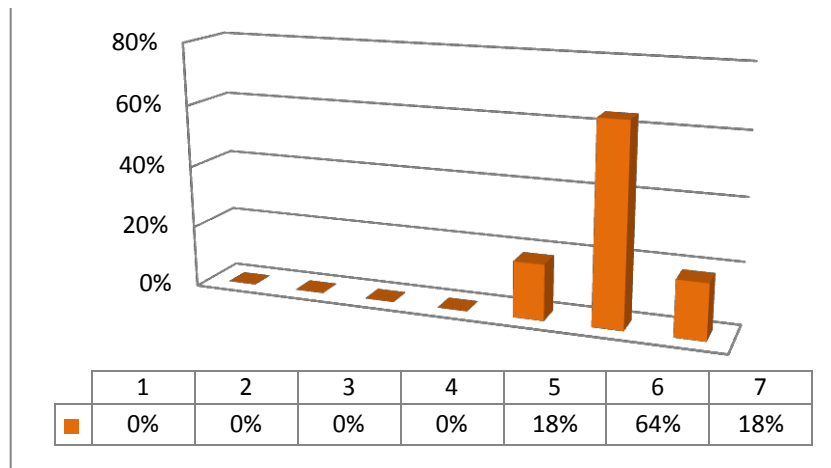


Figura 14 ¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?

Fuente: Tabulación/Tabla 15

Elaboración: Propia

A continuación, se presenta el comparativo para la dimensión fiabilidad, lo manifestado por los usuarios entorno a su percepción y expectativa, identificando así la brecha:

Tabla 16. Dimensión 1: Nivel de satisfacción de la fiabilidad

	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	P-E
INDICADOR 1	5.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 2	1.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 3	1.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 4	1.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 5	5.00	6.00	NIVEL BAJO

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

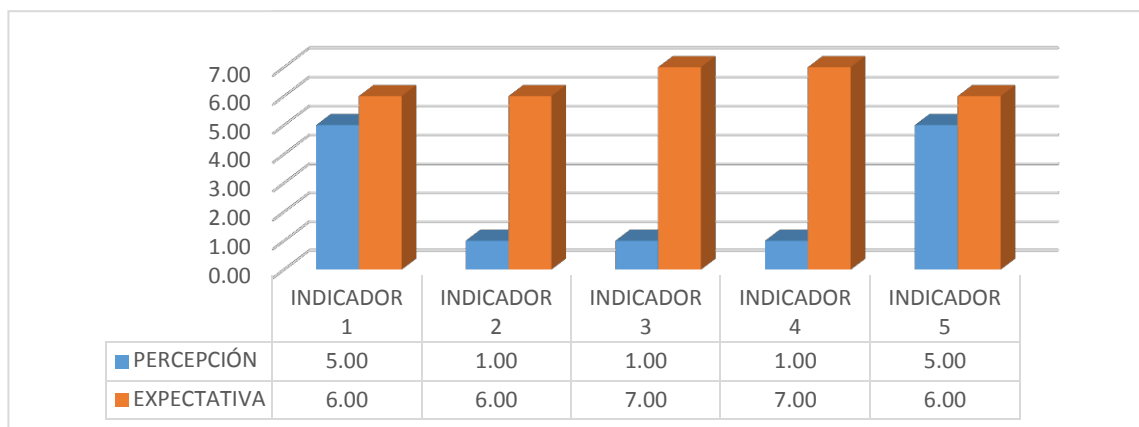


Figura 15 Dimensión 1: Comparativo de percepción y expectativa de la fiabilidad

Fuente: Tabulación/Tabla 16

Elaboración: Propia

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta dentro del servicio Odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

Percepción en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontología del centro de salud Miraflores, 2018.

Tabla 17. Dimensión 2: capacidad de respuesta

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	12	41	82%
Regular	13	21	9	18%
Bueno	22	28	0	0%
Total			0	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

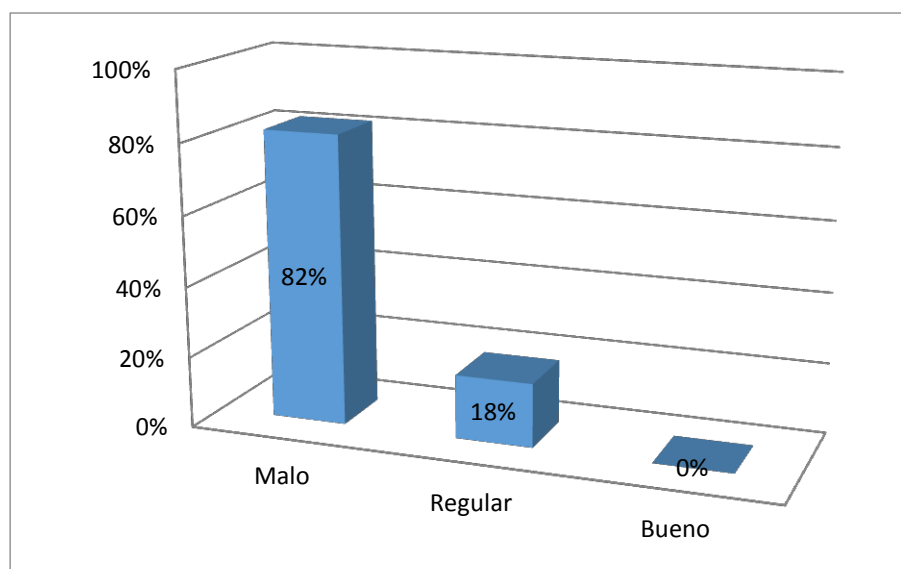


Figura 16 Dimensión 2: capacidad de respuesta

Fuente: Tabulación/Tabla 17

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 17 y Figura 16; tomando en cuenta la percepción, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de capacidad de respuesta tiene una calificación de “Malo” por el 82% de los encuestados, y el 18% de los encuestados consideran “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo la percepción consideran que la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios es “Malo”.

Análisis de la Percepción en la dimensión capacidad de respuesta, según ítem y escala

Tabla 18. *¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	3	6%
3 Poco Satisfecho	10	20%
4 Regular Satisfecho	36	72%
5 Satisfecho	1	2%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

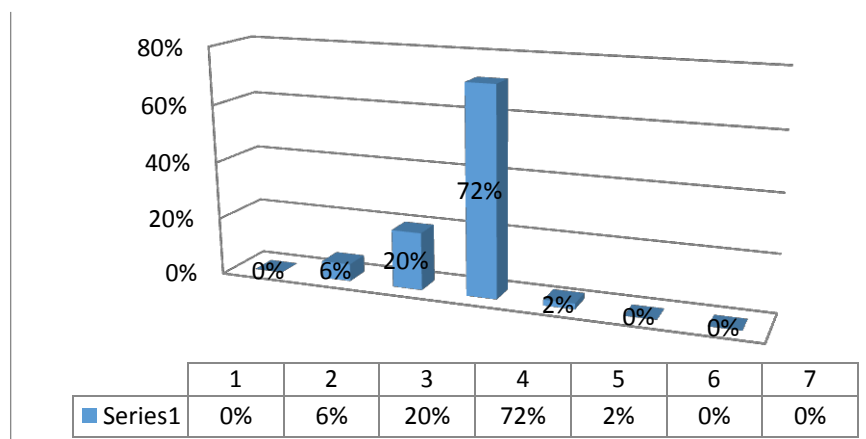


Figura 17 *¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?*

Fuente: Tabulación/Tabla 18

Elaboración: Propia

Tabla 19. ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	35	70%
2 Insatisfecho	1	2%
3 Poco Satisfecho	1	2%
4 Regular Satisfecho	9	18%
5 Satisfecho	4	8%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

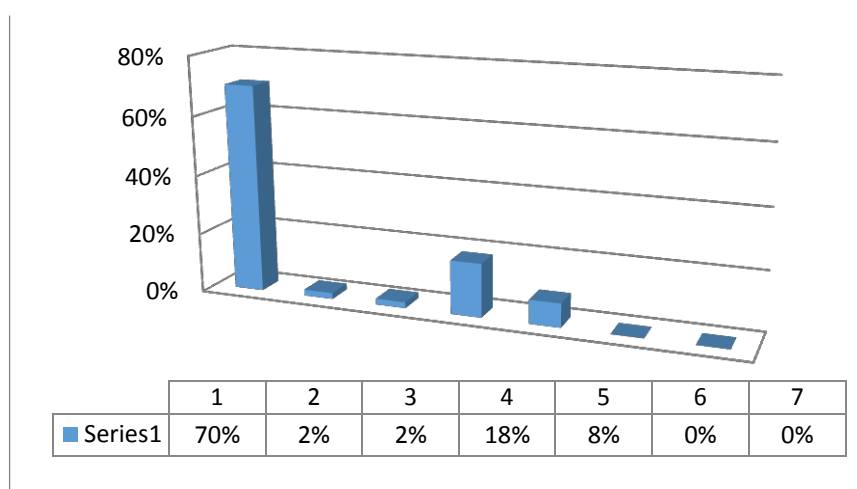


Figura 18 ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?

Fuente: Tabulación/Tabla 19

Elaboración: Propia

Tabla 20. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	36	72%
3 Poco Satisfecho	8	16%
4 Regular Satisfecho	6	12%
5 Satisfecho	0	0%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

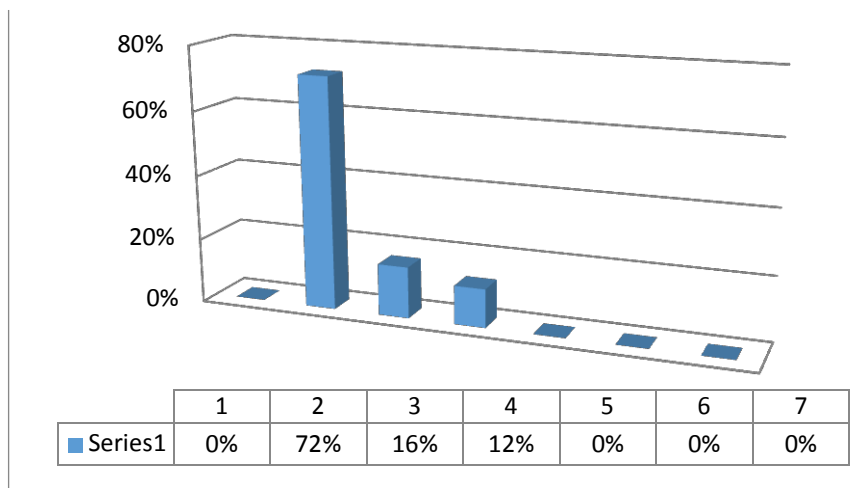


Figura 19 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

Fuente: Tabulación/Tabla 20

Elaboración: Propia

Tabla 21. ¿La atención en farmacia fue rápida?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	32	64%
2 Insatisfecho	6	12%
3 Poco Satisfecho	8	16%
4 Regular Satisfecho	1	2%
5 Satisfecho	3	6%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

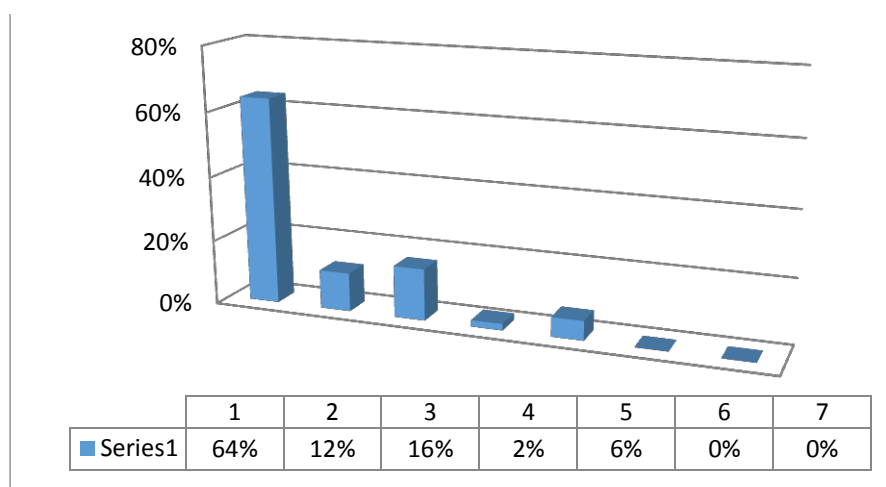


Figura 20 ¿La atención en farmacia fue rápida?

Fuente: Tabulación/Tabla 21

Elaboración: Propia

Expectativas en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontología del centro de salud Miraflores, 2018.

