



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y calidad de atención en el
servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes,
Junio 2018.**

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

AUTOR:

Br. Flores Legua, Kerly Carolina

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

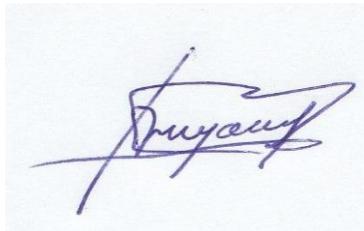
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud.

PERÚ - 2018

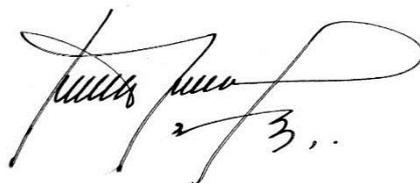
PÁGINA DEL JURADO



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



**Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario**



**Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal**

Dedicatoria

La realización de este trabajo está dedicada a mis padres Antonio y Marlene, que son para mí los pilares fundamentales en mi vida, sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino también para mis hermanos. También dedico este trabajo a mi novio Alfredo, mi compañero inseparable de cada jornada, él representa el gran esfuerzo y perseverancia en momentos de decline y cansancio. A ellos está dedicado este trabajo.

Agradecimiento

Este trabajo es el resultado del esfuerzo en conjunto de todos los que formamos el grupo de Maestría. Por esto agradezco a:

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

A la Dra. Carmen Carrión Salazar Gerente del Centro de Salud Los Aquijes, que con generosidad y desinterés brindó de manera muy especial la autorización en llevar a cabo la ejecución de mi trabajo.

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

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: Satisfacción del Usuario y Calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

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

Ica, agosto del 2018

ÍNDICE

	Página del jurado	ii
	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Declaratoria de Autenticidad	v
	Presentación	vi
	Índice de Contenido	vii
	Índice de Tablas	ix
	Índice de Figuras	x
	RESUMEN	xi
	ABSTRACT	xii
I.	INTRODUCCIÓN.....	13
	1.1 Realidad problemática.....	13
	1.2 Trabajos previos.....	14
	1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
	1.4 Formulación del problema.....	31
	1.5 Justificación del estudio.....	31
	1.6 Hipótesis.....	34
	1.7 Objetivos.....	35
II	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación.....	35
	2.2 Variables, operacionalización.....	35
	2.3 Población y muestra.....	40
	2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	40
	2.5 Métodos de análisis de datos.....	40
	2.6 Aspectos éticos.....	41
III.	RESULTADOS.....	42
IV.	DISCUSIÓN.....	61
V.	CONCLUSIONES.....	63
VI.	RECOMENDACIONES.....	65
VII.	REFERENCIAS.....	66
	ANEXOS	

	• Instrumentos.....	69
	• Matriz de consistencia.....	73
	• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	75
	• Otras evidencias	89

INDICE DE TABLAS

- **Tabla 1:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología
- **Tabla 2:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario
- **Tabla 3:** Dimensión validez en opinión del usuario
- **Tabla 4:** Dimensión lealtad en opinión del usuario
- **Tabla 5:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario
- **Tabla 6:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario
- **Tabla 7:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario
- **Tabla 8:** Dimensión seguridad en opinión del usuario
- **Tabla 9:** Dimensión empatía en opinión del usuario
- **Tabla 10:** Kolmogorov-Smirnov.
- **Tabla 11:** Coeficientes de Rho Spearman entre la variable satisfacción el usuario y las dimensiones de la calidad.

ÍNDICE DE FIGURAS

- **Figura 1:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología
- **Figura 2:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario
- **Figura 3:** Dimensión validez en opinión del usuario
- **Figura 4:** Dimensión lealtad en opinión del usuario
- **Figura 6:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario
- **Figura 6:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario
- **Figura 7:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario
- **Figura 8:** Dimensión seguridad en opinión del usuario
- **Figura 9:** Dimensión empatía en opinión del usuario
- **Figura 10** .Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....

