



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en
el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros
– Huaraz, 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Lizbeth Magali Ybarra Barreto

ASESOR:

Dr. Ericson Félix Castillo Saavedra

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2017

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome todo su apoyo para ser de mí una persona de éxitos.

A mis hermanos, primos, tíos, por sus palabras, consejos y compañía, por su amor incondicional que hacen que me sienta con los ánimos para salir adelante.

A mi esposo y mi hija, por su amor por brindarme su comprensión y el tiempo para realizarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para lograr mis objetivos.

Lizbeth Magali

AGRADECIMIENTO

Ala universidad quien me dio me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me ha brindado son incomparables.

Agradezco mucho a los maestros por su ayuda y enseñanza, mis compañeros y la universidad en general por todos los conocimientos que me ha otorgado.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo, Lizbeth Magali Ybarra Barreto, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Huaraz, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017”. Presentado en 98 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Chimbote, setiembre 2017



Lizbeth Magali Ybarra Barreto

DNI N° 46791283

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud, en la Universidad César Vallejo.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	20
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	36

III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	52

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Anexo 4: Otros

Consentimiento informado

Base de datos

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017, para éste trabajo de investigación se consideraron hipótesis alterna y nula. Se trató de una investigación de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal se consideró una población de 98 y una muestra de 78 usuarios externos los cuales fueron atendidos en el servicio de Odontología. Se utilizó como instrumento una guía técnica, basada en la metodología SERVQUAL, la cual está aprobada por el MINSA para realizar éste tipo de estudios, la información se procesó a través del programa Excel y SPSS 20. Los resultados obtenidos fueron que los usuarios externos del Puesto de Salud de Olleros, en su mayoría los usuarios perciben una calidad de atención media, representando el 61,5%, en relación a la satisfacción también una parte mayoritaria de los usuarios se sintieron muy satisfechos con la atención recibida representando un 69.2% del total de usuarios; la prueba de hipótesis se realizó contrastando las variables con la prueba Chi cuadrada y el coeficiente de correlación de Spearman; concluyéndose que existe relación directa y significativa entra la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externo que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

Palabras clave: Calidad, atención, usuarios externos, satisfacción, SERVQUAL.

ABSTRACT

The present research study aimed to determine the relationship between quality of care and external user satisfaction in the dentistry service of the Olleros - Huaraz Health Post, 2017, for this research work were considered alternative and null hypotheses. This was a non-experimental, descriptive, prospective cross-sectional study. A population of 409 and a sample of 78 external users were considered in the Dentistry service of the aforementioned establishment during the study period. A technical guide, based on the SERVQUAL methodology, which was approved by MINSA to carry out this type of studies, was used as an instrument. The information was processed through the Excel and SPSS programs. The results obtained were that the external users of the Olleros Health Center, the majority of users perceived a quality of average care, representing 61.5%, in relation to satisfaction also a majority of users felt very satisfied with the care received representing 69.2% of the total Users; The hypothesis test was performed by contrasting the variables with the Chi square test and the Spearman correlation coefficient; Concluding that there is a direct and significant relationship between the quality of care and the satisfaction of external users who come to the dentistry service of the Olleros Health Post.

Key words: Quality, attention, external users, satisfaction, SERVQUAL.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN:

La superación del hombre y como lograr su satisfacción, lo dirigió hacia otros comportamientos para de esta manera evitar los errores y así perfeccionar lo que se podría presentar previamente como bueno. En las instituciones prestadoras de servicios de salud anteriormente no se tenía en cuenta la calidad de servicio, sólo se trataba de atender más y más pacientes, siendo supuestamente esto lo mejor para satisfacer la demanda que tenían, posteriormente se analizó el trabajo del personal en actividades, las cuales son realizadas por personal especializado en determinadas áreas o servicios, luego todo fue planificado para aumentar la productividad del personal.

(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994, p.12-40) fueron quienes realizaron los primeros estudios formales de calidad de servicios en salud. De ello se puede manifestar que la percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación que hace el usuario con el desempeño en la oferta del servicio de salud y también con el proceso cómo se realiza éste.

Considerando todo lo anteriormente mencionado el trabajo de investigación fue estructurado en 7 capítulos. En el capítulo I, se analizan los trabajos previos, las teorías relacionadas con el tema, se formula el problema, se realiza la justificación del estudio, se plantea la hipótesis y los objetivos correspondientes. En el capítulo II, se presenta el método utilizados, además el diseño de la investigación, las variables con su respectiva operacionalización, se establecen la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, los métodos de análisis utilizados y los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de la presente investigación. En el capítulo III, se presentan los resultados en tablas estadísticas con su respectivo análisis a través de pruebas estadísticas, se realiza la contrastación de la hipótesis. En el capítulo IV, se presenta la discusión, en la cual se comparan los hallazgos de nuestra investigación con los obtenidos en otras de similares características. En el Capítulo V, se trata sobre las conclusiones a las que se arribó en la presente investigación. En el Capítulo VI, se trata sobre las recomendaciones que se realizan, en base a los resultados obtenidos y en el

Capítulo VII, se plasman las referencias utilizadas, todas ellas en base a la norma APA.

1.1. Realidad Problemática

Actualmente es importante estudiar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, para hacer mejoras en la atención y de ésta manera crear la confianza debida en los usuarios.

La salud pública en el mundo, ha venido sufriendo una serie de cambios en sus principales fundamentos, observándose un giro del concepto salud-enfermedad, centrándose el foco en la salud (bienestar físico, psicológico y social), lo que a su vez implica además un reconocimiento de la influencia de condiciones psicológicas, sociales, económicas y políticas en el estado de salud de las personas, de su familia y de su comunidad (Oliva y Gloria, 2004, pàrr.3).

Siendo así es necesario identificar las necesidades sociales, económicas y psicológicas de los usuarios para atender plenamente a sus intereses. Solo así se podrá conocer la satisfacción del usuario, que implica dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua (Miyahira, 2001, p.75).

Según la Organización Mundial de la Salud, la experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción del sistema de atención de salud y explicaba el 10,4% de la variación de la satisfacción. Otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización, también se revelaron como factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema de salud; sin embargo, globalmente explicaban sólo un 17,5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la

variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud OMS, 2009, párr. 3).

Es así que en el Puesto de Salud de Olleros nace el interés por conocer la opinión de los usuarios acerca de la calidad de los servicios brindados. Actualmente este Puesto de Salud se encuentra ubicado en el Distrito de Olleros, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash; brinda los servicios de Odontología: salud bucal, atención integral niños, adultos, adultos mayores, gestantes, Obstetricia: control prenatal, planificación familiar, prevención de enfermedad de Transmisión Sexual, consultas médicas, Enfermería: atención al recién nacido, control de CRED, triaje, tópico, etc. Según la información que se registra en el Cívico del Puesto de Salud, el distrito de olleros cuenta con una población de 520 habitantes y se atienden en un promedio de 70 personas por mes.

El Puesto de Salud de Olleros atiende a los caseríos de Canrey Grande, Aco y al cercado del Distrito de Olleros. Es importante conocer la percepción de los usuarios de esta jurisdicción para proponer mejoras en la atención, y promover charlas que sean de su interés, para mejorar su estilo de vida saludable.

Siempre se busca la calidad en las prestaciones de los servicios de salud, y se percibe su presencia por la reacción de los pacientes, a veces se asume que ellos están conformes con la atención que reciben ya que no reclaman o sugieren sobre la atención recibida; pero esto se presta a muchas suspicacias, ya que el usuario tal vez tiene temor de expresar su opinión o piensa que no le harán caso en su reclamo. Por esta razón surge el interés de preguntarles personalmente sobre la atención que reciben, si están satisfechos o que es lo que faltaría para que lo estén plenamente; es así que con el presente estudio se quiere conocer la opinión real de los usuarios, conocer sus sentimientos acerca de la atención que reciben por parte del personal que trabaja en el Puesto de Salud.

1.2. Trabajos Previos

Los antecedentes de tipo Internacional son:

(Castillo, 2011, p.8), en su investigación realizado en Loja-Ecuador, con el objetivo de conocer que los usuarios tengan una idea del servicio que esperan recibir, siendo una investigación tipo descriptivo, con una muestra de 102 pacientes consultados, 80 de ellos califican a la atención médica como satisfactoria, sin embargo 58 manifiestan que la atención no es oportuna, y 59 dicen no tener donde recurrir en caso de reclamo y 74 de los encuestados no posee información del horario de atención. En cuanto a la percepción del trato del personal de salud para atención médica 55 dicen que es buena, 30 regular y 15 mala. Se llegó a una conclusión que se pudo demostrar, que existía mucha satisfacción en cuanto al servicio que recibieron.