Tabla 22. Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	12	0	0%
Regular	13	21	4	8%
Bueno	22	28	46	92%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

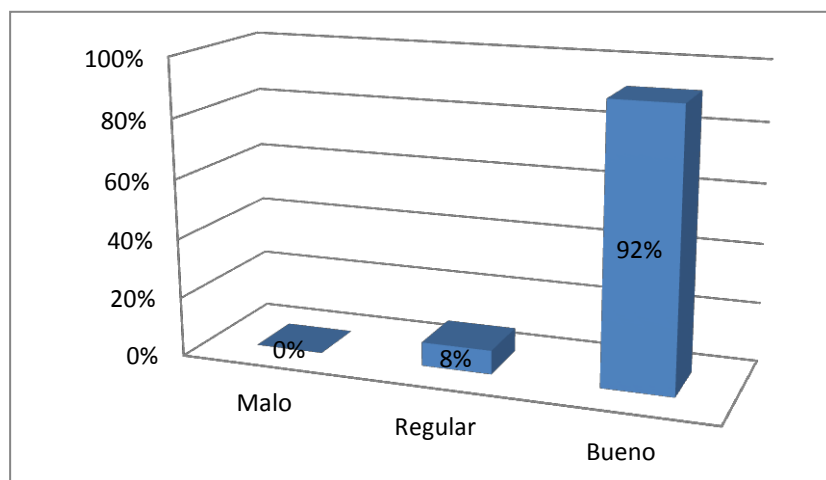


Figura 21 Dimensión 2: capacidad de respuesta

Fuente: Tabulación/Tabla 20

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 22 y Figura 21; tomando en cuenta las expectativas, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de capacidad de respuesta tiene una calificación de “Bueno” por el 92% de los encuestados, y el 8% de los encuestados consideran “Regular”, además el 0% de los encuestados califican “Malo”. De esta manera la mayoría de

los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas consideran que la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Análisis de las expectativas en la dimensión capacidad de respuesta, según ítem y escala

Tabla 23. *¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	9	18%
6 Muy Satisfecho	20	40%
7 Más que satisfecho	21	42%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

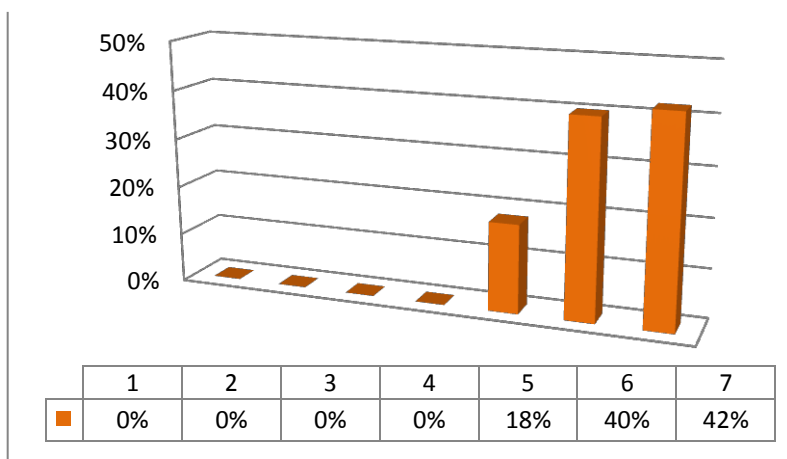


Figura 22 *¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?*

Fuente: Tabulación/Tabla 21

Elaboración: Propia

Tabla 24. ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	10	20%
6 Muy Satisfecho	24	48%
7 Más que satisfecho	16	32%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

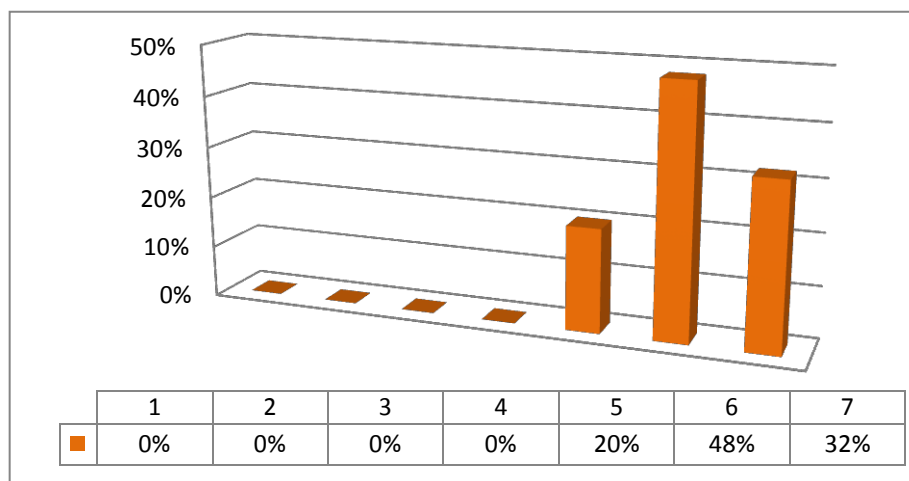


Figura 23 ¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?

Fuente: Tabulación/Tabla 24

Elaboración: Propia

Tabla 25. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	9	18%
6 Muy Satisfecho	21	42%

7 Más que satisfecho	20	40%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

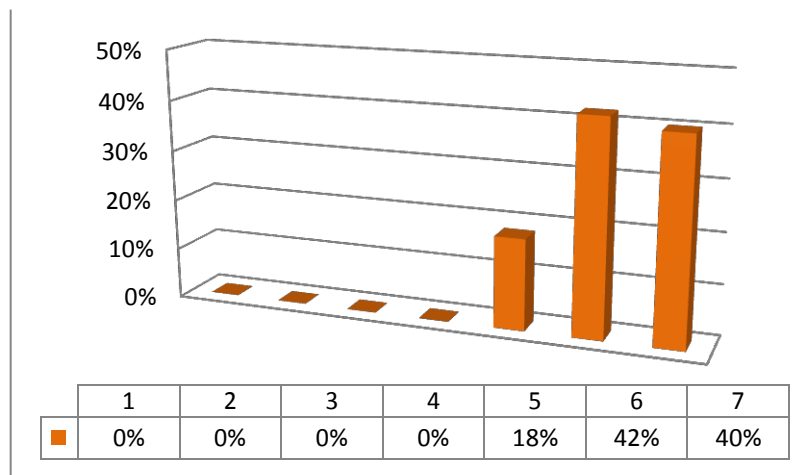


Figura 24 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

Fuente: Tabulación/Tabla 25

Elaboración: Propia

Tabla 26. ¿La atención en farmacia fue rápida?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	14	28%
6 Muy Satisfecho	21	42%
7 Más que satisfecho	15	30%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

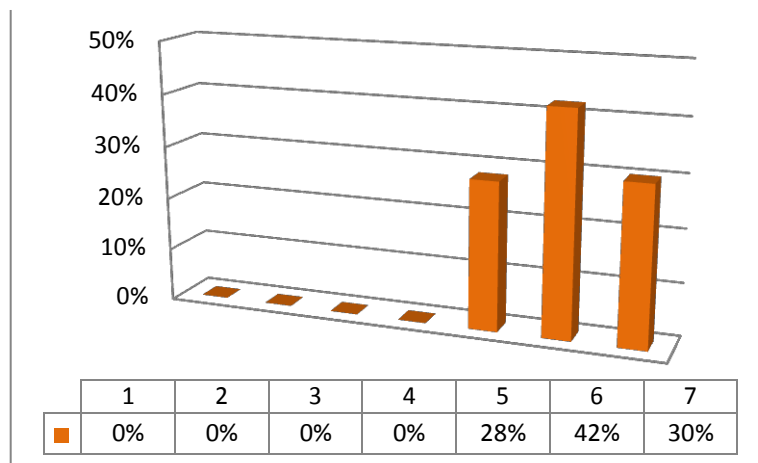


Figura 25 ¿La atención en farmacia fue rápida??

Fuente: Tabulación/Tabla 26

Elaboración: Propia

A continuación, se presenta el comparativo para la dimensión capacidad de respuesta, lo manifestado por los usuarios entorno a su percepción y expectativa:

Tabla 27. Dimensión 2: Nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta

DIMENSIÓN 2			
	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	P-E
INDICADOR 6	4.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 7	3.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 8	4.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 9	3.00	6.00	NIVEL BAJO

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

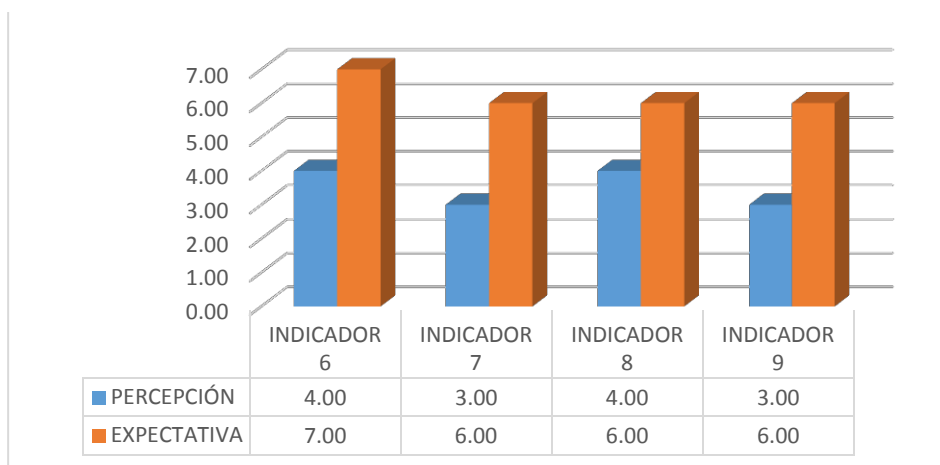


Figura 26 Dimensión 2: Comparativo de percepción y expectativa de capacidad de respuesta

Fuente: Tabulación/Tabla 27

Elaboración: Propia

Objetivo específico 3. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores, 2018.

Percepción en la dimensión empatía del servicio que ofrece el profesional de salud de servicio de odontología del centro de salud Miraflores- 2018.

Tabla 28. Dimensión 3: Empatía

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	18	45	90%
Regular	19	31	5	10%
Bueno	32	42	0	0%
Total			0	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

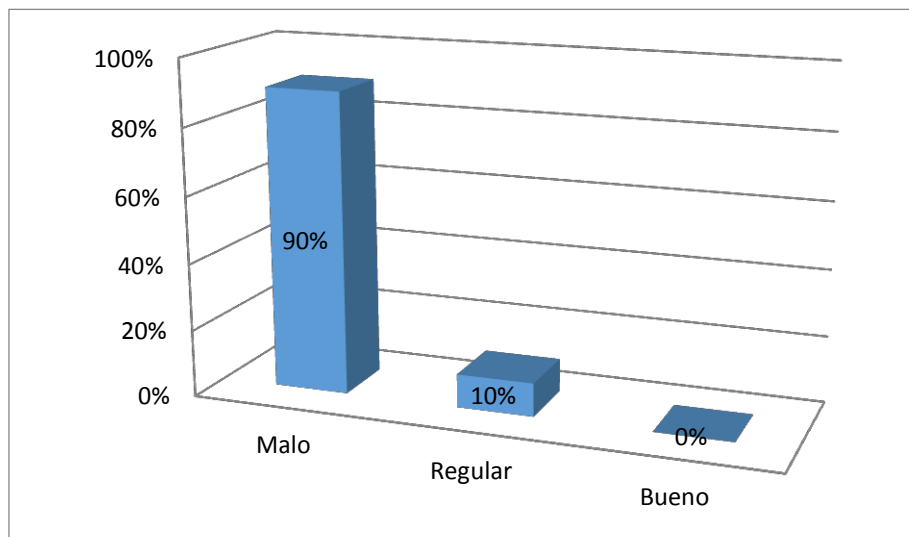


Figura 27 Dimensión 3: Empatía

Fuente: Tabulación/Tabla 28

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 28 y Figura 27; tomando en cuenta la percepción, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión empatía tiene una calificación de “Malo” por el 90% de los encuestados, y el 10% de los encuestados consideran “Regular”, además la calificación “Bueno” no tuvo puntuación. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo la percepción consideran que la empatía en la satisfacción de los usuarios es “Malo”.

Análisis de percepción en la dimensión empatía, según ítem y escala

Tabla 29. ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	2	4%
3 Poco Satisfecho	39	78%
4 Regular Satisfecho	5	10%
5 Satisfecho	4	8%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

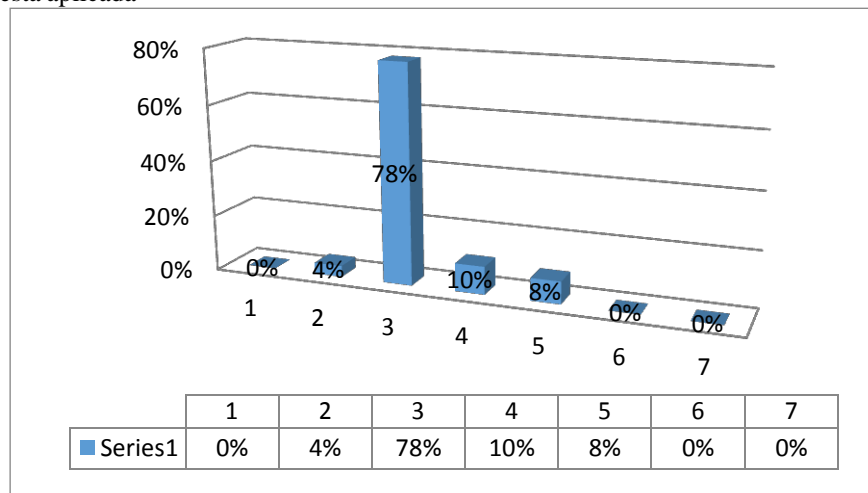


Figura 28 ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?

Fuente: Tabulación/Tabla 29

Elaboración: Propia

Tabla 30. ¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	2	4%
3 Poco Satisfecho	7	14%
4 Regular Satisfecho	5	10%
5 Satisfecho	36	72%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

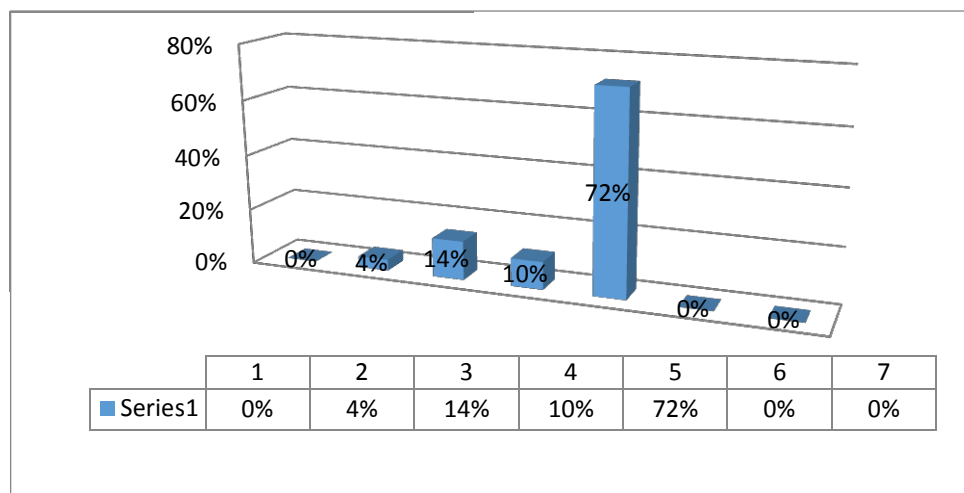


Figura 29 ¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?

Fuente: Tabulación/Tabla 30

Elaboración: Propia.