Resumen

La presente investigación tuvo como:

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio 2018.

Materiales y métodos: Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, la Muestra intencional, la cual estará constituida por 81 usuarios que asisten al servicio de odontología en el centro de salud “Los Aquijes”, Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL.

Resultados: Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,452 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; es decir a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el centro de salud de Pueblo Nuevo, 2018.

Conclusiones: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,452$ que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción de usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, Junio 2018.

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

Summary

The present investigation had as:

Objective: To determine the relationship that exists between user satisfaction and quality of care in the dentistry service of Los Aquijes Health Center, June 2018.

Materials and methods: A non-experimental research was developed, with a descriptive correlational study design, the intentional sample, which will be constituted by 81 users who attend the dentistry service in the health center "Los Aquijes", for the measurement of the survey variables were used, for the first variable that is satisfaction, 20 items were applied and for the second variable, 30 items or questions based on SERVQUAL were applied.

Results: The results obtained in the correlation show that there is a positive relationship of 0.452 between user satisfaction and quality of care; that is to say, a good level of user satisfaction corresponds to a good level of quality of care in the dentistry service, in the health center of Pueblo Nuevo, 2018.

Conclusions: Based on the data collected in the investigation, it has been possible to determine a Spearman's Rho correlation coefficient of $r = 0.452$, which indicates that there is a significant relationship between user satisfaction and quality of care in the Center's Dentistry service. of Health The Aguijes, June 2018. That is to say that a good level of user satisfaction corresponds to a good level of quality of service in the dentistry service of the Los Aquijes health center, June 2018.

Keywords: user satisfaction, quality care, dentistry service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel mundial durante estos últimos años el mundo ha ido evolucionando a gran rapidez en donde los retos y las oportunidades tanto en la calidad, tecnología y administración se han incrementado con el tiempo. Todas las organizaciones enfrentan la urgencia de perfeccionar la calidad de salud donde se encuentran en evolución debido a múltiples factores, tales como avances tecnológicos, presiones económicas y la petición por parte de los usuarios asimismo de la competencia que son las empresas privadas dedicadas al rubro de la Salud. Y es por eso que en la región salud por ser una compañía de ente pública y un organismo por el cual que proporciona asistencia y que se encuentra cada vez más interesado en lograr mejorar estrategias que puedan permitir reformar la calidad en el servicio de los pacientes¹.

A nivel internacional los países sudamericanos dan como consecuencia la incorporación de Calidad a los servicios de la salud, esto no quiere indicar que los servicios en la salud son malos sino que constantemente han priorizado en averiguar la mejora y conformidad de todas las personas que asisten a nuestra institución².

En el Perú, la satisfacción y calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación fundamental en dicho sector, no solo por las mejoras de las capacidades institucionales de los organismos, sino sobre todo porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación necesaria del Estado. Y debido a la mala atención que reciben los pacientes se incrementa una alta tasa de enfermedades que no han sido tratadas, prevenidas o curadas en su debido tiempo y hasta algunas veces dando como resultado la muerte de los usuarios.³

La complacencia del beneficiario y/o del paciente es uno de los problemas más importantes en salud pública, siendo considerada uno de los ejes de mayor valoración en los servicios de la salud. Juan Seclen⁴.

La satisfacción de todos nuestros pacientes constituye un mecanismo trascendental para su evaluación en los servicios de salud, dando comienzo como

en primera parte un logro de valor indiscutible, ya que está estrechamente relacionada con el bienestar de la salud; en segundo lugar, constituye un óptimo cuidado, puesto que es más probable que el usuario participe de una manera más efectiva. Maggie Vera⁵

La calidad actualmente es una de nuestras metas más importantes para los líderes del sector Salud, esto quiere indicar que se requiere la formación del funcionamiento de un método que permita perfeccionar de manera constante los servicios de la salud para asimismo conseguir la satisfacción completa de todos nuestros pacientes. Keysi Gómez⁶

La satisfacción de los usuarios y la disposición de cuidado suelen ser un estado de estimación fijo en todos los servicios de medicina convencional. Estudios en Latinoamérica han demostrado que los servicios de salud, referente del ámbito público, son percibidos entre 20-30% de los usuarios como de calidad media o de baja calidad, principalmente en el ámbito de la consulta externa.