(Elizondo, Quiroga, Palomares y Martínez, 2011, pàrr.2), en un estudio realizado en México, con el fin de analizar la relación de la satisfacción del paciente dental están basados en experiencias de otros países. El diseño de investigación fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La muestra de estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes para igual número de clínicas de especialidad odontológica. Con el resultado que existe relación entre las clínicas y el grado de satisfacción de la atención técnica 68,4%, También se observó relación entre el grado de satisfacción y la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, 25,4% y 1,1% de los pacientes que mencionaban no haber recibido el servicio como ellos lo esperaban. Así mismo se concluyó que la atención técnica está relacionada con el grado de satisfacción del paciente.

(Del salto, 2014, p.2), en su investigación desarrollada en Ecuador, que tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los usuarios del servicio médico. Se trató de un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal

en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se tomó una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 usuarios. Se realizó una encuesta con un cuestionario debidamente validado, el cual constó de 20 preguntas, tuvo una confiabilidad medida por el coeficiente de Alpha de Cronbach a 0,832. Los resultados que se obtuvieron fueron que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención.

(Montiel y Sánchez, 2014, p.5), en su trabajo de investigación para optar el grado de Magister en Gerencia de la Calidad, desarrollado en Costa Rica, éste estudio tuvo como objetivo diseñar un instrumento para medir la calidad de la atención, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión del Servicio, para mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios. La muestra se obtuvo a través del registro de pacientes que acuden por una consulta de Urgencia y que ronda aproximadamente los 200 usuarios en 24 horas. En el estudio se llega a las siguientes conclusiones: del total de usuarios encuestados el 74% respondió afirmativamente la encuesta, el 19% en forma negativa y hubo un 7% que no respondió algunas de las preguntas de la encuesta. Las tres principales insatisfacciones que se documentaron se relacionan con la limpieza de los servicios sanitarios, el tiempo de espera de la atención y la inadecuada infraestructura (Falta de espacio físico, hacinamiento, áreas inadecuadas y pequeñas para la demanda del usuario, estructura física en mal estado, poca ventilación, entre otros). Los tiempos de espera ocupan el primer lugar de las insatisfacciones.

Los antecedentes de tipo nacional son:

Como (Camba, 2014, p.173), en su estudio realizado en Chimbote, determinó la calidad de servicio de odontología del Centro Médico “El Progreso”. La investigación fue descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, en 142 usuarios del servicio, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Se plantearon las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles: 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. se concluyo que la calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción.

(Messarina, 2015, p.119-120), desarrolló un trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015. Se trató de un estudio de enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, en el que se analizó una población de 535 pacientes mayores de 18 años, tomándose una muestra de 224 pacientes con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Las principales conclusiones a las que se arribó fueron que se ha establecido el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, Tangibilidad, seguridad, empatía. Como conclusión general, se ha

determinado que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015, lo cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0,878, el que nos indica que existe una alta correlación entre las variables.

También, (Redhead, 2015, p.5), en su investigación realizada en Chaclacayo, con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau”. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (Servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Se demostró con esta investigación que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau”.

Según, (Cuenca, 2016, p.1-23), en su estudio realizado en Huánuco, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari. Siendo su estudio de tipo descriptivo simple, observacional con una población muestral que estuvo conformada por 200 usuarios externos, teniendo resultados es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. Los niveles de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúan entre los rangos de un máximo de 64,2% de aseguramiento, y un mínimo de 54,9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63,3%, tangibilidad 56,7% y sensibilidad en 55%. Llegando a una conclusión que existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida.

Los antecedentes de tipo local son:

Según, Castillejo (2010), en su estudio realizado en Huaraz, determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en Centro Quirúrgico en el Hospital de Apoyo "Víctor Ramos Guardia". El material y método: Nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La muestra fue tomada a todos los pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente, la técnica fue la entrevista y el instrumento la Escala de Lickert modificado. Resultados, Del 100% (30), el 53,3% (16) tienen una baja satisfacción, 36,7% (11) media y 10% (3) alta. En relación a la dimensión humana, 47% (14) presentan una baja satisfacción, 43% (13) media y 10% (3) alta, referidos a que no se identifica cuando le va atender, muestra indiferencia ante sus temores y preocupaciones y al llamado para una atención, falta de cortesía. Acerca de la dimensión técnica, 37% (11) tienen baja satisfacción, 33% (9) media y 33% (10) alta. Se concluyó que la mayoría de los usuarios externos tienen una opinión de satisfacción baja con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario externo.

Por otro lado, Minaya (2016), en su estudio realizado en Carhuaz, tuvo como objetivo general determinar las expectativas y percepciones que tienen los usuarios externos que acuden al Puesto de Salud de Pariahuanca - Carhuaz 2016, para éste trabajo de investigación no se consideró hipótesis. Se trató de una investigación de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal se consideró una población de 1615 y una muestra de 91 usuarios externos los cuales fueron atendidos en los diferentes servicios del mencionado establecimiento durante los meses de agosto y setiembre de 2016. Se utilizó como instrumento una guía técnica, aprobada por el MINSA, que sirvió en la evaluación de la satisfacción del usuario externo (SERVQUAL); la información se procesó mediante el software del SERVQUAL, para evaluar las dimensiones de la variable, así como

el paquete estadístico SPSS V 20, para obtener los datos generales planteados en el instrumento. Los resultados obtenidos fueron que los usuarios externos del Puesto de Salud de Pariahuanca en su mayoría se sentían satisfechos con la atención brindada, esto se reflejó en un 92,6% y se encontró insatisfecho con dicha atención sólo un 7,4% de los usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de atención:

Según (Jiménez, 2004, párr.1), la calidad puede ser concebida desde diferentes puntos de vista es así que : Desde el punto de vista del paciente, es conocido por ejemplo, que para algunos una consulta médica de buena calidad debe ser breve y dirigirse directamente al punto problemático, mientras que para otros la entrevista médica sólo será satisfactoria si el médico destina una buena parte de su tiempo a oír los pormenores de la naturaleza, historia y características de los síntomas que aquejan al paciente.

También, (Ayala, 2014, p.3), define que en los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores es la calidad de la atención a la salud como un derecho en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. El desarrollo alcanzado en los últimos tiempos por los servicios estomatológicos ha sido de tal envergadura y velocidad que ha forzado a realizar cambios profundos en la estructura y organización de los mismos.

Del mismo modo, (Losada y Rodríguez, 2007,párr.4), en su investigación define que, desde el punto de vista de diferentes investigaciones teóricas y empíricas sobre la calidad del servicio y su medición en los ámbitos local y mundial en el sector de la salud, reportadas en publicaciones especializadas desde inicios de los años noventa. Los hallazgos ponen de manifiesto la falta de consenso en la definición y determinación de las dimensiones

constitutivas de la calidad de los servicios de salud, las cuales son necesarias para desarrollar instrumentos de medida fiables que permitan brindar mejor calidad a los usuarios.

Por otra parte,(Castillo, 2011, p.3), la calidad en la prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda Administración debe manejar y su medición es la clave para gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. No se pueden desarrollar mejoras si no se tiene claridad sobre lo que se va a mejorar, además, los análisis de los datos de su medición constituyen unas buenas herramientas para el sistema de la toma de decisiones.

También, (Betancourt y Mayo, 2010, párr. 1), en la actualidad el término *calidad* es usado en todos los campos de la vida moderna. La influencia sobre las organizaciones de fenómenos como los acelerados cambios en las tecnologías de la información y las comunicaciones, la globalización, la evolución de los valores, normas y estilos de vida de la sociedad, las obligan a adaptar e innovar sus procesos para adecuarse a las nuevas y siempre cambiantes exigencias del entorno, cumplir con sus renovadas misiones y convertirse en organizaciones que aprenden de su propio desempeño; de esta forma la búsqueda constante de niveles superiores de calidad se ha convertido en un reto para las organizaciones, tanto para garantizar su supervivencia como para cumplir con las exigencias del desarrollo de la sociedad.

Según el MINSA, en su documento técnico: Política Nacional de calidad en salud, menciona que “La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente. Los

pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad” (MINSA, 2009).

Dimensiones de la calidad de atención: Según Zurita (1999), señala que las dimensiones de la calidad de atención son:

Dimensión Técnica: A través de varios procesos, Medición de utilización de recursos, Incidentes o accidentes, Justificación o procedimientos, Observación de procesos de atención, Auditorías de expedientes.

Dimensión Interpersonal: Satisfacción del usuario y satisfacción del proveedor mide la satisfacción del médico y del proveedor.

Dimensión de la Aceptabilidad: Accesibilidad, Relación médico – paciente, Amenidades, Preferencias de los pacientes.

Según, (Cabello, 2011, párr.1), en su investigación el enfoque actual de tipo gerencial de los sistemas de prestación de salud en el mundo, surge como una exigencia de la globalización y un mercado competitivo que busca mayor productividad y calidad.