Tabla 31. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	30	60%
3 Poco Satisfecho	12	24%
4 Regular Satisfecho	7	14%
5 Satisfecho	1	2%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

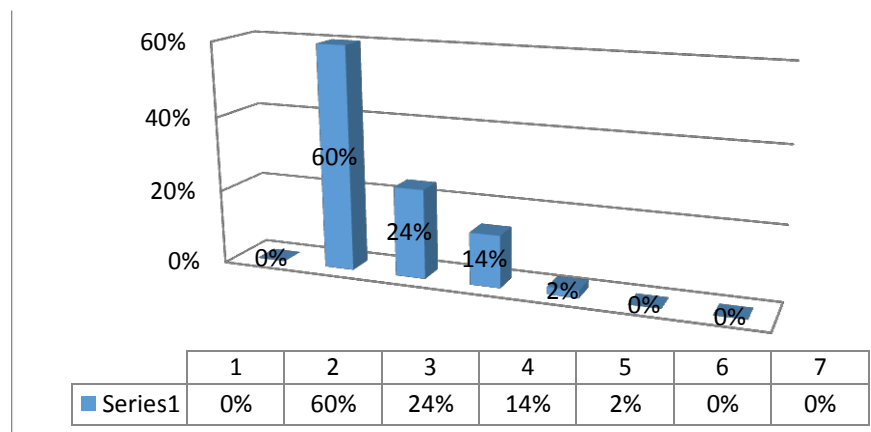


Figura 30 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

Fuente: Tabulación/Tabla 31

Elaboración: Propia

Tabla 32. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	3	6%
3 Poco Satisfecho	12	24%
4 Regular Satisfecho	35	70%

5 Satisfecho	0	0%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

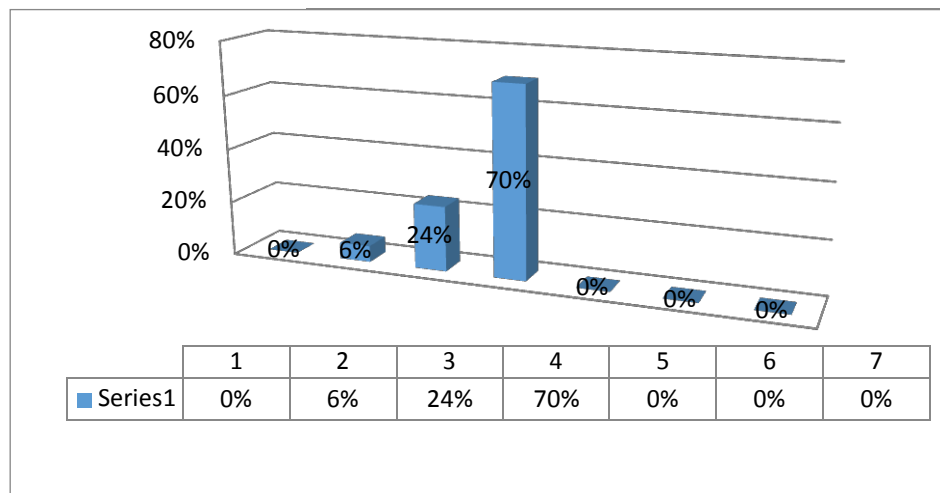


Figura 31 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?

Fuente: Tabulación/Tabla 32

Elaboración: Propia

Tabla 33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	4	8%
4 Regular Satisfecho	42	84%
5 Satisfecho	4	8%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

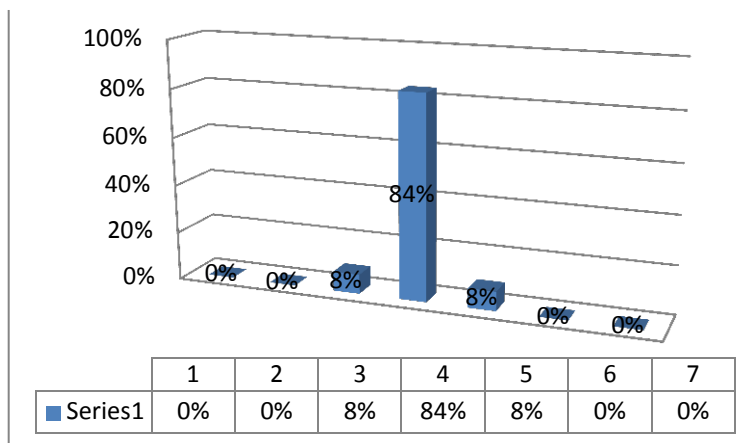


Figura 32 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Fuente: Tabulación/Tabla 33

Elaboración: Propia

Expectativas en la dimensión empatía del servicio que ofrece el profesional de salud de servicio de odontología del centro de salud Miraflores- 2018.

Tabla 34. Dimensión 3: Empatía

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	6	18	0	0%
Regular	19	31	12	24%
Bueno	32	42	37	76%
Total			49	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

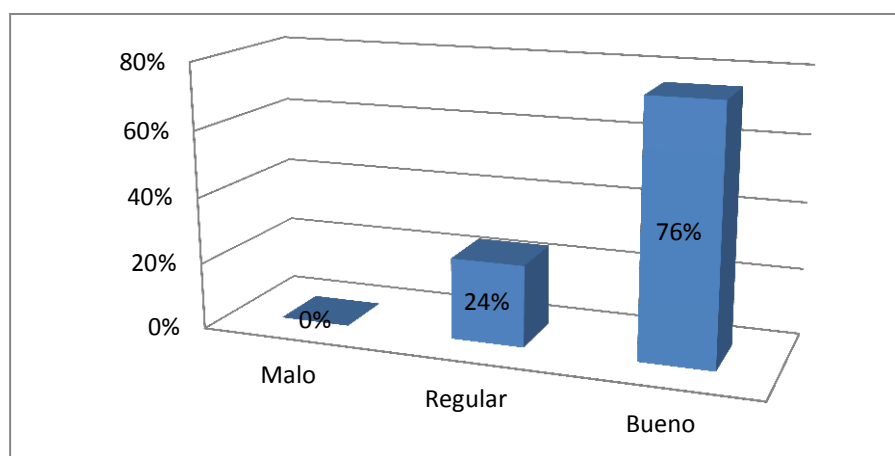


Figura 33 Dimensión 3: Empatía

Fuente: Tabulación/Tabla 34

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 34 y Figura 33; tomando en cuenta las expectativas, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión empatía tiene una calificación de “Bueno” por el 76% de los encuestados, y el 24% de los encuestados consideran “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo la percepción consideran que la empatía en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Análisis de las expectativas en la dimensión empatía, según ítem y escala

Tabla 35. ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	7	14%
6 Muy Satisfecho	23	46%
7 Más que satisfecho	20	40%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

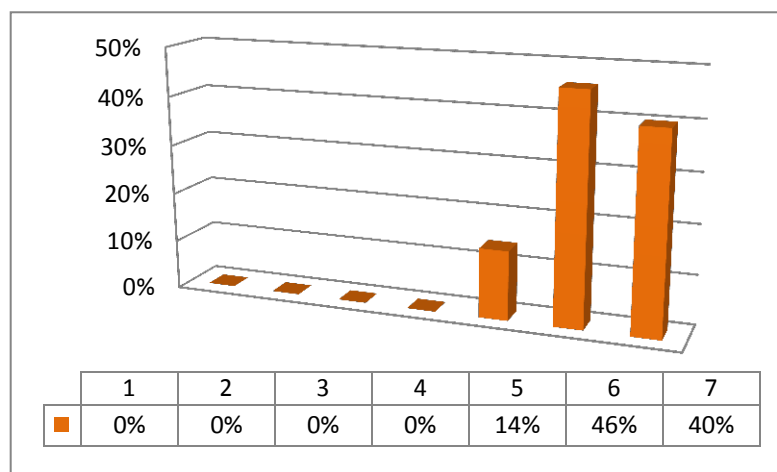


Figura 34 ¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?

Fuente: Tabulación/Tabla 35

Elaboración: Propia

Tabla 36. *¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	20	40%
6 Muy Satisfecho	19	38%
7 Más que satisfecho	11	22%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

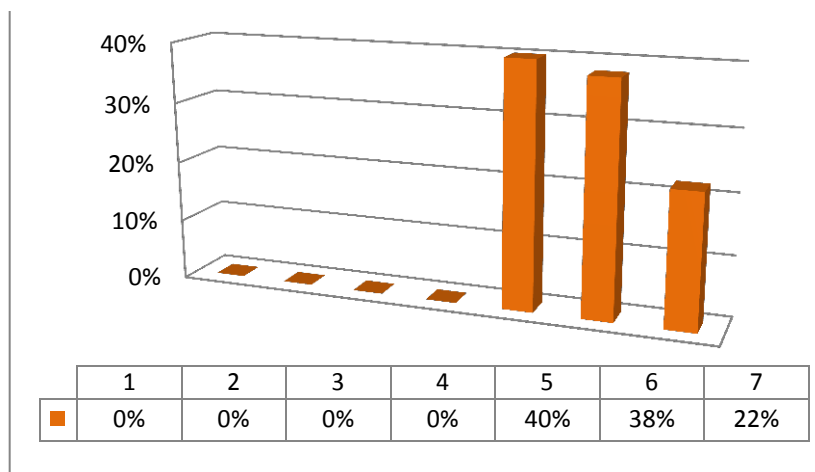


Figura 35 *¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?*

Fuente: Tabulación/Tabla 35

Elaboración: Propia

Tabla 37. *¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	15	30%
6 Muy Satisfecho	15	30%
7 Más que satisfecho	20	40%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

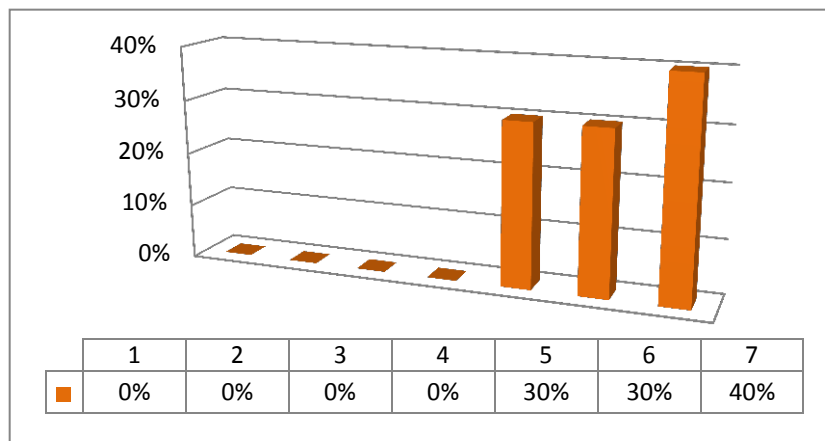


Figura 36 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

Fuente: Tabulación/Tabla 37

Elaboración: Propia

Tabla 38. ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	9	18%
6 Muy Satisfecho	25	50%
7 Más que satisfecho	16	32%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

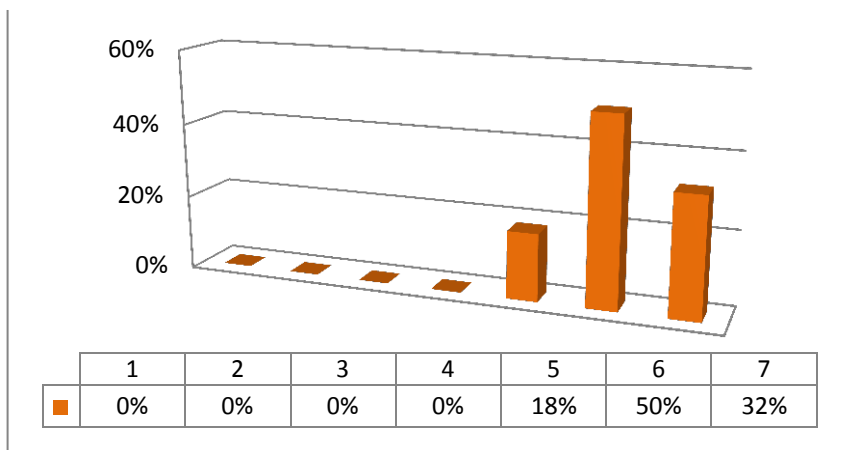


Figura 37 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?

Fuente: Tabulación/Tabla 38

Elaboración: Propia

Tabla 39. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	5	10%
6 Muy Satisfecho	20	41%
7 Más que satisfecho	24	49%
Total	49	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

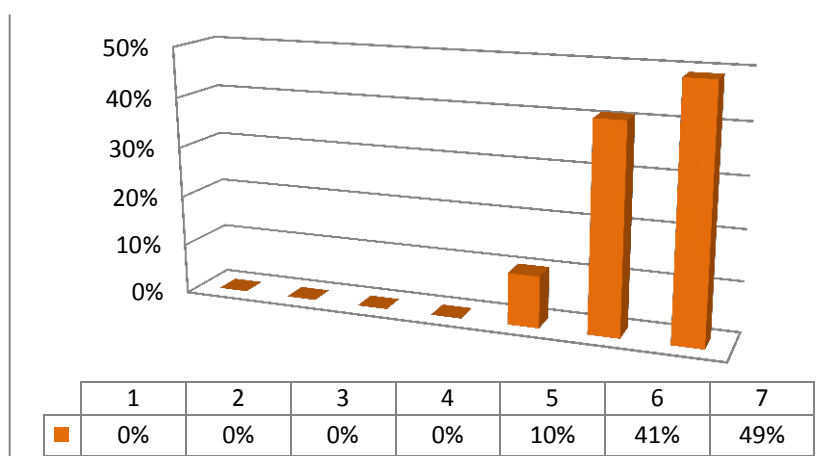


Figura 38 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Fuente: Tabulación/Tabla 37

Elaboración: Propia

A continuación, se presentará para la Dimensión Empatía, lo manifestado por los usuarios entorno a su percepción y expectativa:

Tabla 40. Dimensión 3: Nivel de satisfacción respecto a la empatía

	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	P-E
INDICADOR 14	4.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 15	5.00	5.00	NIVEL MODESTO
INDICADOR 16	5.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 17	4.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 18	5.00	7.00	NIVEL BAJO

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

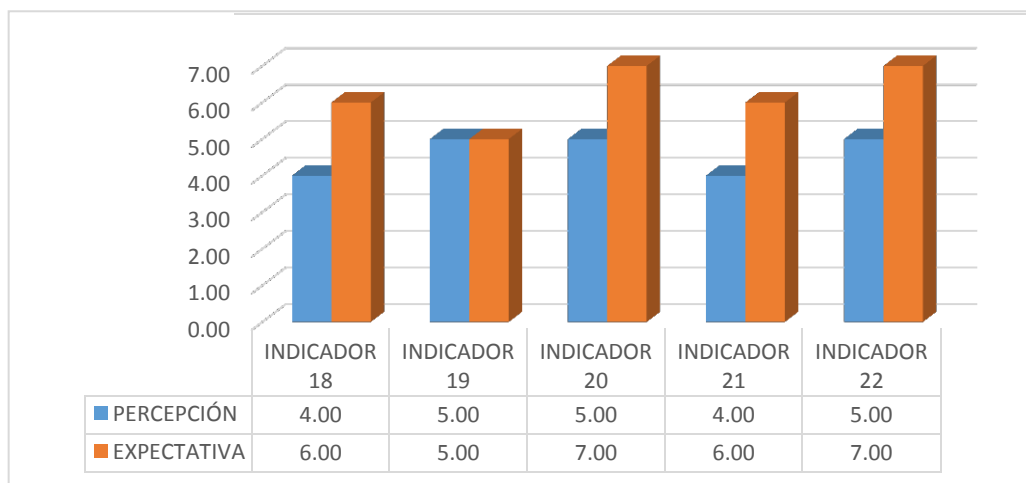


Figura 39 Dimensión 3: Comparativo de percepción y expectativa de empatía

Fuente: Tabulación/Tabla 40

Elaboración: Propia

Objetivo específico 4. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad brindada por el profesional del servicio de salud Odontológica en el Centro de Salud Miraflores, 2018.