En nuestro país, los estudios de satisfacción y calidad de cuidado cuentan con porcentajes más desmoralizadores, estimando solo que un 10-30% de la población atendida considera que ha recibido una buena atención y de tal manera como resultado se siente satisfecho. Francisco Infantes⁷

A nivel local, la población hace relación del inoportuno trato que reciben por parte de la totalidad de trabajadores del centro de salud Los Aquijes en especial en el servicio de Odontología por el cual afecta la imagen tanto del centro de salud como el servicio en particular.⁸

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 A nivel Internacional

Zabala (Colombia, 2015); Tesis para optar el grado de especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud, Universidad Cooperativa de Colombia. Objetivo general: Establecer la calidad en la atención odontológica en pacientes con sensibilidad dental de la unidad médica Santa Marta. Muestra: 71 pacientes a los cuales se les aplico los instrumentos de medición aleatorios. Tipo de investigación: Es de diseño descriptivo transversal. Conclusiones: Los procesos y procedimientos

se basan en una serie de políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento del sistema de control de calidad y de la unidad médica, pero estos se encuentran obsoletos, sus versiones no han sido actualizadas frente a las necesidades del consultorio, ocasionando que no se pueda realizar un seguimiento oportuno y veraz. Es de vital importancia que la unidad odontológica cuente con unos parámetros de la Salud, Seguridad, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo eficientes, cumpliendo con los requerimientos espaciales y funcionales que brinden al paciente seguridad es así como se evidencia que los pacientes se sienten insatisfechos en cuanto al acceso a la unidad odontológica, equipos y medios y no se tienen en cuenta sus necesidades y expectativas siendo este uno de los factores más importantes, para ser competitivos y lograr calidad en la atención.⁹

Mongui (Argentina, 2015) Tesis para optar el grado de Magister en Salud Pública, Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Objetivo general: Describir la percepción de la calidad de la atención médica en la población con condición de discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Muestra: La muestra en estudio comprendió 110 hombres y mujeres a con discapacidad físico-motora, que acuden a la Fundación A.P.R.I.L.P. Tipo de investigación: Investigación observacional de tipo descriptivo y corte transversal. Instrumento de medición: Se utilizó como instrumento encuesta de 30 preguntas cerradas. Conclusiones: A pesar de existir tratados de derecho Internacional, convenciones, principios generales, acuerdos regionales, leyes nacionales donde se expresan y garantizan los derechos humanos y ratifican los derechos de la población con discapacidad, además de existencia de lineamientos técnicos y teóricos para favorecer la seguridad del paciente y satisfacer sus necesidades en el acceso a la salud, se evidencia una percepción desfavorable en la estructura proceso y resultado de la atención medica de la población con discapacidad físico motora que en últimas afecta su rehabilitación y participación social impactando su calidad de vida.¹⁰

MONTEIRO (2015); tesis maestria, universidad de chile, Este trabajo presenta como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del cuidador (normalmente padres u otro acompañante) correlación a las dimensiones “estructura, proceso y resultado”. Según la investigación de Donabedian que tiene que ver con el control de salud infantil en un establecimiento de salud familiar karol Wojtyla, en la comuna de