Este proceso de cambios ha originado que en los últimos años frecuentemente se utilice el término cliente o usuario como sustituto de Paciente, dejándose de lado la relación médico-paciente que constituye el pilar primordial de todo acto médico.

Las Reformas de Modernización del Sector Salud en nuestro país siguen esta misma dirección y con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de salud, se vienen realizando esfuerzos

para mejorar la gestión, la normalización de los procedimientos médicos o quirúrgicos. Así mismo se está invirtiendo para mejorar la infraestructura de los Establecimientos de Salud y la adquisición de equipos sofisticados

Satisfacción del usuario externo: Según, (Huiza, 2006, p.3) en su investigación dedujo que el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Según, (Palacin y Darras, 2015, p.128), la satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo: Según, el MINSA (2013), señala las dimensiones de la satisfacción del usuario externo.

Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Confort: La percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida.

Accesibilidad: Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, tendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Según, (Bustamante, 2015, p.13), uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional odontológico y el paciente. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética para determinar la valoración del personal que acude a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida.

Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología. Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza.

La satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención dental, dado que un estudio reveló que la ansiedad dental es un importante predictor de una serie de resultados de salud mental y oral.

También, (Orozco, Henao y Londoño, 2011, p.4), la calidad de la atención en salud está dada por el conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que deben tener seguridad social en salud; todo esto bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios. La relación entre usuarios y profesionales de la salud, deberá establecerse bajo las características

de idoneidad, competencia profesional, disponibilidad, atención humanizada y satisfacción del usuario.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La importancia del estudio a nivel profesional estuvo basada en que durante las prácticas diarias de las atenciones en el consultorio de odontología que se realizan en el Puesto de Salud de Olleros, se pretendía conocer el nivel de satisfacción de cada uno de los pacientes que acuden a atenderse a dicho servicio para así poder mejorar la atención y que los pacientes reciban una atención de calidad y también mejorar la poca información que tienen los pacientes sobre este tema, siendo de suma importancia conocer las falencias que existen para poner en práctica, ya que cada vez es menor el conocimiento que tiene la población sobre las atenciones a los cuales ellos tienen derecho.

Esta investigación se realizó para poder medir la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acuden a atenderse al servicio de odontología del puesto de salud de Olleros en base a esto, prevenir una mala atención a la cual no está acostumbrado el paciente con la finalidad de beneficiar a los usuarios que acuden a atenderse a dicho establecimiento de salud.

De la misma forma, el estudio pretendía concientizar a los pacientes acerca de la importancia de una buena atención que deben de recibir en el servicio de odontología para mejorar su calidad de atención.

La calidad de atención y satisfacción del usuario debe de aplicarse en todos los pacientes que acuden a atenderse por ser un derecho que tiene cada usuario de recibir una atención de calidad y derecho a la

salud. Es de suma importancia identificar las falencias para poder mejorar brindar una buena atención y que el paciente quede completamente satisfecho y que regrese la siguiente vez con entusiasmo.

1.6. Hipótesis

H_a: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología en el Puesto de Salud de Olleros.

H_o: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología en el Puesto de Salud de Olleros.

1.7. Objetivos

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la calidad de atención del usuario externo en el puesto de salud olleros.
- Identificar el nivel satisfacción del usuario externo el puesto de salud de olleros.
- Establecer si existe relación significativa entre el nivel de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

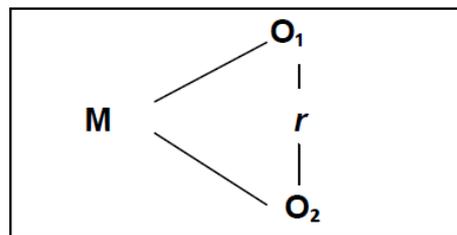
CAPITULO II

METODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo descriptivo - correlacional (Hernández, Baptista y Lucio, 1996, p.108).



M: Muestra

OX1: Calidad de atención

OX2: satisfacción del usuario

r: Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variables:

Variable de Estudio: Calidad de atención

Variable de Estudio: Satisfacción del usuario

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de atención.	Es el grado que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en Salud. Zurita (1999)	La calidad de atención se dimensiona en Técnica, Interpersonal y Aceptabilidad	Técnica	Interés	9,4	Nominal
				Tiempo.	7	
				Trato	16	
				Duración	17	
			Interpersonal	Saludo	1	
				Apariencia	2	
				Accesibilidad	8	
				Puntualidad	10	
				Capacitación	6,15	
			Aceptabilidad	Señalizaciones	3	
				Infraestructura	5	
				Rapidez	11	
				Disponibilidad	12	
				Confianza	13	
Amabilidad	14					

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V2. Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. (Janampa, 2016, p.4)	La satisfacción del usuario externo se dimensiona en Confort, Accesibilidad, Tecnología y Empatía	Confort	Aspecto físico	1	Nominal
				Tiempo de espera	2	
				Información brindada	3	
			Accesibilidad	Ubicación	4	
				Costo	5	
				Horario	6	
			Tecnología	Equipamiento	7	
			Empatía	Atención	6	
				Indicaciones	9	

2.3. Población y muestra:

La población estuvo constituida por las personas mayores de 18 años que acudieron al Puesto de Salud de Olleros, para atención en el servicio de odontología, quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión para el presente trabajo.

Para definir el tamaño muestral, se tomó en cuenta lo siguiente:

Cuadro 1

Atenciones en el Puesto de Salud de Olleros

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PROMEDIO
98	95	97	98	98

Fuente: Oficina de Estadística e Informática de la Microred San Nicolás

Entonces la población con la cual se trabajará en la presente investigación corresponde a 98 usuarios en promedio que se atienden mensualmente en el Puesto de Salud de Olleros.

Tamaño muestral: Para determinar el tamaño de la muestra se hará uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 \bar{p}\bar{q}N}{z_{1-\alpha/2}^2 \bar{p}\bar{q} + e^2(N-1)}$$

Donde:

$z_{1-\alpha/2} = 1.96$ Valor estándar al 95 % de confianza

$\bar{p} = 0.5$ Proporción de pacientes atendidos

$\bar{q} = 0.5$ Proporción de pacientes no atendidos

$N = 98$ tamaño de la población

e = 0.05 error

Reemplazando los datos obtenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)(98)}{(0.05)^2 (98-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{94.1192}{0.2425 + 0.9604}$$

$$n = \frac{94.1192}{1.2029}$$

$$n = 78.2435780198$$

n = 78

Muestreo: La elección de la muestra se llevó a cabo por el método probabilístico, integrado por todos los pacientes que acudieron a atenderse al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

Unidad de análisis: pacientes adultos que asisten a atenderse al servicio de odontología del Puesto de Olleros.

Criterios de selección:

▪ **Criterios de inclusión**

- Pacientes que acuden atenderse al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros y que acepte participar en el presente estudio en forma voluntaria.
- Usuarios del Puesto de Salud Olleros que acuden al servicio de odontología mayor de 18 años a 60 años.

- Pacientes que acuden al servicio de odontología que tengan instrucción primaria como mínimo.

▪ **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no asisten a atenderse al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros y que no acepte participar en el presente estudio en forma voluntaria.
- Usuarios del Puesto de Salud Olleros que acuden al servicio de odontología menores de 18 años a mayores 60 años.

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

Técnica:

La técnica que se aplicó a la muestra fue la encuesta.

Instrumento:

Cuestionario SERVQUAL Calidad de Atención: Tomado de Sánchez y Raigoso (2015) (Anexo 02). El cuestionario constó de 17 ítems, dirigido a los pacientes que acuden al Puesto de Salud Olleros lo cual sirvió para evaluar el nivel de calidad de atención que se brindó a los usuarios que acuden al servicio de odontología; constó de 2 partes: la primera parte incluía una hoja informativa, aspectos generales como la edad, ocupación y grado de instrucción, la segunda parte constó de 17 preguntas divididas en 3 partes como son: la primera referida a la técnica en los ítems (4-7-9-16-17), la segunda parte interpersonal que estuvo incluida en los ítems (1-2-6-8-10-15) y finalmente la tercera parte la aceptabilidad que incluyó los ítems (3-5-11-12-13-14), sus respuestas se orientaron a una escala

valorativa de: Mucho peor de lo que esperaba, Peor de lo que esperaba, Como lo esperaba, Mejor delo que esperaba y Mucho mejor de lo que esperaba, las que equivalen a Bueno, Regular y Malo respectivamente.

Cuadro 2

Distribución de la Clasificación del Nivel de la calidad de atención

Calidad de atención	Puntuación
Bueno	63-85
Regular	40-62
Malo	17-39

Cuestionario SERVQUAL Nivel de Satisfacción del Usuario Externo:

Tomado de Bustamante (2014). El cuestionario que se utilizó, presentó 9 ítems, estuvo dirigido a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud Olleros, sirvió para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el Servicio de Odontología; constó de 4 partes, la primera se refería al Confort en los ítems del 1 al 3, la Accesibilidad que estuvo incluida en los ítems del 4 al 6, la tercera parte que es la tecnología, estuvo en el ítem 7 y finalmente la cuarta parte la Empatía que se incluyó los ítems 8 y 9, las respuestas se orientaron a una escala valorativa de: Muy satisfecho, Poco satisfecho y Nada satisfecho.