Percepción en la dimensión seguridad del servicio que ofrece el profesional de salud de servicio de odontología del centro de salud Miraflores- 2018.

Tabla 41. Dimensión 4: Seguridad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	12	43	86%
Regular	13	21	7	14%
Bueno	22	28	0	0%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

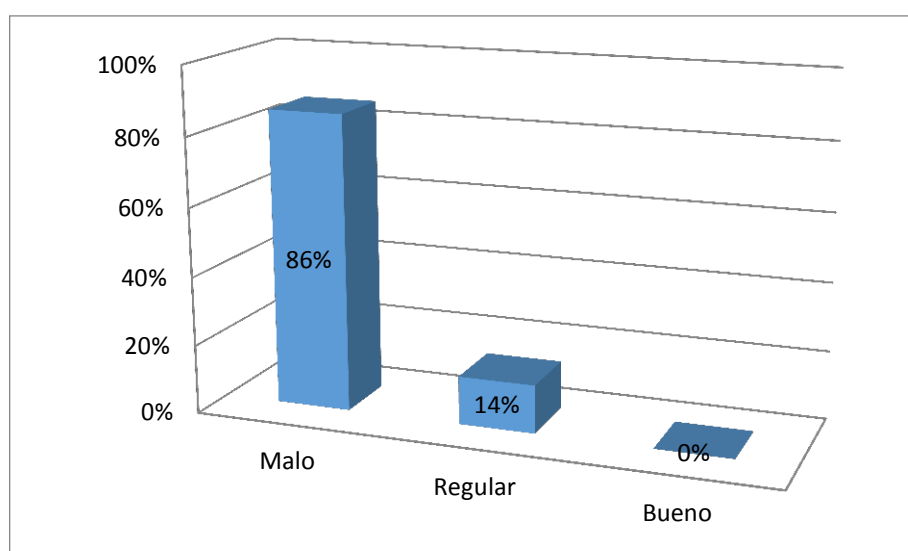


Figura 40 Dimensión 4: Seguridad

Fuente: Tabulación/Tabla 41

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 41 y Figura 40; tomando en cuenta la percepción, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión seguridad tiene una calificación de “Malo” por el 86% de los encuestados, y el 14% de los encuestados consideran “Regular”, además la calificación 0% de los encuestados califican como “Bueno”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo la percepción consideran que la seguridad en la satisfacción de los usuarios es “Malo”.

Análisis de la percepción en la dimensión seguridad, según ítem y escala

Tabla 42. ¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	2	4%
3 Poco Satisfecho	7	14%
4 Regular Satisfecho	40	80%
5 Satisfecho	1	2%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

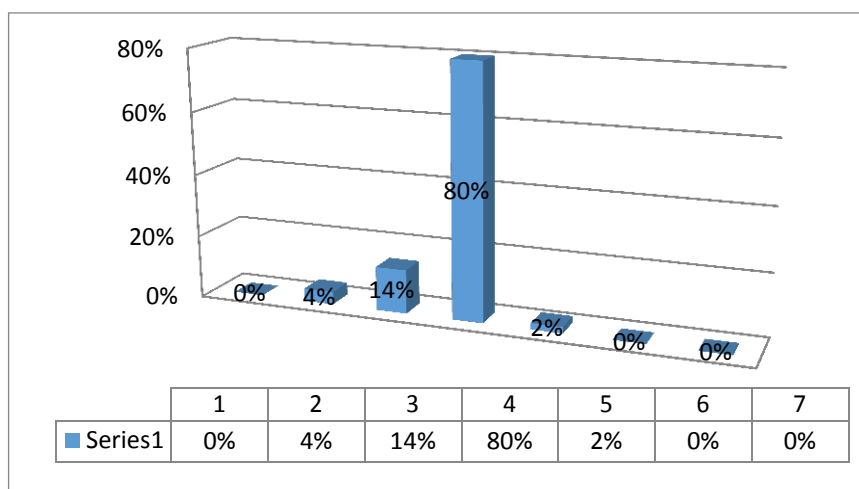


Figura 41 ¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

Fuente: Tabulación/Tabla 42

Elaboración: Propia

Tabla 43. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	43	86%
4 Regular Satisfecho	7	14%
5 Satisfecho	0	0%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

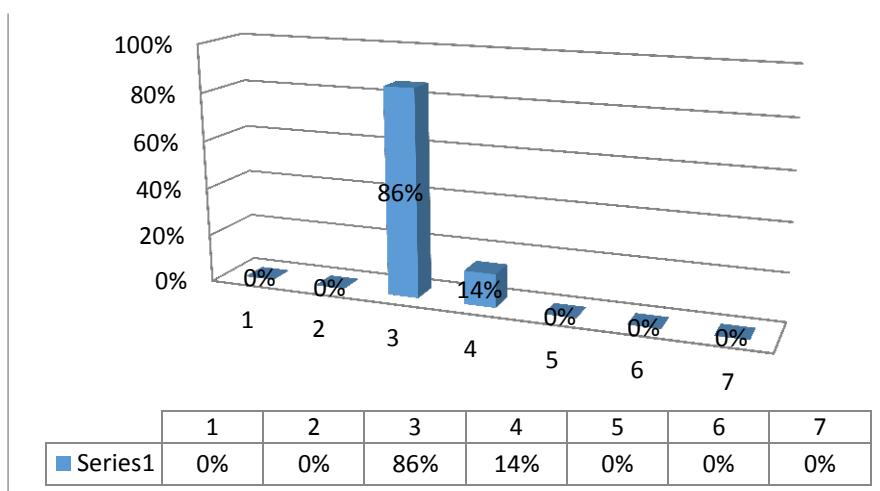


Figura 42 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Fuente: Tabulación/Tabla 43

Elaboración: Propia

Tabla 44. ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	7	14%
4 Regular Satisfecho	41	82%
5 Satisfecho	2	4%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

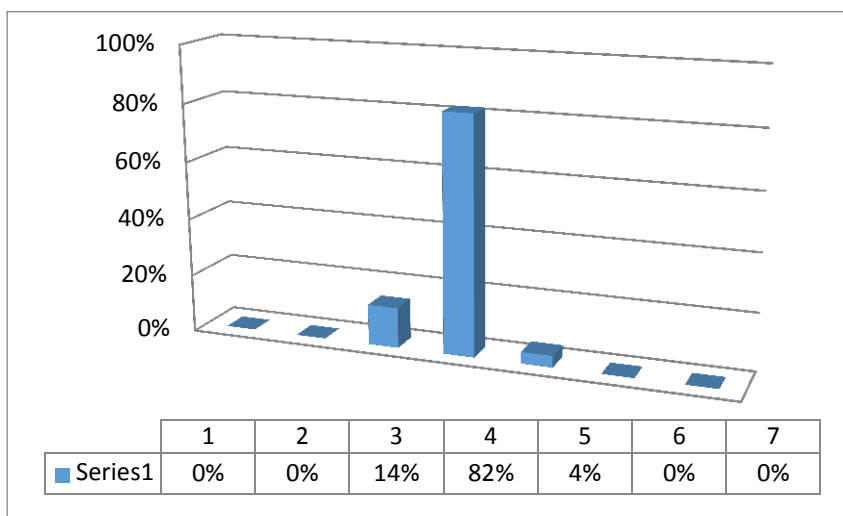


Figura 43 *¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?*

Fuente: Tabulación/Tabla 44

Elaboración: Propia

Tabla 45. *¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	1	2%
3 Poco Satisfecho	44	88%
4 Regular Satisfecho	1	2%
5 Satisfecho	4	8%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

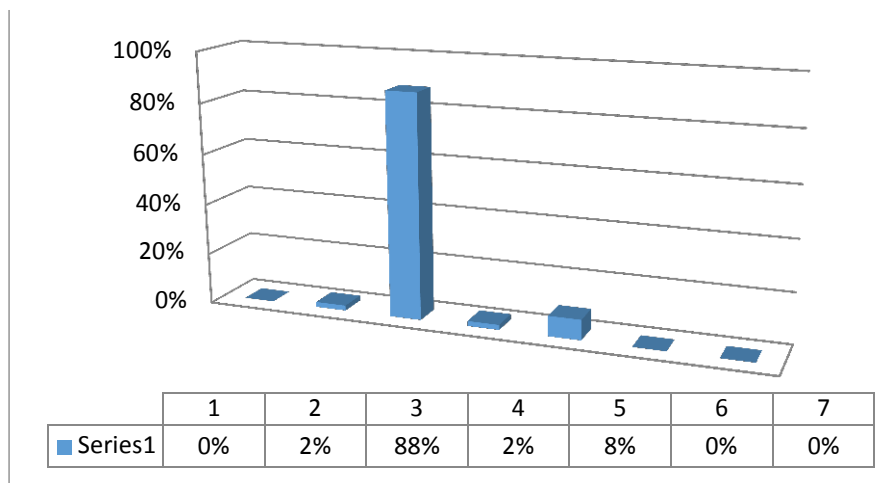


Figura 44 ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

Fuente: Tabulación/Tabla 45

Elaboración: Propia

Expectativas en la dimensión seguridad del servicio que ofrece el profesional de salud de servicio de odontología del centro de salud Miraflores- 2018.

Tabla 46. Dimensión 4: Seguridad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	12	0	0%
Regular	13	21	1	2%
Bueno	22	28	49	98%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

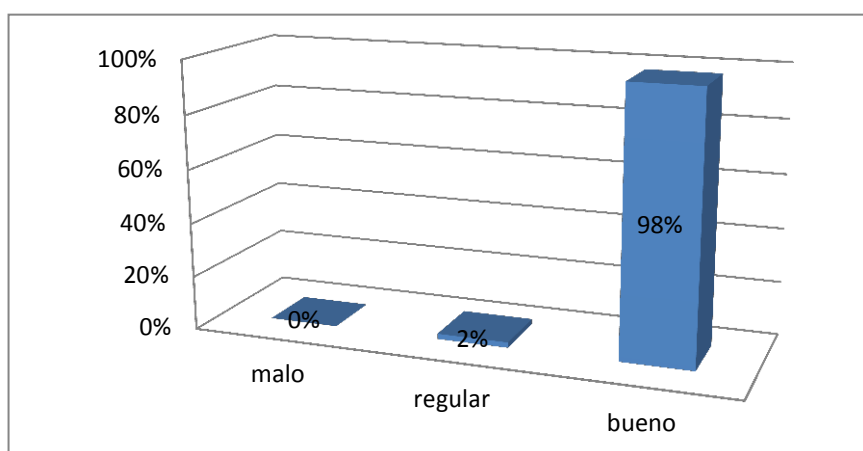


Figura 45 Dimensión 4: Seguridad

Fuente: Tabulación/Tabla 46

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 46 y Figura 45; tomando en cuenta las expectativas, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión seguridad tiene una calificación de “Bueno” por el 98% de los encuestados, y el 2% de los encuestados consideran “Regular”, además la calificación “Malo” no tuvo puntuación. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas consideran que la seguridad en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Análisis de las expectativas en la dimensión seguridad, según ítem y escala

Tabla 47. *¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	6	12%
6 Muy Satisfecho	29	58%
7 Más que satisfecho	15	30%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

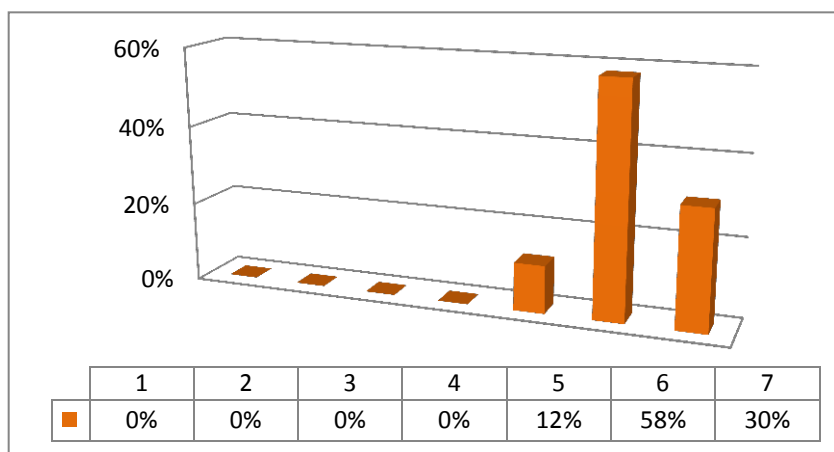


Figura 46 *¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?*

Fuente: Tabulación/Tabla 47

Elaboración: Propia

Tabla 48. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	2	4%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	10	20%
6 Muy Satisfecho	20	40%
7 Más que satisfecho	18	36%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