punto alto, así como la valoración por la atención recibida. Los datos obtenidos parten de encuestas hechas a los acompañantes de los menores que vinieron a los controles de salud infantil durante 13 semanas en lapso del mes de febrero del 2015. Según la identificación socio demográfica de los usuarios participantes en esta investigación. La mayoría fueron mujeres (97%) con 28 años en promedio, madre del menor (93) dueña de casa (63) soltera (37) que terminó la secundaria (47) y que tiene seguro de salud FONASA (56). Se observaron resultados positivos de conformidad por parte de los usuarios según las dimensiones analizadas. La “estructura” presentó una mediana de 28 pts (con mínimo de 7 y un máximo de 35). Referente al indicador “proceso” el promedio fue de 39.1 pts (con mínimo de 9 y máximo de 45 pts). La valoración de la dimensión “resultado” tuvo como puntaje asignado de 8.04 pts (mínimo de 2 y con un máximo de 10 pts). En relación a la calificación atribuida a la atención recibida la mayoría de las personas que fueron entrevistadas consideraron como “buena” (63%). Los resultados que se obtuvieron sugieren que la estimación de la satisfacción debe de ser diseñada de carácter continuo y a la vez ser considerada como una aptitud que permita tratar aspectos de la atención los cuales deben de ser mejorados y para conseguir fortalecer las acciones positivas ya realizadas. Los datos recolectados pueden ser una buena estrategia para mejorar la atención de control de salud infantil la cual debería de ser de carácter sostenida en el tiempo.¹¹

1.2.2 A nivel Nacional

RAMOS (2015); TESIS DE MAESTRIA, UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES, PERÚ. Tiene como objetivo, Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi. Esta investigación fue Observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, porque se analizó e interpretó la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en los diferentes servicios del centro de Salud de Picsi, diseño de Investigación no experimental. Llegando a las conclusiones que: Se observa un nivel de Satisfacción del usuario externo de 72,2% del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Picsi, contra un 27,8% de insatisfacción, En su gran mayoría los usuarios que acuden al centro de salud tienen seguro por el SIS, 90,6% y hay un 5,2% de usuarios que no tienen ningún tipo de seguro.

Además la mayoría de pacientes que acuden al centro de salud son continuadores (97,9%).¹²

CHÁVEZ (Perú 2017) TESIS DE MAESTRIA, UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES, PERÚ. De acuerdo con esta investigación tiene como Objetivo, evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima Dicho estudio contó con una población universo que fue todos los pacientes que acudieron al Posgrado de Cariología y Endodoncia de la Clínica Especializada en Odontología de la Universidad de San Martín de Porres durante el semestre 2016 I. Muestra. Fue de 100 pacientes. Esta investigación fue cuali cuantitativo de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental. Estudio cuantitativo; descriptivo, se detalla una sola variable, la calidad en la atención; transversal, se midió la variable una sola vez, en abril del 2016; prospectivo, la data se organizó luego; la estadística descriptiva fue de medidas de tendencia central y de dispersión, Llegando a las conclusiones: La calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la encuesta de Serqual, empleando la escala de Likert es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles¹³.

Herrera (2017) TESIS MAESTRIA; UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PERÚ. De acuerdo con esta investigación tiene como Objetivo, determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos. Esta investigación fue un estudio de tipo básica y por su alcance el estudio corresponde a una investigación de nivel correlacional. Es correlacional porque determina el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas. En efecto las variables logran converger en un resultado mayor de los elementos o factores que se producen dentro de una realidad problemática o una realidad positiva. El Diseño del estudio fue no experimental, el tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre dos o más variables, cuya inclinación está sujeta a la muestra de los sujetos o participantes. Llegando a sus conclusiones que. Existe una relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención

odontológico en el Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderada de 0.406¹⁴.