Cuadro 3

Distribución de la Clasificación satisfacción del usuario externo

Satisfacción del usuario	Puntuación
Nada Satisfecho	9-20
Poco satisfecho	21-33
Muy satisfecho	34-45

Validez:

Para la validez del instrumento se utilizó el juicio de expertos, personas especializadas en el tema, docentes que trabajan en la Universidad Nacional de Ancash “Santiago Antúnez de Mayolo”, quienes brindaron sus sugerencias en lo referente a que si el presente instrumento cumplía con las condiciones correspondientes para medir las variables en estudio.

Confiabilidad:

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos que fueron utilizados para evaluar las variables del presente estudio de investigación, se aplicó una prueba piloto, la cual se realizó en una población similar a la que fue estudiada, y se aplicó la prueba estadística de Alpha de Cronbach, dando como resultado un valor final de 0,92665 para el instrumento que midió la calidad de atención y de 0,81798 para el instrumento que midió la satisfacción de los usuarios.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación se solicitó por escrito al Jefe del Puesto de Salud de Olleros, el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del

presente trabajo. Posteriormente se seleccionó la muestra, teniendo en cuenta para ello los criterios de inclusión y exclusión, luego se les aplicó el instrumento, con los datos obtenidos se procederá a su análisis respectivo, utilizando para ello el programa Excel y SPSS 20, los resultados son presentados en tablas y figuras que responden a los objetivos específicos, posteriormente se realizó el análisis correspondiente de cada tabla, luego se realizó la comprobación de la hipótesis, utilizando para ello la prueba de Chi cuadrada y el coeficiente de correlación de Spearman..

2.6. Aspectos éticos

Ávila (2002) establece que la presente investigación se enmarca en un aspecto ético basado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Código de Núremberg, Declaración de Helsinki de la asociación Médica Mundial, Informe de Belmont, Pautas Internacionales para la evaluación Ética de los Estudios Epidemiológicos. Consejo de las Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) y la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos (UNESCO 2006) (MINP, 2014).

Principio de Beneficencia

Se informó a los participantes en el estudio acerca de los objetivos y propósito del mismo, así como de sus beneficios y posibles inconvenientes que se puedan presentar.

Principio de Respeto a la dignidad humana

Los participantes tuvieron la libertad de participar en el presente estudio en forma voluntaria.

Principio de anonimato

Los datos fueron obtenidos de manera anónima, y sólo serán utilizados para la presente investigación.

Principio de ética

Se les informó a los pacientes participantes que los datos obtenidos en el presente serán guardados de forma confidencial, y que sólo el investigador tendrá acceso a los mismos, y será publicado en forma anónima sólo con fines de estudio.

De otro lado, los contenidos teóricos de la presente tesis cumplen los estándares de calidad y las exigencias del método científico, habiendo respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas, de acuerdo a las Normas APA de redacción científica. Por otra parte se cumplió con someter el presente trabajo a software Turnitin para filtrar los posibles plagios.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Nivel de la calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017

Calidad de Atención	F	%
Bajo	2	2.6
Medio	48	61.5
Alto	28	35.9
Total	78	100.0

Fuente: Base de datos.

Como se muestra en la tabla 1, en la cual se evalúa el nivel de la calidad de atención que se brinda en el servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros, se puede observar que el 61,5% de usuarios perciben que la calidad de atención es de nivel medio, mientras que sólo un 2,6% de usuarios externos, perciben que la calidad de atención en el servicio de odontología es de nivel bajo y un 35,9% perciben que el nivel de atención es alto.

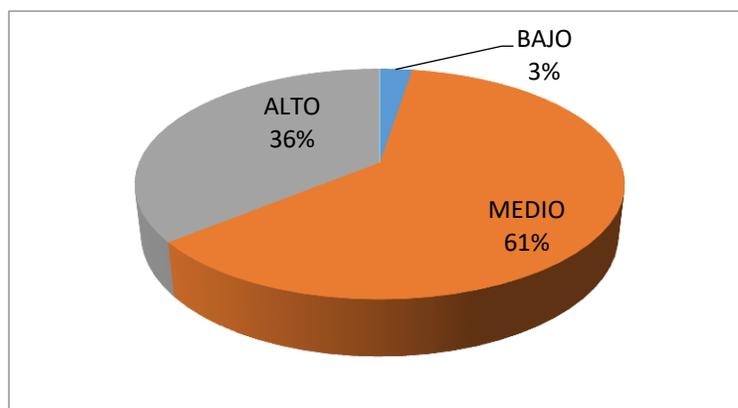


Tabla 2:

Nivel de Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017

Nivel de Satisfacción	f	%
Muy satisfecho	54	69.2
Poco satisfecho	24	30.8
Total	78	100.0

Fuente: Base de datos.

Como podemos visualizar en la tabla 2, en relación al nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el Puesto de Salud de Olleros, un 69,2% refiere estar muy satisfecho con la atención brindada, mientras que un 30,8% menciona estar poco satisfecho con la atención brindada en el mencionado servicio.

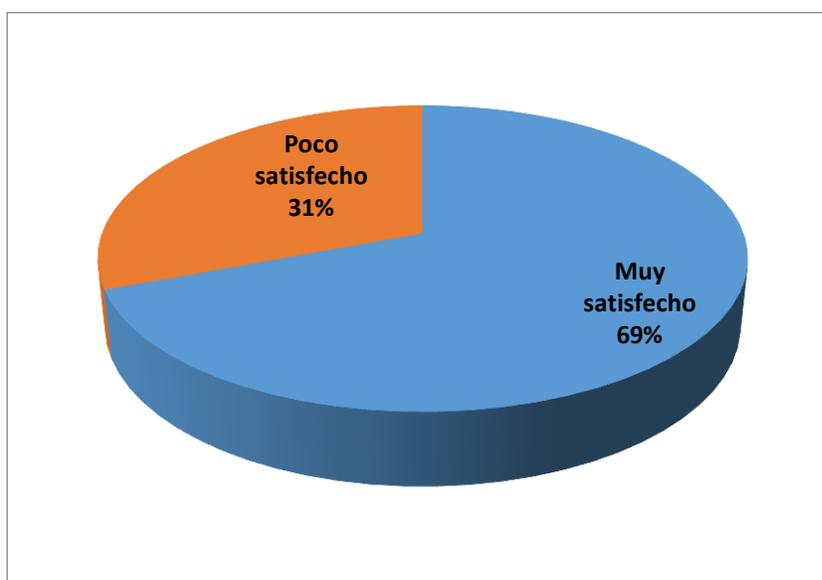


Tabla 3:

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO				Total	
	POCO SATISFECHO		MUY SATISFECHO			
	f	%	f	%	F	%
Bajo	1	1.3	1	1.3	2	2.6
Medio	43	55.1	5	6.4	48	61.5
Alto	10	12.8	18	23.1	28	35.9
Total	54	69.2	24	30.8	78	100.0

Fuente: Base de datos.

$\chi^2 = 0.00049$ $p < 0.05$, $gl = 2$

Correlación de Spearman = 0.504

En la presente tabla 3, en la cual se busca establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros, podemos mencionar que un 55,1% de usuarios externos perciben una calidad de atención media y se sienten poco satisfechos con la atención brindada, mientras que un 1% percibe una calidad de atención baja y se sienten poco satisfechos y 23,1% perciben una calidad de atención alta y se sienten muy satisfechos con la atención recibida; aplicando los estadísticos de prueba podemos mencionar que se obtiene un valor de Chi cuadrada $p < 0.05$; lo que significa que existe relación entre las variables estudiadas y un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.504; que también indica que existe relación entre las variables del estudio; de ésta manera estaríamos aceptando la hipótesis alterna, que menciona que sí existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el Puesto de Salud de Olleros.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución, depende de todos. Por otro lado, la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Asimismo, los resultados de la presente tesis con respecto al primer objetivo específico orientado a identificar el nivel de la calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología en el Puesto de Salud de Olleros de la ciudad de Huaraz, se, fueron dados a conocer en la tabla 1, en la cual se evidenció que la mayor proporción de usuarios externos perciben una calidad de atención media, los cuales representan el 61,5% y los usuarios que perciben una calidad de atención baja, sólo representan el 2,6%; éstos resultados discrepan con los obtenidos por Castillo (2011), en su estudio realizado en la ciudad de Loja Ecuador, quien obtuvo que el 68,75% de los pacientes percibieron la atención como buena, mientras que el 18,75%, perciben la atención como mala; del mismo modo discrepan con los obtenidos por Messarina (2015), quien obtuvo que el 49,1% de usuarios que la calidad de atención es muy buena, el 9,4% refieren que es regular y sólo el 0,4% refieren que la calidad de atención en el servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad de Trujillo, es mala. Directamente no se puede realizar la comparación respectiva con los demás trabajos previos, ya que ellos se enfocan más en la satisfacción de los usuarios y no hacen mención directamente a la calidad de atención. Los resultados obtenidos por los diferentes investigadores, en los cuales se puede mencionar que existen diferencias en relación al nivel de la calidad de atención, debido a que los estudios se han realizado en diferentes realidades tanto

geográficas como culturales, ello puede evidenciar la percepción de los investigados en relación a la calidad de atención.