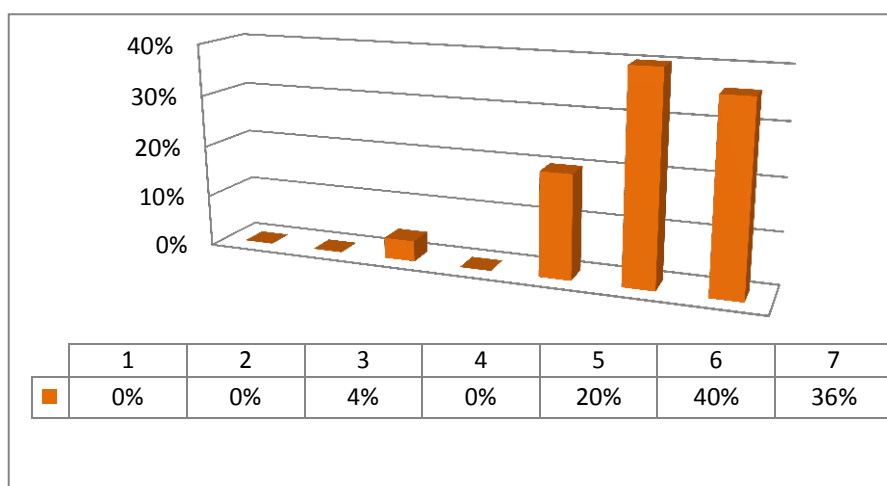


Figura 47 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Fuente: Tabulación/Tabla 48

Elaboración: Propia

Tabla 49. ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	10	20%
6 Muy Satisfecho	21	42%
7 Más que satisfecho	19	38%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

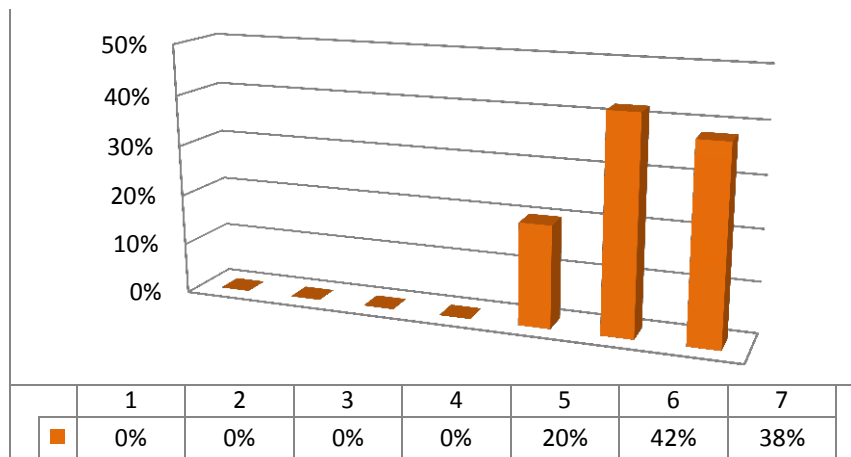


Figura 48 ¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

Fuente: Tabulación/Tabla 49

Elaboración: Propia

Tabla 50. El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	9	18%
6 Muy Satisfecho	24	48%
7 Más que satisfecho	17	34%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

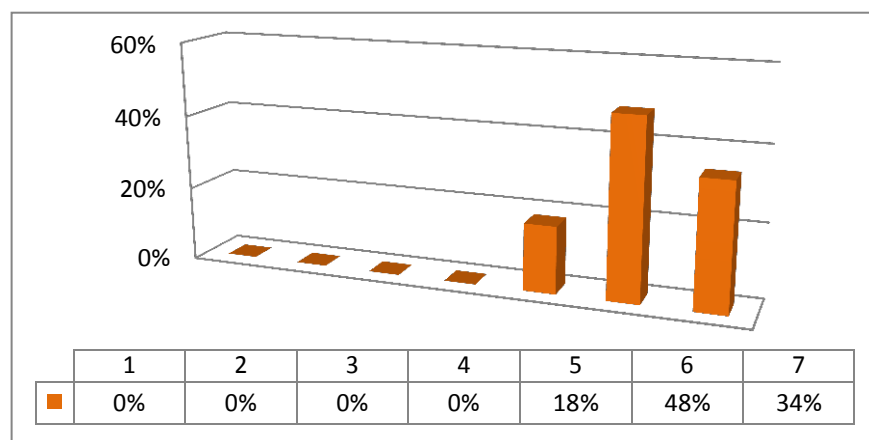


Figura 49 El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado

Fuente: Tabulación/Tabla 50

Elaboración: Propia

A continuación, se presentará para la Dimensión Seguridad, lo manifestado por los usuarios entorno a su percepción y expectativa:

Tabla 51. Dimensión 4: Nivel de satisfacción respecto a la seguridad

	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	P-E
INDICADOR 10	3.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 11	5.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 12	2.00	6.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 13	4.00	6.00	NIVEL BAJO

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

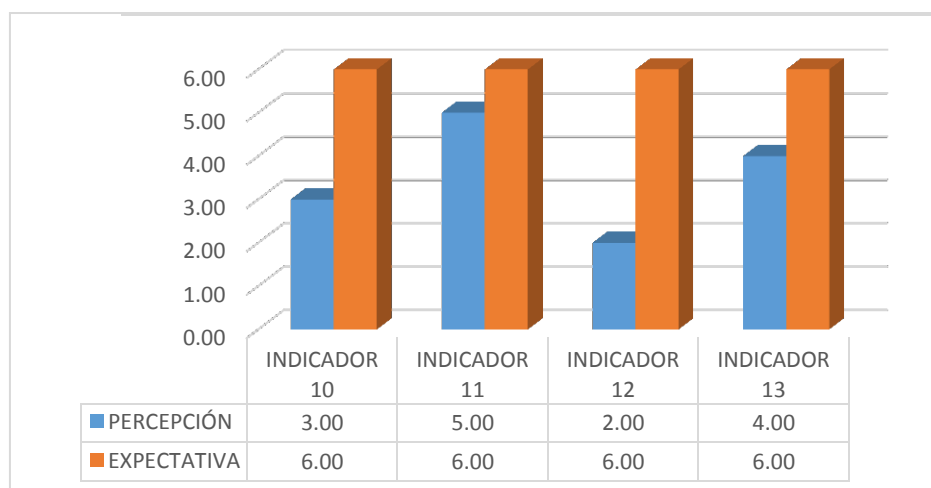


Figura 50 Dimensión 4: Comparativo de percepción y expectativa de seguridad

Fuente: Tabulación/Tabla 51

Elaboración: Propia

Objetivo específico 5. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los aspectos tangibles dentro del servicio de Odontología del centro de salud Miraflores – Ayacucho, 2018.

Percepción en la dimensión aspectos tangibles que brinda el servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores- 2018.

Tabla 52. Dimensión 5: Aspectos tangibles

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	12	44	88%
Regular	13	21	6	12%
Bueno	22	28	0	0%
Total			0	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

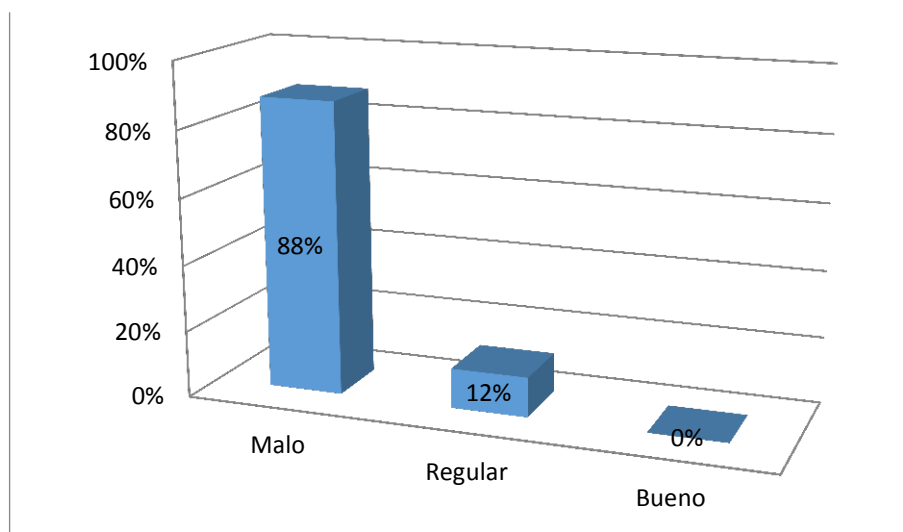


Figura 51 Dimensión 5: Aspectos tangibles

Fuente: Tabulación/Tabla 52

Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 52 y Figura 51; tomando en cuenta la percepción, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de aspectos tangibles tiene una calificación de “Malo” por el 88% de los encuestados, y el 12% de los encuestados consideran “Regular”, y el 0% de los encuestados califican como “Bueno”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo la percepción consideran que los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios son “Malo”.

Análisis de la percepción en la dimensión aspectos tangibles, según ítem y escala

Tabla 53. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	1	2%
3 Poco Satisfecho	2	4%
4 Regular Satisfecho	8	16%
5 Satisfecho	39	78%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

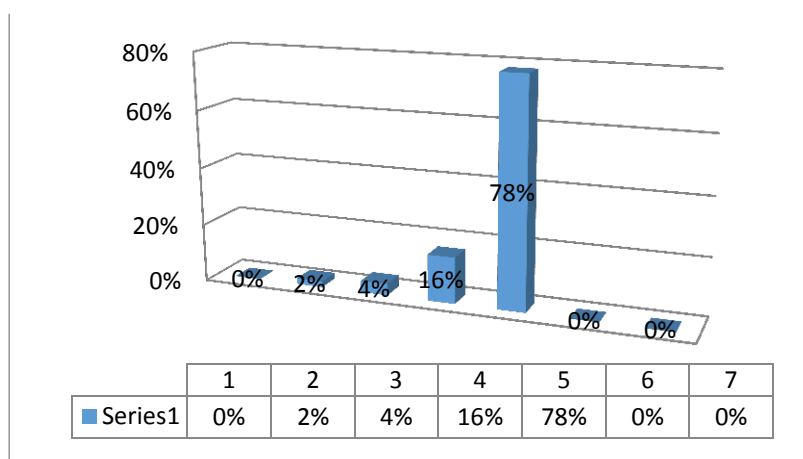


Figura 52 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

Fuente: Tabulación/Tabla 53

Elaboración: Propia

Tabla 54. ¿El servicio conto con personal para orientar e informar a los pacientes?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	1	2%
3 Poco Satisfecho	8	16%
4 Regular Satisfecho	6	12%
5 Satisfecho	35	70%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

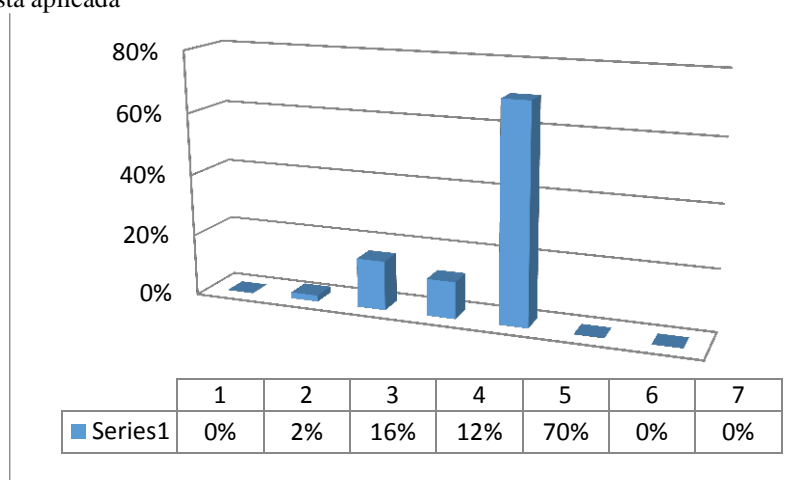


Figura 53 ¿El servicio conto con personal para orientar e informar a los pacientes?

Fuente: Tabulación/Tabla 54

Elaboración: Propia

Tabla 55. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	1	2%
3 Poco Satisfecho	9	18%
4 Regular Satisfecho	39	78%
5 Satisfecho	1	2%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

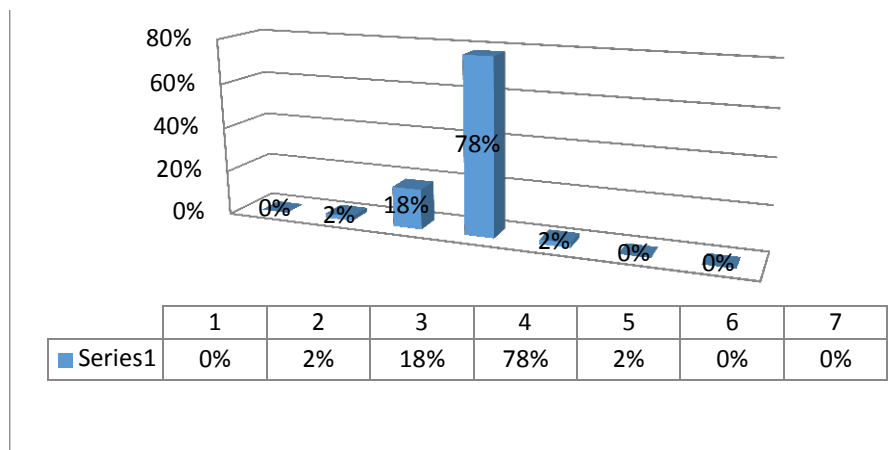


Figura 54 *¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?*

Fuente: Tabulación/Tabla 55

Elaboración: Propia

Tabla 56. *¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	2	4%
3 Poco Satisfecho	3	6%
4 Regular Satisfecho	10	20%
5 Satisfecho	35	70%
6 Muy Satisfecho	0	0%
7 Más que satisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

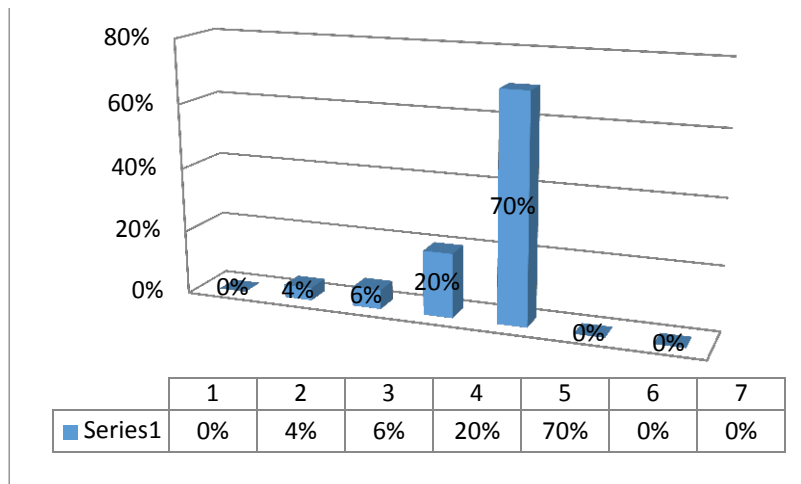


Figura 55 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?
Fuente: Tabulación/Tabla 56
Elaboración: Propia

Expectativas en la dimensión aspectos tangibles que brinda el servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores- 2018.