1.2.3 A nivel Local

Atunga B ,(2017), Tesis magistral titulada “Actividades de enfermería y percepción de la madre en la calidad de atención durante el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año en la micro red la Palma. La investigación tiene por objetivo determinar las actividades de enfermería y la percepción de la madre en la calidad de atención durante el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año en la Micro red La Palma Ica Julio 2016. Metodológicamente es de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo. La muestra está constituida por las enfermeras de CRED y 20 madres con niños menores de un año, seleccionados por un muestreo intencional. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la entrevista estructurada. Resultados: según datos generales el 45% tienen 26 a 35 años, el 50% es conviviente y el 70% procedente de la costa. Las actividades de enfermería según dimensión entrevista inicial es significativa en el 73%, según dimensión evaluación del crecimiento es significativa en el 93%, según dimensión evaluación del desarrollo es significativa en el 67%, según dimensión consejería es poco significativa en el 57%, según dimensión registro de datos es significativa en el 70%, Llegando a la conclusión de que las actividades de enfermería son significativas y la percepción de la madre es positiva, rechazándose las hipótesis para ambas variables.¹⁵

Custodio, J, Rojas, C,(2017) tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital agosto hernández mendoza essalud”. Descriptivo de tipo transversal. Nivel de investigación Observacional. Material y Métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 130 usuarios de los consultorios externos del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud - Ica en febrero-marzo del 2017. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS 24.0. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 60.8% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 62.3%;

las dimensiones de: confiabilidad (50.8%), Aspectos Tangibles (56.2%), empatía (48.5%) y seguridad (46.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (60.8%) es semejante a la realizada en servicios de Essalud y relativamente más baja que la realizada en servicios de salud de MINSA. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.¹⁶

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

En el contexto Salud Pública no es un tema ajeno al concepto de “calidad” y a los intentos de mejorar las discrepancias entre la demanda ofrecida por parte de los usuarios en los servicios de salud y la oferta que el Estado y la sociedad dispone. La medición de la calidad resulta compleja, porque aún no existen consensos claros y precisos. Donabedian ¹⁷

1.3.1 SATISFACCION DEL USUARIO

Según el diccionario de la Real Academia Española es el sentimiento que se obtiene cuando ha cubierto una necesidad que en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. Thompson, refiere que la satisfacción del beneficiario va depender no solo de la calidad de los servicios sino igualmente de sus expectativas. El beneficiario va estar eternamente satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Si las expectativas del interesado son bajas o tiene una acogida limitado a cualquiera de los servicios que puede brindar dicho centro, puede ser que esté satisfecho con percibir servicios parcialmente deficientes. Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes de los usuarios es tan elemental para el cuidado de buena calidad como la competitividad técnica. Para el paciente, la calidad va estar pendiente principalmente de su interacción con el personal de salud tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo de que se obtenga la asistencia apropiada que espera el paciente por parte de los profesionales en el establecimiento de Salud Es cuando los sistemas de salud y sus trabajadores que pertenecen al establecimiento colocan al usuario arriba de todo, por el cual ellos le ofrecerán una prestación que

no solo cubrirán los estándares técnicos de calidad, sino que asimismo cubren las necesidades relacionadas como respeto, información pertinente y equidad. En lo que proporciona a las actitudes se espera que el profesional a la hora de sus atenciones sea amigable, atento, solidario, caballeroso, amable, cortés, etc. Su figura del profesional se va ver siempre influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto a las conductas, debe brindar respuesta rápida, así como el dar instrucciones claras, el mostrar respeto al usuario, utilizar una expresión adecuada y saber escuchar con atención.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Kotler & Armstrong, Van a Clasifican los elementos que conforman la satisfacción de la siguiente manera:

a.- RENDIMIENTO PERCIBIDO

Se encamina a la realización en cuanto al envío del valor que el usuario considera haber obtenido luego de obtener una ganancia o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

.Se especifica desde el punto de vista del usuario, no del establecimiento..

- ✓ Se fundamenta en los resultados adquiridos que el paciente obtiene con el servicio proporcionado.
- ✓ Se enfoca en las percepciones del paciente, no necesariamente en la contexto.
- ✓ En efecto las opiniones de otras personas influyen considerable en el paciente.
- ✓ Va depender del estado de la energía del usuario y de sus razonamientos.
- ✓ Dado su problema el rendimiento recibido puede ser encaminado después de una exhaustiva exploración que comienza y termina en el paciente.

b.- LAS EXPECTATIVAS

Las expectativas es la familiaridad que los usuarios tienen por lograr algo. Las expectativas de los usuarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- ✓ El compromiso que hace asimismo la institución para el mejoramiento del servicio a dar.
- ✓ Experiencia de compras anteriores.
- ✓ Creencias de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- ✓ Compromisos que ofrecen los competidores.