Por otro lado, en la tabla 2, que se evalúa la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el puesto de Salud de Olleros, podemos mencionar que el 69.2% se sienten muy satisfechos, mientras que el 30,8% se sienten poco satisfechos con la atención recibida; éstos resultados obtenidos concuerdan con Elizondo, quien en su trabajo de investigación encontró que un 68,4% de satisfacción en los usuarios externos; del mismo modo concuerdan con Del salto (2014) quien encontró un 92,1% de satisfacción en los usuarios externos; así mismo concuerda con Montiel (2014), quien obtuvo un 74% de usuarios que muestran satisfacción con la atención recibida; también concuerda con Camba, quien en su estudio realizado en la ciudad de Chimbote, encontró que el 52,5% estaban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 47,5% estaban insatisfechos con la atención recibida; también concuerdan con los resultados obtenidos por Messarina (2015), quien obtuvo que el 45,1% de usuarios se sentían satisfechos, mientras que solo un 3,6% se sentían insatisfechos; del mismo modo concuerdan con los resultados obtenidos por Minaya (2016), quien obtuvo que un 92,6% se sentían satisfechos mientras que tan solo un 7,4% se mostraban insatisfechos. Se puede mencionar, en éste aspecto en relación a la satisfacción de los usuarios, se pueden encontrar concordancias con los investigadores con cuales se ha hecho la comparación respectiva, probablemente por la adecuada organización en los diferentes establecimientos lo que han hecho que los usuarios perciban de manera positiva la atención que se les brinda.

En la tabla 3, la cual tiene que ver con el objetivo específico en el cual se establece la relación existente entre las variables del estudio, podemos mencionar que un 55.1% de usuarios externos perciben una calidad de atención media y se sienten poco satisfechos con la atención brindada, mientras que un 1% percibe una calidad de atención baja y se sienten poco satisfechos y 23.1% perciben una calidad de atención alta y se sienten muy satisfechos con la atención recibida; aplicando los estadísticos de prueba podemos mencionar que

se obtiene un valor de Chi cuadrada $p < 0.05$; lo que significa que existe relación entre las variables estudiadas y un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.504; que también indica que existe relación entre las variables del estudio; los resultados obtenidos concuerdan con Camba (2014) quien en su estudio encontró que la calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción, del mismo modo se puede mencionar que los resultados del presente estudio, concuerdan con los obtenidos por Messarina (2015), quien obtuvo que existía una relación significativa entre las variables estudiadas; También concuerdan con los obtenidos por Redhead (2015), quien en su estudio realizado en Chaclacayo (Lima), llega a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau"; del mismo modo es preciso mencionar que los resultados obtenidos en el presente estudio, discrepan con Castillejo (2010), quien en su estudio realizado en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, encontró que la mayoría de los usuarios externos tienen una opinión de satisfacción baja con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario externo. Se puede mencionar que en la relación que existe entre el nivel de atención con la satisfacción del usuario externo, podemos evidenciar que coinciden los resultados del presente estudio con otras investigaciones que se han realizado en consulta externa, mientras que la discrepancia se puede observar con el estudio realizado en el ámbito hospitalario, probablemente porque cuando el usuario se encuentra hospitalizado está en una situación de labilidad emocional, que lo hace más sensible a la forma de cuidado que puede percibir por parte del profesional, mientras que en la consulta externa debido a que el trato no es tan prolongado, se puede evidenciar que se sienten satisfechos por la atención recibida.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

1. Se encontró un nivel medio de calidad de atención, el cual representó un 61.5% de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz.
2. En relación al nivel de satisfacción expresado por los usuarios externos del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros, se puede mencionar que el 69.2% se sienten muy satisfechos, el 30.8% se sienten poco satisfechos y ningún usuario externo se siente insatisfecho; lo cual puede deducir que la atención que se brinda en éste establecimiento es de agrado para los usuarios externos que acuden a recibirlos.
3. Al evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros, es decir a mayor calidad de atención se muestra también mayor satisfacción, esto lo podemos comprobar utilizando las pruebas estadísticas de Chi cuadrada y el coeficiente de correlación de Spearman, los cuales muestran la existencia directa y significativa entre las variables del estudio.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. A nivel de la Dirección Regional de Salud se debe fortalecer el sistema de gestión de la calidad de atención en salud, para de esta manera se involucren los establecimientos del primer nivel de atención y de esta manera mejorar los procesos de atención.
2. Recomendamos que se cuente con una persona que desempeñe el rol de vigilancia en la puerta de entrada del establecimiento de salud, quien podría brindar una atención personalizada hacia los pacientes, lo cual se puede lograr a través de la capacitación al respecto de los Agentes Comunitarios de Salud.
3. Continuar orientando a los pacientes a través de los letreros y carteles ubicados en el establecimiento, renovándolos periódicamente para captar mejor impacto visual en los usuarios y así pueda cubrir sus necesidades y dudas.
4. Se recomienda que, en las Instituciones Universitarias, y de formación técnica para que puedan considerar como sede de prácticas continuas en el Puesto de Salud de Olleros, sobre todo en el servicio de odontología, hecho que será de mucha utilidad tanto para el establecimiento de salud, como para los estudiantes.
5. Se recomienda también realizar trabajos de investigación relacionados a la atención de calidad y la percepción que tiene el usuario interno.

VII. REFERENCIAS

VIII. REFERENCIAS

- Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista iberoamericana de educación*, (29), 85-103. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Ayala, D. (2014). *Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil - Guayaquil, julio del 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5459/1/AYALAdunia.pdf>
- Bedi, R, Gulati, N y McGrath, C. (2005). Oral health status of non-phobic and dentally phobic individuals; a secondary analysis of the 2009 Adult Dental Health Survey. *Revista British Dental Journal*. 198(7). 433- 437. doi:10.1038/sj.bdj.4812198.
- Betancourt, Y, y Mayo, J (2010) la evaluación de la calidad de servicio. *Revista Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Bustamante, W (2014). *Dimensiones del nivel de Satisfacción de Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica – Chiclayo 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Chiclayo. Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Médica en el Perú. *Revista Médica Herediana*. 12(3). Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x2001000300005

Camba, L (2014). Calidad del Servicio de Odontología en el Centro Médico el Progreso en el Perú, 2014. *Revista In Crescendo*. 5(2):173-180. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21895/in+cres.v5i2.387>

Castillo, G (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. – Loja, septiembre 2011*. (Tesis de postgrado). La Universidad Católica de Loja. Ecuador. Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf

Cuenca, L (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco – octubre 2016*. (Tesis pregrado). Universidad de Huánuco. Perú. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123/T_047_46713124_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillejo, A (2010). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en Centro Quirúrgico en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2009*. (Tesis de postgrado). universidad nacional mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3459/1/Castillejo_Nieves_Ana_Edith_2010.pdf

Del salto, E. (2014) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de postgrado). Ecuador.

Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Elizondo, J, Quiroga, M, Palomares P y Martínez, G (2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico en México. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. 12(1). Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf>

Huiza, G. (2006). *Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval – lima, octubre diciembre 2003*. (Tesis pregrado).Perú .Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf

Janampa, G.(2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho – Lima, 2016* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf

Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios en la Habana, 2004. *Revista Cubana de Salud Pública*.3(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662004000100004

- Losada, M y Rodríguez, A (2007). Calidad del servicio de salud en Colombia. *Revista Médica Chile*. 20(34):40-62. Recuperado en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000200011
- Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. *Revista UCV - Scientia* 8(2): 119-123 Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/viewFile/1030/806>
- Ministerio de la Salud (MINSA, 2013) *Satisfacción del Usuario Externo*. Perú. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- Minaya, A. (2016). *Expectativas y percepciones que tienen los usuarios externos que acuden al Puesto de Salud de Pariahuanca - Carhuaz 2016*. (tesis de postgrado).Universidad Cesar Vallejo.
- Miyahira, J (2001) Calidad en los servicios de salud *Revista Médica herediana*. 12(3),75-77. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3e1.pdf>
- Montiel, V. y Sánchez, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014 – San José*. (Tesis de postgrado). Instituto Centroamericano de Administración Pública. Costa Rica. Recuperado de

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_c_a_2014.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2009) *Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes*. Perú. Recuperado de <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

Oliva, C y Gloria, C (2004) Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Revista Médica Chile*. 13(2) ,173-186. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013

Orozco, B, Henao, L y Londoño, O (2011). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hosye pital departamental san José de Marulanda – Manizales, abril del 2011*. (Tesis posgrado). Manizales. Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/90/Beatriz%20A.%20Osorio%20B.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palacin J y Darras, C (2000). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados en el Perú. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*.66 (2): 127-141. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

Parasuraman A., Zeithaml V, Berry L. (1998). *SERVQUAL: a multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 1998; 64:12-40.