Tabla 57. Dimensión 5: Aspectos tangibles

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Malo	4	12	0	0%
Regular	13	21	3	6%
Bueno	22	28	47	94%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración: Propia

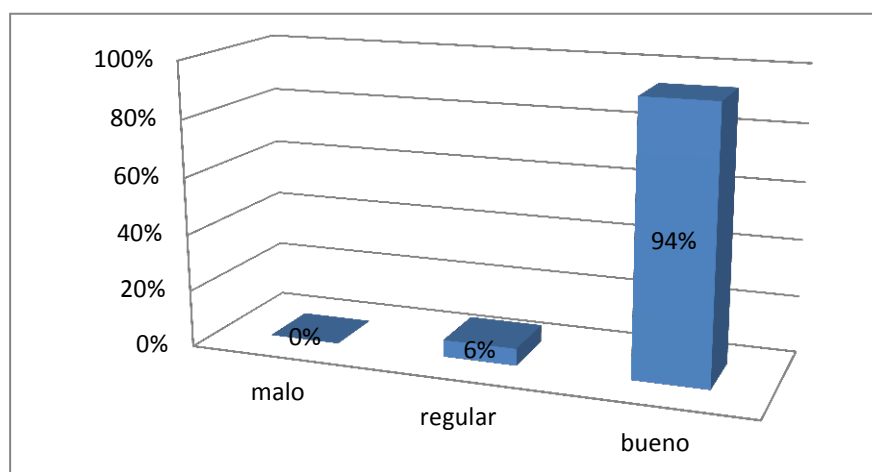


Figura 56 Dimensión 5: Aspectos tangibles
Fuente: Tabulación/Tabla 57
Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 57 y Figura 56; tomando en cuenta las expectativas, se puede observar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de aspectos tangibles tiene una calificación de “Bueno” por el 94% de los encuestados, y el 6% de los encuestados consideran “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas consideran que el aspecto tangible en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Análisis de las expectativas en la dimensión aspectos tangibles, según ítem y escala

Tabla 58. *¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?*

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	5	10%
6 Muy Satisfecho	5	10%
7 Más que satisfecho	40	80%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

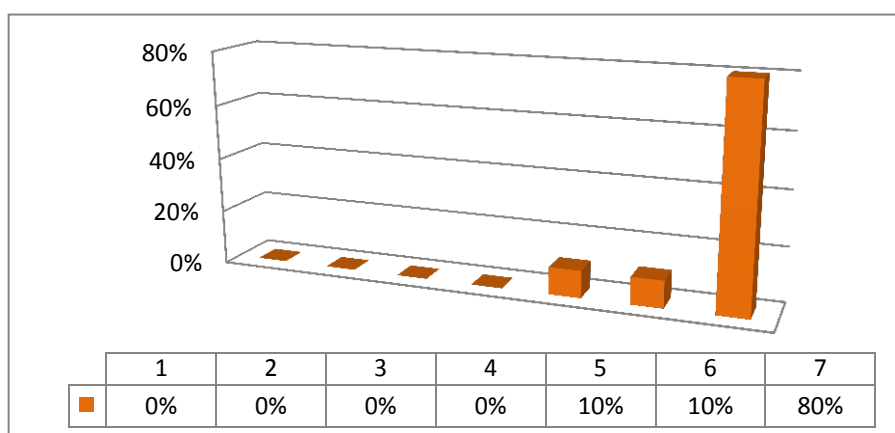


Figura 57 *¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?*

Fuente: Tabulación/Tabla 58

Elaboración: Propia

Tabla 59. ¿El servicio contó con personal para orientar e informar a los pacientes?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	14	28%
6 Muy Satisfecho	14	28%
7 Más que satisfecho	22	44%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

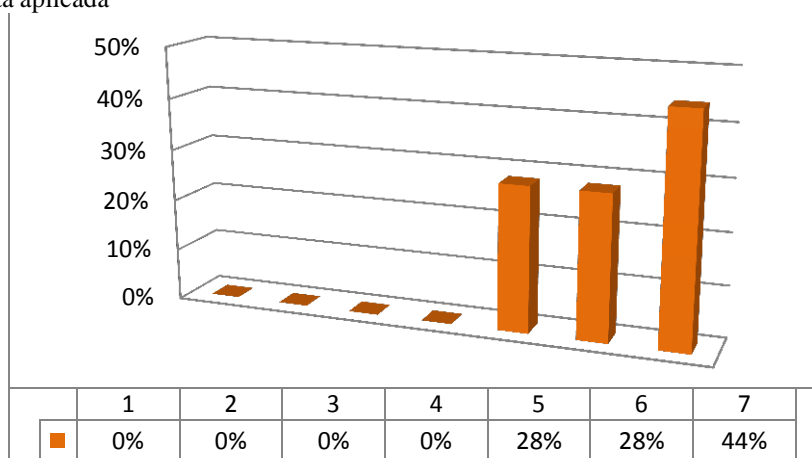


Figura 58 ¿El servicio conto con personal para orientar e informar a los pacientes?

Fuente: Tabulación/Tabla 59

Elaboración: Propia

Tabla 60. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	0	0%
6 Muy Satisfecho	6	12%
7 Más que satisfecho	44	88%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

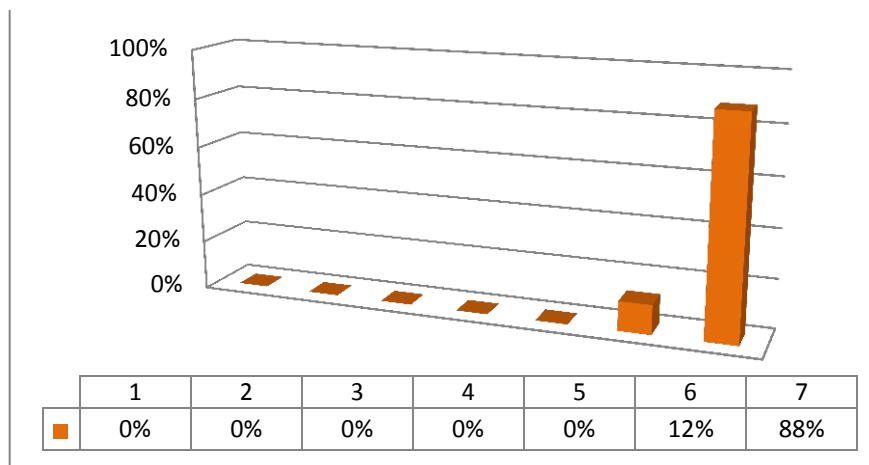


Figura 59 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Fuente: Tabulación/Tabla 60

Elaboración: Propia

Tabla 61. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?

	Frec.	%
1 Más que Insatisfecho	0	0%
2 Insatisfecho	0	0%
3 Poco Satisfecho	0	0%
4 Regular Satisfecho	0	0%
5 Satisfecho	7	14%
6 Muy Satisfecho	18	36%
7 Más que satisfecho	25	50%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

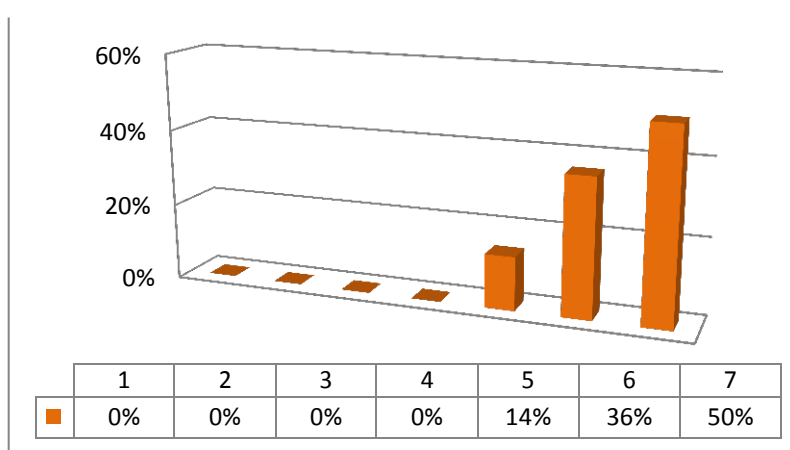


Figura 60 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Fuente: Tabulación/Tabla 61

Elaboración: Propia

A continuación se presentará para la Dimensión Aspectos tangibles, lo manifestado por los usuarios entorno a su percepción y expectativa:

Tabla 62. Nivel de satisfacción respecto a los aspectos tangibles

	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	P-E
INDICADOR 19	4.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 20	1.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 21	2.00	7.00	NIVEL BAJO
INDICADOR 22	1.00	7.00	NIVEL BAJO

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

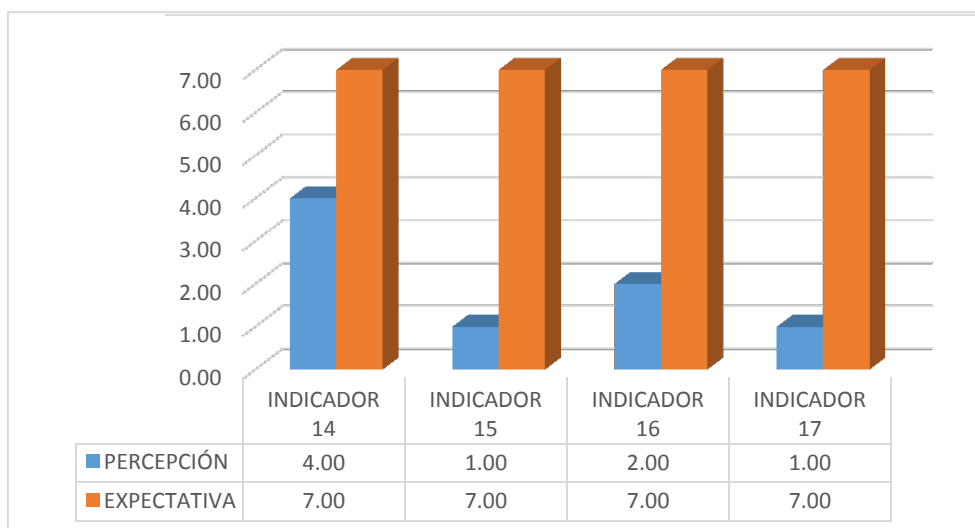


Figura 61 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?

Fuente: Tabulación/Tabla 62

Elaboración: Propia

IV. DISCUSIÓN

Dentro del primer objetivo planteado en la presente investigación fue determinar la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, 2018. Tomando en cuenta la percepción y expectativas sobre la satisfacción de los usuarios, en la mayoría de los casos consideran y califican el servicio como “Malo”, este resultado es bajo sustento de Cronin y Taylor (1994), donde considera las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción que explican las conductas deseables del consumidor. En la investigación fue poco favorable pues los clientes mostraron su inconformidad en aspectos de la prestación de servicio odontología del centro de salud Miraflores. Este resultado se corrobora con Huerta (2012) en su tesis *“Grado de satisfacción de los pacientes que recibe atención en el tópico de emergencias del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*, donde concluye sobre el grado de satisfacción del paciente con beneficio de recibir atención en el área de emergencia en el centro público de salud Belén (Trujillo) llegó a ser del 29.41%, en el centro de salud pública Regional en Trujillo fue del 22.12%; y en el Hospital Goyeneche de Arequipa fue 28.83%.

En cuanto a los elementos de la satisfacción, tomando en cuenta la percepción de los usuarios, se ha analizado la fiabilidad y puede observarse que la variable satisfacción de los usuarios en base a esa dimensión tuvo una calificación de “Malo” por el 76% de los encuestados, y el 14% como “Regular”, y 10% como “Bueno”. Dado las expectativas de los usuarios sobre la fiabilidad del servicio el 92% de los encuestados calificaron “Bueno”, y el 8% como “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas consideran que la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

En cuanto a los elementos de la satisfacción, tomando en cuenta la percepción de los usuarios, se ha analizado la capacidad de respuesta en los cuales la variable satisfacción de los usuarios tuvo una calificación de

“Malo” por el 82% de los encuestados, y el 18% de los encuestados consideran “Regular”. De la misma manera con las expectativas se ha podido llegar a esta tuvo una calificación de “Bueno” por el 92% de los encuestados, y el 8% de los encuestados consideran “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas consideran que la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Con respecto al elemento de la satisfacción, empatía, y teniendo en cuenta la percepción de los usuarios, se ha analizado que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión empatía tiene una calificación de “Malo” por el 90% de los encuestados, y el 10% de los encuestados consideran “Regular”, además la calificación “Bueno” no tuvo puntuación. De la misma manera con las expectativas se ha podido llegar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de empatía tiene una calificación de “Bueno” por el 76% de los encuestados, y el 24% de los encuestados consideran “Regular”, además la calificación “Malo” no tuvo puntuación. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo la percepción consideran que la empatía en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

Con respecto al elemento de la satisfacción seguridad, y teniendo en cuenta la percepción de los usuarios, se ha analizado que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión seguridad tiene una calificación de “Malo” por el 86% de los encuestados, y el 14% de los encuestados consideran “Regular”. De la misma manera con las expectativas se ha podido llegar que la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión seguridad tiene una calificación de “Bueno” por el 98% de los encuestados, y el 2% de los encuestados consideran “Regular”, además la calificación “Malo” no tuvo puntuación. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud

Miraflores, bajo las expectativas consideran que la seguridad en la satisfacción de los usuarios es “Bueno”.