Al conocer de este proyecto es muy importante ya que la disminución en los índices de complacencia por parte del beneficiario no siempre significará una bajada en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del usuario.

En todo caso es importante monitorear regularmente las expectativas para determinar lo siguiente:

- ✓ Si están adentro de lo que el establecimiento puede proporcionarles.
- ✓ Si están por arriba de las aspiraciones que genera la competitividad.
- ✓ Si corresponden con lo que el usuario espera para animarse a consumir.

c.- LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

Los niveles de satisfacción se encuentran 3 que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

INSATISFACCIÓN

Se genera cuando el ejercicio observado del producto no alcanza las expectativas del usuario.

SATISFACCIÓN

Se genera cuando el ejercicio observado del producto coincide con las aspiraciones del paciente.

COMPLACENCIA

Se genera cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

El grado de satisfacción del paciente se puede dar a conocer el valor de lealtad hacia el establecimiento. Como por ejemplo: un paciente resentido cambia una

marca o proveedor de manera inmediata que fue condicionada por el centro de salud, por su parte el paciente satisfecho se mantendrá firme a los productos que condicione dicho centro; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente contento será fiel al servicio porque sentirá un vínculo emocional que supera largamente a una simple preferencia racional.

Por esta causa los establecimientos buscan satisfacer a todos los usuarios mediante el compromiso que pueden brindar y conceder más de lo que prometen.

Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula ¹⁸

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

CONFIABILIDAD De acuerdo a Atalaya (1995) se define la confiabilidad como la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso (p.16). Dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega, de prestación, solución de problemas y costos. Por otro lado, la confiabilidad guarda estrecha relación con la calidad de servicio, puesto que reúne ciertas peculiaridades como por ejemplo la veracidad, honestidad y credibilidad bajo condiciones estipulados por la organización. En este sentido, Atalaya refiere que la confiabilidad si bien es cierto es la capacidad para desempeñar un servicio de forma precisa y segura también exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda. En otro aspecto se hace referencia que la confiabilidad cumple promesas de entrega, suministrados de modo seguro preciso y honesto; entre tanto se debe observar los efectos e impactos de cambio para mejorar dicha dimensión.

VALIDEZ : según Atalaya comprende la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para alcanzar efectos que se desea o se espera de acuerdo a la expectativas del usuario: la validación comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En este sentido la validez viene a hacer la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley del conocimiento. Por esta validación se determina lo que realmente se quiere obtener o medir en el cuestionario de manera que permita recopilar la información necesaria para lo cual fue creado (p. 14). En consecuencia el autor define la validez como una peculiaridad de un servicio o producto, pero para que

esta tenga consistencia debe estar en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios. Por tanto en lo principal de lo eficaz y correcto, que se determina a través de un cuestionario.

Es la especialidad fundamental del servicio que brinda el profesional de una forma correcta y eficiente también de la aptitud de conseguir el resultado que se desea o se espera en relación con las expectativas del beneficiario.

La validación es el desarrollo por intermedio del cual el científico que desarrolla cuestionarios obtiene demostración para justificar sus inferencias. Este procedimiento de firmeza requiere una investigación empírico encaminado a recoger la demostración requerida.

Tradicionalmente la certificación, se había presentado como el carácter del elemento para determinar los rasgos o características que se pretenden estimar. Por intermedio de la firmeza se trata en establecer si efectivamente el informe mide aquello para lo que fue elaborado.

Por último; la certificación se ve como una valoración más que de una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del interrogatorio.