Redhead, R (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau - Chaclacayo 2103*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

Sánchez, E Raigoso, L (2015), *Medición de la Satisfacción del Usuario que participa en los juegos Interempresariales de Comfamiliar Risaralda, Pereira- Colombia, noviembre del 2015*. (Tesis de Postgrado). Universidad Tecnológica de Pereira facultad ciencias de la salud Especialización en Gerencia del Deporte y la Recreación Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/6104/658812S211.pdf?sequence=1>

Zurita, B (1999). *Calidad de la Atención de la Salud en el Perú, (1996)*. *Revista Anales de la Facultad Medicina*. 57 (4). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

ANEXO

anexo N° 01

INSTRUMENTO CON FICHA TÉCNICA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Calidad de Atención en Odontología - SERVQUAL

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017”. La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados, sólo por el investigador y también servirán para mejorar los servicios que brinda el servicio de Odontología del Puesto de Salud Olleros. Basándose en la experiencia recibida en ésta atención, responda como fue la calidad de la atención que el profesional en odontología le proporcionó en el Puesto de Salud Olleros, para de ésta manera determinar el nivel de satisfacción, si fue o no lo que usted esperaba. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Agradezco de antemano su colaboración.

Por favor responda las siguientes casillas

Edad: años

Masculino

Localidad:

Sexo: Femenino

Ocupación:

Grado de Instrucción

<input type="checkbox"/>	Ama de casa
<input type="checkbox"/>	Estudiante
<input type="checkbox"/>	Empleado

Primaria
 Secundaria
 Superior

La calidad de atención prestada en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Olleros fue:

Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

<i>En el Puesto de Salud Olleros</i>	1	2	3	4	5
1.- El Odontólogo le saludó de una manera amable y cordial					
2.-La apariencia (limpieza y uniforme) del odontólogo ha sido.....					
3.-Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir al servicio de odontología fueron					
4.-El interés del personal por cumplir lo ofrecido en la cartera de servicios fue					
5.-El estado en el que están los ambientes del servicio de odontología y la sala de espera (apariciencia, comodidad) fue					
6.-La información que el odontólogo le proporcionó en relación al tratamiento recibido, fue					
7.-El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología fue					
8.-La facilidad para llegar el Puesto de Salud Olleros fue					
9.-El interés del personal por solucionar sus problemas fue					
10.-La puntualidad para la atención de las consultas fue					
11.-La rapidez con lo que se consigue su petitorio fue					
12.-La disposición del personal de odontología para ayudarlo cuando lo necesita fue					
13.-La confianza (seguridad) que el personal de odontología le transmitió fue					
14.-La amabilidad (cortesía) del odontólogo en su trato fue					
15.-La preparación (capacitación) del odontólogo para realizar su trabajo fue					
16.-El trato personalizado que se le brindo el odontólogo fue					
17.-La duración de la atención que le brindó el odontólogo fue.....					

Marque con una X la casilla que mejor refleja su opinión

¿Recomendaría el servicio de odontología de éste Puesto de Salud a otras personas?					
<input type="checkbox"/>	Sin dudarlo	<input type="checkbox"/>	Tengo dudas	<input type="checkbox"/>	Nunca

Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia

CUESTIONARIO SERVQUAL SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD
OLLEROS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que Ud. crea conveniente.

ITEM	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo esperaba	Como lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
CONFORT					
1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda					
2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en el Puesto de Salud					
3. Como paciente se siente bien informado en el Puesto de Salud					

ACCESIBILIDAD					
4. Considera que el Puesto de Salud está ubicada en un lugar accesible					
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía					
6. Cree ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados					
TECNOLOGÍA					
7.El Puesto de Salud cuenta con equipos modernos y de alta tecnología					

EMPATIA					
8. Su dentista es atento y amable con Ud.					
9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.					

Nos podría brindar alguna sugerencia respecto a su atención en la clínica

SI

NO

1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda

Tomado Bustamante (2014) y modificado por la autora

**FICHA TÉCNICA DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCION**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Ficha de recolección de datos de la calidad de atención
2) Autor: Adaptación:	
3) N° de ítems	17
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	98 usuarios
7) Finalidad	Evaluar la relación de la calidad de atención
8) Materiales	Cuestionario
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: Calidad de atención . (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12,13,14,15,16,17); Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dimensiones.</i>
10)Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (Ficha de recolección de datos) con que se medirá la calidad de atención del usuario externo que acude al servicio de odontología de la gestante del Puesto de salud Pariahuanca, Carhuaz que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = P.$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas y con experiencia en la materia.</p>
11)Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en adecuado y no adecuado.

**FICHA TÉCNICA DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA EVALUAR LA ATENCIÓN PRENATAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12)Nombre del instrumento	Ficha de recolección de datos de los factores de riesgo Preconcepcionales
13)Autor: Adaptación:	
14)N° de ítems	5
15)Administración	Individual
16)Duración	30 minutos
17)Población	30 gestantes
18)Finalidad	Evaluar la relación de los factores de riesgo preconcepcionales y la atención prenatal.
19)Materiales	Ficha de aplicación, historia clínica perinatal, carné de vacunas
20)Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones: Factores de riesgo preconcepcionales. (ítems Atención prenatal (ítems 1, 2,3, 4,5,) Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dimensiones.</i>
21)Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (Ficha de recolección de datos) con que se medirá La Atención prenatal en gestantes del Puesto de salud Pariahuanca, Carhuaz que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = P.$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas y con experiencia en la materia.</p>
22)Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en adecuado y no adecuado.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de Atención en Odontología.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1. Calidad de atención.	Técnica	1. Cumplimiento de ofrecimientos	1. El interés personal por cumplir lo ofrecido fue						X		X		X		X		
		2. Solución de problemas	2. El interés del personal por solucionar sus problemas fue						X		X		X		X		
		3. Tiempo.	3. El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología fue						X		X		X		X		
		4. Trato	4. El trato personalizado que se le brindó fue						X		X		X			X	CAMBIAR "SE LE BRINDA" POR "LE BRINDO EL ODONTOLOGO"
		5. Duración	5. La duración de la atención que le brindaron fue						X		X		X		X		
	Interpersonal	1. Saludo	6. El odontólogo lo saludo de una manera amable y cordial						X		X		X		X		
		2. Apariencia	7. La apariencia (limpieza y uniforme) de los operadores ha sido						X		X		X		X		
		3. Accesibilidad	8. La facilidad para llegar al Puesto de Salud de Olleros fue						X		X		X		X		
		4. Puntualidad	9. La puntualidad para la atención de consultas fue						X		X		X			X	AGRAGAR "SERVICIO DE

																		ODONTOLOGIA"
	5. Capacitación	10. La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo fue						X		X		X				X		CAMBIAR"PERSONAL" POR "ODONTOLOGO"
	6. Información	11. La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, fue						X		X		X		X				
Aceptabilidad	1. Señalizaciones	12. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir al servicio de odontología fueron						X		X		X		X				
	2. Infraestructura	13. El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparencia, comodidad) fue						X		X		X		X				
	3. Rapidez	14. La rapidez con lo que se consigue su petitorio fue						X		X		X				X		CAMBIAR "SU PETITORIO POR "LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS"
	4. Disponibilidad	15. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita fue						X		X		X				X		AGREGAR"PERSONAL DE ODONTOLOGIA"
	5. Confianza	16. La confianza (seguridad) que el personal le transmite fue						X		X		X		X				
	6. Amabilidad	17. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la población fue						X		X		X		X				


Dr. Jesús X. Zúñiga Huerta
DNI.: 32404125

DNI

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad de Atención en Odontología.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

DIRIGIDO : Población usuaria del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ZUÑIGA HUERTA JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Conocimientos y Actitudes sobre anticoncepción oral de emergencia en estudiantes de la escuela profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Huaraz, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto De Salud Olleros