En la última dimensión de la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de aspectos tangibles tiene una calificación de “Malo” por el 88% de los encuestados, y el 12% de los encuestados consideran “Regular”. En cuanto con las expectativas la variable satisfacción de los usuarios en base a su dimensión de aspectos tangibles tiene una calificación de “Bueno” por el 94% de los encuestados, y el 6% de los encuestados consideran “Regular”. De esta manera la mayoría de los usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, bajo las expectativas los usuarios consideran que el aspecto tangible en la satisfacción es “Bueno”.

Las dimensiones de la satisfacción de los usuarios ha tenido frecuencia de escala valorativa “Malo” en la servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores; este resultado podemos cotejar con Ccenta (2018) en su tesis “Nivel de satisfacción del paciente externo en relación al cuidado que brinda el área de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Bienestar Querobamba Ayacucho 2016”; donde concluye bajo un total de 59 (100%) clientes que tienen un nivel de cumplimiento mediano, 13 (22%) tienen un nivel de cumplimiento bajo y 12 (20%) tienen un nivel de cumplimiento alto.

V. CONCLUSIONES

La satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro de salud Miraflores – Ayacucho, 2018, se concluye en función a la percepción de los usuarios como “Malo” por el 90%, y “Regular” por el 10%; en tanto las expectativas como “Bueno” por el 100%, y “Regular” y “Malo” por el 0%; siendo este de nivel bajo, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Se identificó la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018, teniéndose este en un nivel bajo, de forma que se rechaza la hipótesis de investigación, ya que ésta lo calificó en un nivel modesto.

Se identificó la satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta dentro del servicio Odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018, teniéndose este en un nivel bajo, de forma que se rechaza la hipótesis de investigación, ya que ésta lo calificó en un nivel modesto.

Se determinó la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía dentro del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018, teniéndose este en un nivel bajo, de forma que se rechaza la hipótesis de investigación, ya que ésta lo calificó en un nivel modesto.

Se identificó la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad brindada por el profesional del servicio de salud Odontológica en el Centro de Salud Miraflores, 2018, teniéndose este en un nivel bajo, de forma que se acepta la hipótesis de investigación.

Se identificó la satisfacción de los usuarios externos respecto a los aspectos tangibles dentro del servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores, 2018, teniéndose este en un nivel bajo, de forma que se acepta la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Al Director del Centro de Salud Miraflores, como orden máximo dentro del nosocomio, se recomienda:

1^a. Bajo los resultados encontrados se recomienda gestionar más diagnósticos que brinden información de la situación actual del servicio que reciben los usuarios, para así contar con un panorama más claro de las necesidades de los pacientes, de forma que se deberá realizar charlas, conversaciones o reuniones tanto con los pacientes como con el personal médico, además de otras alternativas que sumen a una mejor identificación de la satisfacción de los usuarios.

2^a. Establecer una mayor comunicación con el personal médico y administrativo del Centro de Salud, ya que son estos los actores principales a ser llamados cuando de atender a los pacientes se trata, por lo que ha de tomarse interés al bienestar de estos, mediante la generación de capacitaciones o charlas profesionales que contribuyan a una mejor realización de sus actividades o funciones.

3^a. Velar por el correcto seguimiento y control a las actividades realizadas dentro del Centro de Salud, donde se encuentren directamente vinculados los usuarios, para de esta forma garantizar que estos sean atendidos respetando sus derechos, teniéndose que elaborar planes de ruta que configuren la serie de pasos a ejecutar para efectuar dicho control.

4^a. Garantizar que el Centro de Salud cuente con todos los recursos, implementos, equipos o materiales que permitan realmente la realización de las actividades dentro de éste, lo cual también favorece a que los usuarios sean atendidos de forma correcta, velando por su integridad física; ante ello se deberá permanentemente cotejar que el centro se encuentra abastecido, y cubra las necesidades de sus usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila-Bustos, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Barrantes, E. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de puerperio con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro de Salud Santa Rosa, Ayacucho, 2015*. LIMA: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5446/Barrantes_ce.pdf?sequence=1
- Berry, T. (1996). *Como gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Bordín, D., Berger, C., Saliba, S., Saliba, C., & Adas, N. (2017). Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service. *Ciencia & Saude Colectiva*, 22(1). *Ciencia y Salud Colectiva*, 22(1), 151 - 160. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232017000100151
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Lima - Perú: Revista Médica Herediana. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Cardozo, R. (1965). "An empirical study of customer effort, expectation and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(1), 244-249.
- Ccenta, A. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Querobamba Ayacucho 2016*. Lima: Cybertesis UNMSM. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6914>
- Cordero, J. (2003). *Planeación estratégica de marketing XXI para destinos turísticos y empresas*. México D.F., México: Editorial Universidad Autónoma de Baja California.

- Córdova, D., Fernández, Y., & Ortiz, R. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porresm Chiclayo, 2015. *KIRU*, 13(2), 5. Obtenido de <http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (Enero de 1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing.*, 12.
- De la Cruz, W. (2007). *Análisis de la situación de salud del Hospital Regional Ayacucho ASIS - 2006*. Ayacucho: Hospital Regional Ayacucho. Obtenido de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/especiales/2007/aviar/archivos/DOC_TEC/PLANES%20CONTINGENCIA%20GRIPE%20AVIAR/Datos%20de%20Influenza%20Aviar%20Ayacucho/ASIS_ayacucho_2006.pdf
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública en la Provincia de Lima, San Martín de Porres, 2017*. LIMA: UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esther. (2011). *Tema 6-Validez*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 2 - 4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
- Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2, Cuenca, 2014*. CUENCA - ECUADOR: UNIVERSIDAD DE CUENCA. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México: Mc Graw Hill. Obtenido de observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf
- Hernandez, R., & Fernández, C. y. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Howard, J., & Sheth, J. (1969). The Theory of Buyer Behavior. *John Wiley and Sons*, 1(1), 6.

- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicios de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015*. LIMA - PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la administración. Un Enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw - Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/30857875/MANUAL_DE_Koontz_H._y_Weihrich_H._Elementos_de_Administraci%C3%B3n_8va_edici%C3%B3n_pdf?auto=download
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *PERSPECTIVAS*, 1(33), 30. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Melara, M. (12 de Noviembre de 2017). *El blog de Marlon Melara*. Obtenido de Marlon Melara Web Site: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Melendez, A. (2018). Confiabilidad. *Taller CES*, 1. Obtenido de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/15confiabilidad.pdf>
- Mercado, K. (2016). *Calidad de servicios que brinda el centro odontológico ODONTOMED a los pacientes*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD DEL ECUADOR. ESMERALDAS - ECUADOR: Sede Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/843/1/MERCADO%20CHASING%20KARLA.pdf>
- Navarrete, C. (2015). Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una Clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. *REVISTA CES SALUD PÚBLICA*, 6(2), 4. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5431817>
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. LIMA - PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Nina%20_vw.pdf?sequence=1

- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Paz, J., & Suárez, N. (2010). Procedimiento para estudiar la percepción de la calidad y satisfacción del paciente diabético con la atención recibida. *HORIZONTE SANITARIO*, 9(1), 36. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5305247>
- Peiró, J., Martínez - Tur, V., & Ramos, J. (1999). *Uso de instalaciones deportivas y satisfacción de los usuarios*. Valencia, España: Nau Libres.
- Rios, L. L. (2012). *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios : Lima, enero - febrero 2012*. LIMA - PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/297/Rios_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, F. (2015). *Diseño del sistema de gestión de calidad en las empresas públicas municipales de belén de umbría*. Universidad tecnologica de Pereira. Colombia: Universidad tecnologica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5425/658562R763d.pdf?sequence=1>
- Ruiz, J. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque, REM*, 5. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971591>
- Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. *Promonegocios.net*, 68. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Urriago, M. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. (Vol. 1). Santiago de Calí, Colombia: Hospital Universitario del Valle. Obtenido de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- Yacuzzi, E., & Martín, F. (2002). *Aplicación del método de Kano en el diseño de un producto farmacéutico*.
- Yuksel, A., & Rimmington, M. (1998). *Customer Satisfaction Measurement*.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality *Journal of Marketing*, 52(1), 52.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). Marketing de servicios. *Revista Perspectivas*, 1(34), 30. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumentos

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

El presente cuestionario es para evaluar la percepción de la satisfacción del cliente dentro del centro de salud Miraflores, Ayacucho 2018; su respuesta será de gran apoyo por lo que agradecemos conteste con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se consideran de modo confidencial y con fines más que académicos. Marque (X) en el recuadro que considere correcto, para tal efecto encontrará 5 diferentes estimaciones:

- (1) Más que Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Poco Satisfecho (4) Regular Satisfecho
 (5) Satisfecho (6) Muy Satisfecho (7) Más que satisfecho

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO								
ENCUESTADOR								
CENTRO DE SALUD								
FECHA:		INICIO:			TÉRMINO:			
PRECIADO USUARIO (A), DESEAMOS CONOCER SU OPINION Y SUGERENCIAS RESPECTO AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES. AGRADECEREMOS CONTESTE LAS INTERROGANTES PLANTEADAS.								
DATOS GENERALES								
1. CONDICION DEL PACIENTE		USUARIO(A) ()			ACOMPAÑANTE ()			
2. EDAD								
3. SEXO		MASCULINO ()			FEMENINO ()			
4. NIVEL DE INSTRUCCION		NINGUNA ()		PRIMARIA ()		SECUNDARA ()		SUPERIOR ()
5. TIPO DE SEGURO QUE RECIBE		SIS ()		SOAT ()		NINGUNA ()		OTRA ()
N°	PERCEPCIÓN	CALIFICACIÓN						
DIMENSIÓN I. FIABILIDAD		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención estuvo a cargo del Odontólogo?							
4	¿El Odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	¿La farmacia de odontología conto con los medicamentos que receto el odontólogo?							
DIMENSIÓN II. CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5	6	7
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención en el laboratorio del centro de salud fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
DIMENSIÓN III. SEGURIDAD		1	2	3	4	5	6	7
10	¿¿El odontólogo que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus							

	dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
12	¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿ el problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado							
DIMENSIÓN IV. EMPATÍA		1	2	3	4	5	6	7
14	¿El personal del servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal del servicio le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
DIMENSIÓN III. LEALTAD		1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El servicio conto con personal para orientar e informar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención??							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVA

El presente cuestionario es para evaluar la expectativa de la satisfacción del cliente dentro del centro de salud Miraflores, Ayacucho 2018; su respuesta será de gran apoyo por lo que agradecemos conteste con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se consideran de modo confidencial y con fines más que académicos. Marque (X) en el recuadro que considere correcto, para tal efecto encontrará 5 diferentes estimaciones:

- (1) Más que Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Poco Satisfecho (4) Regular Satisfecho (5) Satisfecho
 (6) Muy Satisfecho (7) Más que satisfecho

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO										
ENCUESTADOR										
CENTRO DE SALUD										
FECHA:			INICIO:			TÉRMINO:				
PRECIADO USUARIO(A), DESEAMOS CONOCER SU OPINION Y SUGERENCIAS RESPECTO AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES. AGRADECEREMOS CONTESTE LAS INTERROGANTES PLANTEADAS.										
DATOS GENERALES										
1. CONDICION DEL PACIENTE			USUARIO(A) ()			ACOMPAÑANTE ()				
2. EDAD										
3. SEXO			MASCULINO ()			FEMENINO ()				
4. NIVEL DE INSTRUCCION			NINGUNA ()			PRIMARIA ()		SECUNDARA ()		SUPERIOR ()
5. TIPO DE SEGURO QUE RECIBE			SIS ()		SOAT ()		NINGUNA ()		OTRA ()	
N°	EXPECTATIVA		CALIFICACIÓN							
DIMENSIÓN I. FIABILIDAD			1	2	3	4	5	6	7	
1	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a, sin importar su condición socio económica.									
2	Qué la atención se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.									
3	Qué su atención esté a cargo del Odontólogo									
4	Qué el Odontólogo mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud									
5	Qué la farmacia cuente con los medicamentos que recetará el Odontólogo									
DIMENSIÓN II. CAPACIDAD DE RESPUESTA			1	2	3	4	5	6	7	
6	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida									
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida									
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida									
9	Qué la atención en la farmacia sea rápida									
DIMENSIÓN III. SEGURIDAD			1	2	3	4	5	6	7	
10	Qué el Odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud									
11	Qué durante su atención en Odontólogo se respete su privacidad									
12	Qué el Odontólogo realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido									
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore									
DIMENSIÓN IV. EMPATÍA			1	2	3	4	5	6	7	
14	Qué el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia									

15	Qué el personal le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	Qué usted comprenda la explicación que el Odontólogo le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Qué usted comprenda la explicación que el Odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	Qué usted comprenda la explicación que el Odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
DIMENSIÓN III. LEALTAD		1	2	3	4	5	6	7
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Qué el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	Qué el servicio de odontología cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Qué los ambientes del servicio de odontología sean limpios y cómodos							

Anexo N° 02: Validación de instrumentos

El instrumento fue validado y tuvo confiabilidad en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios externos en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”; bajo RM N° 527-2011/MINSA.