LEALTAD La teoría de japonés Ouchi (citado por Koontz y Weihrich 2013) sustenta que: La lealtad conectada a la confianza; son en sí valores que no pueden desconocerse en la concepción mental, del trabajo japonés y el valor de la humildad reconoce en si situaciones de limitación obtenidas en las capacidades del ser humano. Esta condición se logra mediante la experiencia, constituyéndose de esta manera parte de la personalidad institucional (p. 68) De acuerdo a la teoría de Ouchi la relaciones existentes entre las personas y las instituciones se logran afianzar mucho más en tanto y cuanto se percibe una atmosfera idónea cuya virtud se manifiesta a través de la confianza, que se maneja; de modo que la inteligencia logre cumplir con su función de observar debajo de la invisible línea del iceberg burocrático, para lo cual la identidad de los individuos pertenece a un grupo determinado y estos a sus ves demuestran lealtad. La lealtad en la mentalidad japonesa es un principio imprescindible de una organización o institución (la confianza y la lealtad tienen el mismo estatus de valor en la concepción laboral del Japón). La lealtad para Atalaya viene a constituir una marca o sello que distingue a los gerentes o líderes, y se da siempre cuando estos ayudan a sus trabajadores a fortalecer relaciones sólidas y verdaderas, por otro lado podemos decir que es un acuerdo contractual que tiene los mismos usuarios con la organización, en tanto y cuanto sus necesidades sean

completamente satisfechas por consiguiente , ese nivel por el cual un profesional o personal de una organización publica del sector salud se ponga la camiseta de la misma organización, y por ende su participación activa en sus actividades o acciones programadas. Claro está que la fidelidad en cierto modo es relativa, ellos significa que en algún momento de nuestras vidas se experimenta conflictos. Por ultimo también es la fidelidad que los individuos establecen a una organización entre tanto; es el instrumento vital o espíritu que toda empresa busca.

Reichheld , define la honradez como el sello característico de los grandes líderes y se da cuando ayudan a sus personales a elaborar relaciones con los pacientes correctos:

Los pacientes que puedan hacer un valor estable, que quieran retornar por más, tarde o temprano y hacer todos sus tratos con cierto establecimiento.

El mantener a los pacientes, es un argumento que sencillamente no se puede recluir interiormente de límites estrechos, llegamos a entender que la honradez en los negocios tiene tres dimensiones honradez del convaleciente, la honradez del empleado y la honradez del inversionista, y que éstas son cuantioso más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La honradez tiene una condición firme a sus compromisos y que ha dado resultados de lealtad. Esta expresión hace informe a una dignidad Íntegra y demostración el nivel de sacrificio de un individuo hacia otra.

La honestidad adopta diversos aspectos según las circunstancias en que se trasto. En el contenido de terapias familiares, la honestidad designa el acatamiento de las reglas dictadas por una familia mientras que en religiones la honestidad se refiere más a elementos de fiabilidad y creencia.¹⁹

1.3.3 CALIDAD DE ATENCIÓN

Se utiliza en una extensa diversidad en formas diferentes, no existe una enunciación explícitamente de ellos: a partir de una perspectiva del comprador, la calidad se asocia a su importe o inclusive el costo. A partir de una perspectiva del fabricante, la excelencia se asocia con el diseño y la elaboración del producto para complacer las exigencias del consumidor.

Numerosos son los autores que han abordado el contenido de la excelencia y habitualmente se han determinado como “que tan apropiado es para el uso”; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

- Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 definieron que la excelencia es la conclusión de la comparación entre expectativas y percepciones.
- Espeso y Harvey en 1994 definieron que calidad consiste en complacer las demandas del beneficiario. Valls
- Stoner et al en 1996 describieron que el vocablo excelencia representa un conocimiento muy extenso en que se ha transformado mundialmente en uno de los más importantes para la hipótesis de la dirección.