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confort	1. Aspecto físico	1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda						X		X		X		X			
	2. Tiempo de espera	2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en el Puesto de Salud						X		X		X		X			
	3. Información brindada	3. Como paciente se siente bien informado en el Puesto de Salud						X		X		X			X	CAMBIAR" PUESTO DE SALUS" POR "SERVICIO DE ODONTOLOGIA"	
Accesibilidad	1. Ubicación	4. Considera que el Puesto de Salud está ubicada en un lugar accesible						X		X		X		X			
	2. Costo	5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía						X		X		X			X	AGREGAR" TRATAMIENTOS ODONTOLOGICOS"	
	3. Horario	6. Cree que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados						X		X		X		X			
Tecnología	1. Equipamiento	7. El Puesto de Salud cuenta con equipos modernos y de alta tecnología						X		X		X		X			

	Empatía	1. Atención	8. Su dentista es amable y atento con usted.						X		X		X			X	CAMBIAR"SU DENTISTA" POR "EL ODONTOLOGO"
		2. Indicaciones	9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y presupuesto antes de iniciarlo						X		x		x		x		


Dr. Jesús X. Zúñiga Huerta
 DNI: 32404125

DNI

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto De Salud Olleros

OBJETIVO : Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A : Población usuaria del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ZUÑIGA HUERTA JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

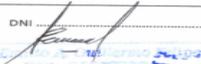
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de Atención en Odontología.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1. Calidad de atención.	Técnica	1. Cumplimiento de ofrecimientos	1. El interés personal por cumplir lo ofrecido fue						X		X		X		X		
		1. Solución de problemas	2. El interés del personal por solucionar sus problemas fue						X		X		X		X		
		2. Tiempo.	3. El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología fue						X		X		X		X		
		3. Trato	4. El trato personalizado que se le brindó fue						X		X		X		X		
	4. Duración	5. La duración de la atención que le brindaron fue						X		X		X		X			
	Interpersonal	1. Saludo	6. El odontólogo lo saludo de una manera amable y cordial						X		X		X		X		
		2. Apariencia	7. La apariencia (limpieza y uniforme) de los operadores ha sido						X		X		X		X		
		3. Accesibilidad	8. La facilidad para llegar al Puesto de Salud de Olleros fue						X		X		X		X		
4. Puntualidad		9. La puntualidad para la atención de consultas fue						X		X		X		X			

	5. Capacitación	10. La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo fue						X		X		X		X		
	5. Información	11. La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, fue						X		X		X		X		
Aceptabilidad	1. Señalizaciones	12. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir al servicio de odontología fueron						X		X		X		X		
	2. Infraestructura	13. El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariencia, comodidad) fue						X		X		X		X		
	3. Rapidez	14. La rapidez con lo que se consigue su petitorio fue						X		X		X		X		
	4. Disponibilidad	15. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita fue						X		X		X		X		
	5. Confianza	16. La confianza (seguridad) que el personal le transmite fue						X		X		X			X	MODIFICAR "PERSONAL" POR "ODONTOLOGO" Y "TRANSMITE" POR "TRANSMITIO"
	5. Amabilidad	17. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la población fue						X		X		X		X		MODIFICAR "PERSONAL" POR "ODONTOLOGO" Y "POBLACION" POR "USUARIO"

DNI 

DNI

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad de Atención en Odontología.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A : Población usuaria del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : EMILIO A. GUILLERMO FELIPE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

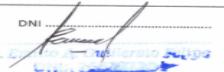
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Conocimientos y Actitudes sobre anticoncepción oral de emergencia en estudiantes de la escuela profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Huaraz, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto De Salud Olleros

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Confort	1. Aspecto físico	1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda						X		X		X		X		
		1. Tiempo de espera	2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en el Puesto de Salud						X		X		X		X		
		2. Información brindada	3. Como paciente se siente bien informado en el Puesto de Salud						X		X		X		X		
	Accesibilidad	1. Ubicación	4. Considera que el Puesto de Salud está ubicada en un lugar accesible						X		X		X		X		
		2. Costo	5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía						X		X		X		X		
		3. Horario	6. Cree que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados						X		X		X			X	AUMENTAR EL "TERMINO TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS"
Tecnología	1. Equipamiento	7. El Puesto de Salud cuenta con equipos modernos y de alta tecnología						X		X		X		X			

	Empatía	1. Atención	8. Su dentista es amable y atento con usted.						X		X		X		X		
		2. Indicaciones	9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y presupuesto antes de iniciarlo						X		X		X			X	
CAMBIAR EL TERMINO "DENTISTA" POR "ODONTOLOGO" Y "PRESUPUESTO" POR "COSTO"																	

DNI 

DNI

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto De Salud Olleros

OBJETIVO : Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A : Población usuaria del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : EMILIO A. GUILLERMO FELIPE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de Atención en Odontología.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V.1. Calidad de atención.	Técnica	1. Cumplimiento de ofrecimientos	1. El interés personal por cumplir lo ofrecido fue						X		X		X			X	AGREGAR"OFRECIDO EN LA CARTERA DE SERVICIO"	
		1. Solución de problemas	2. El interés del personal por solucionar sus problemas fue						X		X		X		X			
		2. Tiempo.	3. El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología fue						X		X		X		X			
		3. Trato	4. El trato personalizado que se le brindó fue						X		X		X		X			
		4. Duración	5. La duración de la atención que le brindaron fue						X		X		X		X			
	Interpersonal	1. Saludo	6. El odontólogo lo saludo de una manera amable y cordial						X		X		X		X			
		2. Apariencia	7. La apariencia (limpieza y uniforme) de los operadores ha sido						X		X		X			X	CAMBIAR"OPERADORES" POR "ODONTOLOGO"	
		3. Accesibilidad	8. La facilidad para llegar al Puesto de Salud de Olleros fue						X		X		X		X			
4. Puntualidad		9. La puntualidad para la atención de consultas fue						X		X		X		X				

	5. Capacitación	10. La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo fue						X		X		X		X		
	5. Información	11. La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, fue						X		X		X			X	CAMBIAR"LOS OPERADORES"POR "EL ODNTOLOGO" Y "DEL" POR "RELACION AL"
Aceptabilidad	1. Señalizaciones	12. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir al servicio de odontología fueron						X		X		X			X	CAMBIAR"AL"POR"HACIA EL"
	2. Infraestructura	13. El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariciencia, comodidad) fue						X		X		X			X	CAMBIAR"CLINICOS"POR "DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA"
	3. Rapidez	14. La rapidez con lo que se consigue su petitorio fue						X		X		X		X		
	4. Disponibilidad	15. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita fue						X		X		X		X		
	5. Confianza	16. La confianza (seguridad) que el personal le transmite fue						X		X		X		X		
	5. Amabilidad	17. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la población fue						X		X		X		X		


Mg. Anibal E. Mincaya Serua
DNI: 31682699

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad de Atención en Odontología.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del P uesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A : Población usuaria del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MINAYA SERNA ANIBAL EDWIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Conocimientos y Actitudes sobre anticoncepción oral de emergencia en estudiantes de la escuela profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Huaraz, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto De Salud Olleros

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confort	1. Aspecto físico	1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda						X		X		X		X			
	1. Tiempo de espera	2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en el Puesto de Salud						X		X		X			X	CAMBIAR "PUESTO DE SALUD" POR "SERVICIO ODONTOLÓGICO"	
	2. Información brindada	3. Como paciente se siente bien informado en el Puesto de Salud						X		X		X		X			
Accesibilidad	1. Ubicación	4. Considera que el Puesto de Salud está ubicada en un lugar accesible						X		X		X			X	CAMBIAR "PUESTO DE SALUD" POR "CONSULTORIO ODONTOLÓGICO"	
	2. Costo	5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía						X		X		X		X			

		3. Horario	6. Cree que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados						X		X		X		X		
	Tecnología	1. Equipamiento	7. El Puesto de Salud cuenta con equipos modernos y de alta tecnología						X		X		X			X	CAMBIAR "PUESTO DE SALUD" POR "SERVICIO ODNTOLOGICO"
	Empatía	1. Atención	8. Su dentista es amable y atento con usted.						X		X		X		X		
		2. Indicaciones	9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y presupuesto antes de iniciarlo						X		X		X		X		


Mg. Anibal E. Minaya Serna
DNI: 31682699

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Nivel de Satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Puesto De Salud Olleros

OBJETIVO : Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A : Población usuaria del servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MINAYA SERNA ANIBAL EDWIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Sujetos	Preguntas																	Total		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17			
1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	49		
2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	54		
3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	52		
4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	45		
5	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	51		
6	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	43		
7	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	60		
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	62		
9	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	55		
10	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	55		
																		St	35.8222222	Sumatoria de varianzas totales
Media	3.1	2.9	2.7	3	3.2	3.4	2.9	2.9	3.1	3.1	3.1	3.2	3.5	3	3.4	3	3.1			
Varianza	0.32	0.54	0.68	0.44	0.4	0.49	0.54	0.54	0.32	0.54	0.54	0.62	0.28	0.44	0.49	0.44	0.54	8.16		Sumatoria de varianzas individuales

Alfa cronbach 0.92665

Sujetos	Preguntas									Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	2	3	3	2	2	3	2	3	23
7	3	4	3	2	3	3	3	2	3	26
8	3	3	3	3	3	2	3	3	4	27
9	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33

St 9.43333333 Sumatoria de varianzas totales

Media	31	32	29	28	29	30	31	28	33
Varianza	0.1	0.4	0.1	0.62	0.1	0.44	0.1	0.4	0.23

Sumatoria de varizanzas individuales

Alfa cronbach 0.88325

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio

Olleros, 18 de Mayo del 2017.