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 “Ley General de Salud” establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



C. López G.



C. Acosta B.



W. Olivera A.

Anexo N° 03: Matriz de consistencia

Título: “Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del centro de salud Miraflores – Ayacucho, 2018”

AUTORES: Blanca Quilla Cardenas y Julio César León Suárez.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externos del servicio odontológico en el Centro De Salud Miraflores, Ayacucho en los meses de enero a junio del 2018?</p>	<p>Objetivo General Estimar la satisfacción de usuarios externos del servicio de odontología del centro de salud Miraflores, 2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La satisfacción del usuario externo es regular en relación con la atención recibida brindado por el servicio de odontología en el centro de salud Miraflores. Ayacucho 2018</p>	Variable 1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fiabilidad	<p>Cumplimientos con los servicios planteados</p> <p>Oportunidad de atender emergencias</p> <p>Solución a dificultades</p> <p>Manejo de control en el registro</p>	ORDINAL
<p>Problema Específico</p> <p>- ¿Cuál es el grado de fiabilidad del usuario externo del servicio odontológico del centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la capacidad de respuesta del servicio odontológico del Centro de salud Miraflores – Ayacucho, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es el grado de empatía brindada por el experto del servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores, 2018?</p> <p>- ¿Qué grado de seguridad brinda el experto de salud al usuario externo del servicio odontológico del Centro de Salud?</p> <p>- ¿cuáles son los aspectos tangibles que brinda el servicio odontológico del centro de salud</p>	<p>Objetivo Específicos</p> <p>- Identificar el grado de fiabilidad del usuario externo del servicio odontológico del centro de salud Miraflores</p> <p>- Identificar la capacidad de respuesta del servicio Odontológico del centro de salud Miraflores</p> <p>- Determinar el nivel de empatía que ofrece el profesional de salud de servicio de odontología del centro de salud Miraflores</p> <p>- Identificar la seguridad brindada por el profesional del servicio de salud Odontológica en el centro de salud</p> <p>- Identificar los aspectos tangibles que brinda el</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>- el nivel de fiabilidad del usuario externo es regular del servicio de odontología del centro de salud Miraflores</p> <p>- la capacidad de respuesta es regular del servicio de odontología del centro de salud Miraflores</p> <p>- el nivel de empatía que ofrece el profesional de salud es regular del servicio de odontología del centro de salud Miraflores</p> <p>- la seguridad que ofrece el profesional de salud es buena, del servicio de odontología del centro de salud Miraflores</p> <p>los aspectos tangibles que brinda es regular del servicio de odontología del centro de salud Miraflores</p>		Capacidad de respuesta	<p>Simplicidad para las tramitaciones</p> <p>Disponibilidad para atender las consultas</p> <p>Observación inmediata agilizada</p>	
				Seguridad	<p>Disponibilidad para responder querellas</p> <p>Actitud del trabajador</p> <p>Confianza</p> <p>Desempeño de las tasas de seguridad</p> <p>Capacidades requeridas</p>	
				Empatía	<p>Cordialidad</p> <p>Atención a las menesteres del usuario</p> <p>Adecuados horaria</p> <p>Orientaciones claras al usuario</p>	
				Aspectos Tangibles	Estados físicos de instalaciones	
					Estructuras saneadas	
					Presentación personalizada del personal	
					Materiales de comunicación	
				Señalización y área exclusiva		

Miraflores?	servicio de odontología.					
Tipo de Investigación	Diseño de investigación	Nivel de Investigación	Técnica de investigación	Instrumento de investigación	Población	Muestra
Cuantitativa	No experimental	Descriptiva	X: Encuesta	X: Cuestionario <i>Servqual</i>	Usuarios externos del centro de salud Miraflores, Ayacucho 2018	50 usuarios del centro de salud Miraflores

Anexo N° 04: Constancia que acredita la investigación

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - AYACUCHO	
RED DE SALUD HUAMANGA	
C.S. MIRAFLORES	
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	
EXP. N°:
REG. N°:
HORA:	9:00 P.M.
FIRMA:	
FECHA:	20-07-18

SOLICITO: Autorización para realizar la Investigación de Tesis.

SEÑOR JEFE DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, AYACUCHO

Yo, **BLANCA DENESSI QUILLA CARDENAS** y **JULIO CESAR LEON SUAREZ** identificados con DNI N° 43848531 y DNI N° 41355764 ante usted nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, para poder culminar la investigación de tesis **que lleva como título "Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores-Ayacucho, Enero – junio 2018"** necesitamos de su aceptación o autorización para realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios externos.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Ayacucho, 20 de abril del 2018



(Firma del/la recurrente)

CARTA N° 012-2018-GRA/DIRESA-RED SALUD HGA-CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

Señores:

BLANCA DENESSI QUILLA CARDENAS
JULIO CESAR LEON SUAREZ

AYACUCHO

ASUNTO ■ ACEPTACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN DE TESIS.

DE MI ESPECIAL CONSIDERACION

Se le remite por intermedio del presente la aceptación, para realizar el estudio de investigación de tesis que lleva como título "Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores-Ayacucho, Enero – junio 2018" en atención a su petición.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,

C.C.:
DIR. /CERB
ARCHIVO



Anexo N° 05: Otras evidencias
Acta de aprobación de originalidad

ANEXO 1

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

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

Satisfacción de usuarios externos del Servicio de Odontología del Centro de Salud Miraflores,

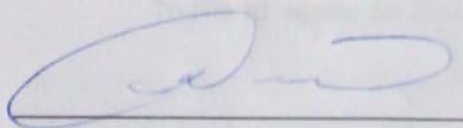
2018

Del estudiante Blanca Quilla Cárdenas, he constatado por medio del uso de la herramienta

TURNITIN lo siguiente:

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

Trujillo 10 agosto del 2016



LUCY ORELLANA QUISPE

REVISORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LA HERRAMIENTA TURNITÍN

Base de datos de los resultados

MATRIZ DE DATOS DE LAPERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Encuestados	Fiabilidad					Aspectos tangibles				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.	PRG.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Usuario	5	1	1	1	5	4	1	2	1	4	3	4	3	3	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	5	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Usuario	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Usuario	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4
Usuario	3	1	1	1	5	3	1	2	1	4	3	4	3	4	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	3	1	1	1	5	3	1	2	1	4	3	4	3	4	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	3	1	1	1	5	3	1	2	1	4	3	4	3	3	3	2	2	4	5	5	4	5
Usuario	3	1	1	1	5	2	1	2	1	4	3	4	3	3	3	2	2	4	5	5	4	5
Usuario	3	1	1	1	5	2	1	2	1	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5
Usuario	4	1	1	1	5	2	1	2	1	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5
Usuario	4	1	1	1	5	4	1	2	1	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5
Usuario	4	1	1	1	5	4	1	2	3	4	3	4	3	3	5	2	3	4	5	5	4	5
Usuario	4	1	1	1	5	4	1	2	3	4	3	4	3	3	5	2	3	4	5	5	4	5
Usuario	5	1	1	1	5	4	1	2	2	4	3	4	3	3	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	5	1	1	1	5	4	1	2	2	4	3	4	3	3	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	5	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Usuario	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Usuario	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4
Usuario	5	1	1	1	5	4	1	2	1	4	3	4	3	3	4	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	3	1	1	1	5	4	1	2	1	4	3	4	3	3	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	4	1	1	1	5	4	1	2	1	4	3	4	3	3	5	2	4	4	5	5	4	5
Usuario	5	1	1	1	5	4	1	2	1	4	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	5

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

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

MATRIZ DE DATOS DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Encuestados	Fiabilidad					Aspectos tangibles				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	PRG. 1	PRG. 2	PRG. 3	PRG. 4	PRG. 5	PRG. 6	PRG. 7	PRG. 8	PRG. 9	PRG. 10	PRG. 11	PRG. 12	PRG. 13	PRG. 14	PRG. 15	PRG. 16	PRG. 17	PRG. 18	PRG. 19	PRG. 20	PRG. 21	PRG. 22
Usuario	7	6	6	5	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7
Usuario	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6
Usuario	6	6	5	6	7	7	5	7	5	6	5	6	7	5	6	7	7	5	7	6	5	6
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	6	7	7	7	6	6	6	5	4	5	5	6	5	6
Usuario	7	6	6	5	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7
Usuario	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6
Usuario	6	6	5	6	7	7	5	7	5	6	5	6	7	5	5	7	7	5	7	6	5	6
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	6	7	7	7	6	6	5	5	4	5	5	6	5	6
Usuario	7	6	6	5	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	5	7	6	6	7	6	6	7
Usuario	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6
Usuario	6	6	5	6	7	7	5	7	5	6	5	6	7	5	6	7	7	5	7	6	6	6
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	6	7	7	7	6	6	6	5	4	5	5	6	6	6
Usuario	6	5	4	4	5	6	5	4	5	4	6	4	5	5	6	3	4	5	5	3	6	4
Usuario	5	7	7	7	6	4	6	6	7	6	6	4	6	7	6	7	4	4	5	5	6	5
Usuario	6	6	6	7	7	4	7	6	7	4	6	4	7	7	7	7	4	4	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	7	7	7	7	6	6	7	5	4	5	5	6	6	6
Usuario	5	7	7	7	6	4	6	6	7	6	6	4	6	7	7	7	4	4	5	5	6	5
Usuario	6	6	7	7	5	4	6	6	7	4	3	4	7	7	5	7	4	4	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	7	7	7	7	6	6	6	5	4	5	5	6	6	6
Usuario	5	7	7	7	6	4	6	6	7	6	6	4	6	7	7	7	4	4	5	5	6	5

Usuario	7	6	6	7	5	4	7	6	7	4	3	4	7	7	5	7	4	4	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	7	7	7	7	6	6	6	5	4	5	5	6	6	6
Usuario	5	6	7	5	6	7	5	6	6	7	7	7	6	6	6	5	4	5	5	6	6	6
Usuario	5	6	3	2	3	4	4	3	3	6	4	5	4	6	6	4	4	5	5	4	6	3
Usuario	5	6	7	5	6	5	6	7	5	6	4	5	5	6	7	5	6	4	4	7	6	7
Usuario	5	7	7	7	6	5	7	7	7	6	4	4	5	7	7	7	6	4	3	3	6	4
Usuario	7	6	6	7	5	3	6	6	7	5	3	4	3	6	6	7	5	4	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	5	6	7	5	6	6	7	5	6	7	5	6	4	4	3	6	4
Usuario	5	6	7	5	6	5	6	7	5	6	4	6	5	6	7	5	6	6	4	4	6	4
Usuario	7	5	4	4	5	6	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	6	5	5	3	6	4
Usuario	4	6	7	7	6	6	6	7	6	4	6	4	5	5	5	6	6	4	5	5	6	5
Usuario	7	6	7	7	5	6	6	7	6	4	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	6	6	6	5	4	5	6	5	3	5	6	6	7	5	5	6	5
Usuario	5	7	7	7	6	7	6	6	5	4	5	6	5	3	5	7	7	6	5	5	6	5
Usuario	3	6	6	7	5	6	7	7	6	4	5	7	6	6	5	6	7	6	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	5	6	7	5	5	5	6	5
Usuario	5	6	7	5	6	5	6	5	5	4	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	7	5
Usuario	7	6	7	7	5	5	5	5	7	4	6	5	6	6	5	5	7	6	5	5	7	5
Usuario	5	6	7	5	6	6	5	5	6	4	6	5	7	7	5	6	7	7	5	5	7	5
Usuario	5	7	7	7	6	4	6	6	3	4	7	6	7	7	5	4	7	7	4	4	7	3
Usuario	7	6	6	7	5	5	4	4	3	4	7	4	7	7	2	5	7	6	7	3	7	7
Usuario	5	6	7	5	6	4	5	7	5	4	7	5	7	7	5	6	6	6	5	5	7	5
Usuario	5	6	7	5	6	4	6	6	7	4	7	4	7	7	5	6	6	6	5	5	7	5
Usuario	5	5	5	5	5	4	7	6	6	4	7	4	7	7	5	6	6	6	5	5	7	5
Usuario	7	5	7	6	5	4	7	7	6	4	6	4	7	7	5	7	6	6	5	5	7	5
Usuario	4	6	6	6	5	4	7	5	6	4	5	4	7	7	5	7	6	7	5	5	7	5

Material fotográfico



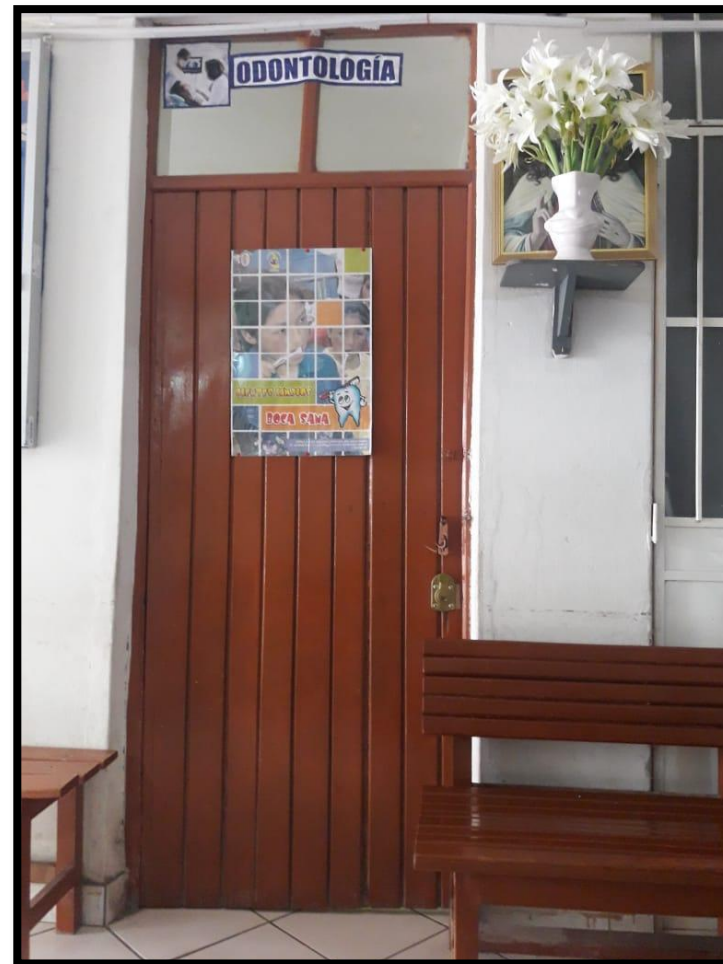
Fotografía 1. Establecimiento del Centro de Salud “Miraflores”

Fuente: Investigación de campo



Fotografía 1. Sala de espera en el Centro de Salud “Miraflores”

Fuente: Investigación de campo



Fotografía 2. Área de odontología en el Centro de Salud “Miraflores”

Fuente: Investigación de campo



Fotografía 4. Área de farmacia del Centro de Salud “Miraflores”
Fuente: Investigación de campo