CARTA N° 001-2017-DIRES-A/RHS/MRSN/PSO/J.

A : C.D. Lizbeth Ybarra Barreto.

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS.

Ref. SOLICITUD S/N.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez por medio del presente, hacer de su conocimiento la aceptación para la ejecución de su trabajo de investigación titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL PUESTO DE SALUD DE OLLEROS – HUARAZ, 2017.**

Sin otro particular, me suscribo de usted, al mismo tiempo, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Anexo 4: Otros:

CONSENTIMIENTO:

Huaraz, Día ____ mes _____ año 2017

Señores:

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN EL PUESTO DE SALUD OLLEROS. Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas dirigidas a determinar nivel de calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el Puesto de Salud Olleros. Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de Ustedes,

Atentamente,

Nombre del participante

CD. Lizbeth Ybarra Barreto

BASE DE DATOS

SATISFACCION												
N° de enc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL		
1	2	3	4	3	4	4	4	4	3	31	POCO	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	33	POCO	2
4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	38	MUY	3
5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	37	MUY	3
6	3	3	3	3	5	4	4	5	5	35	MUY	3
7	3	4	5	4	4	4	5	3	4	36	MUY	3
8	4	4	4	4	5	4	3	3	3	34	MUY	3
9	3	3	3	3	5	5	3	3	3	31	POCO	2
10	3	5	3	4	5	4	4	3	5	36	MUY	3
11	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	POCO	2
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	POCO	2
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	POCO	2
14	3	4	5	4	5	4	5	3	4	37	MUY	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
17	3	4	5	4	3	3	4	3	4	33	POCO	2
18	3	3	4	4	5	3	3	3	3	31	POCO	2
19	2	2	3	3	4	3	3	3	3	26	POCO	2
20	3	4	4	5	4	3	4	3	4	34	MUY	3
21	3	3	3	4	5	3	3	3	3	30	POCO	2
22	3	2	3	3	5	5	5	5	5	36	MUY	3
23	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	MUY	3

24	2	2	3	3	5	4	4	4	4	31	POCO	2
25	3	3	3	3	5	3	3	3	3	29	POCO	2
26	3	4	5	3	4	4	3	4	3	33	POCO	2
27	3	3	3	2	4	3	3	5	4	30	POCO	2
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	POCO	2
29	2	2	3	3	3	4	4	4	4	29	POCO	2
30	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27	POCO	2
31	3	3	4	2	5	2	3	3	3	28	POCO	2
32	3	4	3	5	4	4	5	3	3	34	MUY	3
33	4	3	5	4	3	4	5	3	5	36	MUY	3
34	3	4	4	3	5	4	3	4	5	35	MUY	3
35	5	4	3	3	5	3	4	3	3	33	POCO	2
36	4	5	3	5	4	4	5	5	5	40	MUY	3
37	3	5	3	3	3	3	3	3	3	29	POCO	2
38	3	3	3	4	4	5	5	5	5	37	MUY	3
39	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	POCO	2
40	3	4	5	4	3	4	4	5	3	35	MUY	3
41	3	4	4	4	5	3	4	4	3	34	MUY	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	POCO	2
43	4	3	5	3	3	4	4	4	3	33	POCO	2
44	3	2	3	3	3	3	4	4	4	29	POCO	2
45	3	4	5	3	4	4	3	4	4	34	MUY	3
46	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43	MUY	3
47	3	3	5	5	5	3	3	5	5	37	MUY	3
48	4	5	3	4	3	4	4	4	3	34	MUY	3
49	3	3	4	3	5	3	3	3	3	30	POCO	2

50	3	3	3	2	4	3	3	3	3	27	POCO	2
51	3	4	4	3	4	3	3	3	3	30	POCO	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	MUY	3
53	3	2	2	3	4	2	3	3	2	24	POCO	2
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	POCO	2
55	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36	MUY	3
56	2	2	3	3	4	2	3	3	3	25	POCO	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	MUY	3
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	POCO	2
59	3	3	3	3	5	3	3	3	3	29	POCO	2
60	2	2	3	3	4	3	3	3	3	26	POCO	2
61	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	POCO	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
64	2	2	2	2	3	2	2	3	3	21	POCO	2
65	3	3	3	2	3	2	2	3	3	24	POCO	2
66	3	2	3	3	4	3	3	2	3	26	POCO	2
67	3	3	3	2	4	3	2	3	4	27	POCO	2
68	2	3	3	2	3	3	2	3	3	24	POCO	2
69	2	2	3	2	3	3	2	3	3	23	POCO	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
71	3	2	3	3	4	2	3	3	3	26	POCO	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
73	3	3	3	2	4	4	3	3	3	28	POCO	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	POCO	2
75	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	POCO	2

76	3	2	3	3	4	2	3	3	2	25	POCO	2
77	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	POCO	2
78	2	2	2	2	4	3	2	3	2	22	POCO	2

N° de enc.	EDAD	SEXO	OCUPACION	INSTRUCCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN																	TOTAL	CALIF	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			
1	26	1	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	59	REGULAR	2
2	20	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4	3	5	4	3	60	REGULAR	2
3	49	2	1	1	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	68	BUENO	3
4	45	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	52	REGULAR	2
5	19	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4	68	BUENO	3
6	48	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	67	BUENO	3
7	38	2	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	69	BUENO	3
8	22	2	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	72	BUENO	3
9	20	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	55	REGULAR	2

10	37	2	1	2	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	69	BUEN O	3
11	29	1	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	69	BUEN O	3
12	40	1	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	REGUL AR	2
13	38	2	1	1	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	50	REGUL AR	2
14	21	2	1	2	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	70	BUEN O	3
15	35	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	REGUL AR	2
16	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	54	REGUL AR	2
17	34	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	65	BUEN O	3
18	37	2	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	5	5	52	REGUL AR	2
19	43	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	REGUL AR	2

20	34	1	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	37	MALO	1
21	20	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	70	BUENO	3
22	27	2	1	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	56	REGULAR	2	
23	21	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	68	BUENO	3
24	19	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	REGULAR	2
25	35	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	52	REGULAR	2	
26	26	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	68	BUENO	3
27	35	2	1	2	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	42	REGULAR	2
28	50	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	55	REGULAR	2
29	38	1	3	1	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	51	REGULAR	2	
30	33	1	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	56	REGULAR	2

31	28	1	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	67	BUEN O	3
32	63	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	60	REGUL AR	2
33	34	2	1	2	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	70	BUEN O	3
34	20	2	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	62	REGUL AR	2
35	26	2	1	2	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	61	REGUL AR	2
36	21	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	67	BUEN O	3
37	33	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	65	BUEN O	3
38	24	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	REGUL AR	2
39	19	1	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	REGUL AR	2
40	31	2	1	1	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	65	BUEN O	3

41	42	1	3	1	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	66	BUEN O	3
42	44	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	61	REGUL AR	2
43	19	1	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	65	BUEN O	3
44	34	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	REGUL AR	2
45	50	2	1	1	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	67	BUEN O	3
46	43	1	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	BUEN O	3
47	35	2	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	69	BUEN O	3
48	25	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	5	3	3	63	BUEN O	3
49	36	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	54	REGUL AR	2
50	31	2	1	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	51	REGUL AR	2

51	35	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	56	REGULAR	2
52	58	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	BUENO	3
53	18	1	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	44	REGULAR	2
54	35	2	1	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56	REGULAR	2
55	22	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	2	4	3	4	5	2	3	5	4	3	63	BUENO	3
56	32	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	REGULAR	2
57	36	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	75	BUENO	3
58	19	1	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	67	BUENO	3
59	38	1	3	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	60	REGULAR	2
60	25	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	REGULAR	2

61	31	1	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	REGULAR	2
62	32	1	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	REGULAR	2
63	29	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	REGULAR	2
64	41	2	1	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	48	REGULAR	2	
65	43	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	REGULAR	2
66	23	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	REGULAR	2
67	46	2	1	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	55	REGULAR	2	
68	63	1	3	1	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	42	REGULAR	2	
69	19	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45	REGULAR	2	
70	19	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	REGULAR	2	

71	25	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	43	REGULAR	2
72	21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	REGULAR	2
73	22	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	REGULAR	2
74	18	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	REGULAR	2
75	41	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	53	REGULAR	2
76	22	2	1	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	47	REGULAR	2
77	19	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	BUENO	3
78	46	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	MALO	1