El significado de “calidad”, como se usa en la administración, va más allá de establecer una elaboración de excelencia óptimo a la medida y de buen importe, actualmente se refiere a obtener productos y servicios cada vez mejores, a precios periódicamente más competitivos; esto entraña formar las cosas conforme a partir de la primera vez, en parte de realizar errores y posteriormente corregirlos. Stoner

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que calidad en los servicios de salud deben estar presentes en los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

En definitiva excelencia implica, agilizar y emprender la probabilidad de que las personas permitan desenvolver sus potencialidades realizando su compromiso cada vez mejorado y de modo más natural y a la vez investigar al mismo período el progreso de los recursos humanos como un activo primordial de la institución a la que pertenecen y la comodidad de la sociedad en general. La calidad no se crea con una determinación, se enseña y se produce en cada espacio de organización con la colaboración activa de todos sus miembros de dicha institución, desde el portero hasta al director. Salazar ²⁰

CALIDAD DE SERVICIO DEL PACIENTE

Es ofrecer salud a las personas que requiere una serie de acciones no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino de igual forma incluye una serie de

negociaciones de emociones y necesidades, enfocándose al personal de atención administrativo, el procedimiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, compromiso, premura, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Oliver, La calidad es un servicio de la salud que se refiere a conceder al paciente un servicio que supere continuamente sus expectativas y exigencias, reduciendo asimismo el desajuste entre el servicio que los pacientes y el servicio que ellos reciben.

Comité de derechos económicos, los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde la perspectiva científica.

Los objetivos que pueden resultar en proporción a la calidad de servicio pueden ser:

- ✓ La satisfacción del cliente.
- ✓ Mejoramiento continuo del servicio.
- ✓ Eficiencia en la prestación del servicio²¹

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Según Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron en establecer cinco dimensiones de calidad las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos y entre ellas son:

ELEMENTOS TANGIBLES. Forman parte de instalaciones físicas y equipo de formación, los cuales deben ser excelentemente viable y el personal debe estar adecuadamente presentado de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Zeithman & Bitner Definen elementos tangibles: A lo que transmite o representa de manera física o por imagen del servicio.

FIABILIDAD

Es la capacidad del personal en ejecutar el servicio determinado de manera leal y correcta. Para puntualizar un poco más y comprender el significado de fiabilidad se recopiló el siguiente concepto: La fiabilidad es un argumento en el que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad permite ejecutar en otro científico debidamente el mismo estudio, con un equipo y en circunstancias similares para así conseguir estrictamente los mismos resultados. Si esto no es permisible, entonces el diseño no es seguro. Por tal raciocinio en la expresión habitual, se utiliza la palabra seguro para referirse a que algo es leal y que dará el propio efecto constantemente.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se sabe que tiene la condición de brindar y facilitar un servicio momentáneo.

Los usuarios cierto tiempo son más exigentes en este sentido, para extender un poco más sobre el tema capacidad de respuesta se mencionan los siguientes párrafos:

Conservar satisfechos a los usuarios es el secreto para garantizar que no se conviertan en clientes pasados.

El no acatamiento con los plazos o hacer caso omiso a las interrogantes puede incrementar la insatisfacción por parte del usuario en la institución Cuando la capacidad de respuesta al usuario es una prioridad se encontrará más oportunidades y aumentaran las posibilidades en servir a todos mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

SEGURIDAD

El vocablo confianza destaca la pertenencia de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indudable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una evidencia.

El profesional González Precisa que: “La seguridad es la comprensión del servicio y la educación prestada, gentileza del personal; así como, su destreza para transmitir seguridad al usuario”. En respuesta, la seguridad hace informe a las circunstancias

en las que se desarrolla una actividad: tal es el caso en que las prevenciones se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en cuestión de desastre y fundamentalmente.

EMPATÍA.

Zeithman & Bitner (26) Empatía es brindar a los usuarios atención personalizada y cuidadosa. La empatía es una destreza propia del ser humano que nos permite comprender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder comprender la manera de pensar así como entender y experimentar su punto de vista mejorando así las relaciones interpersonales que permitirán la buena comunicación, generando sentimientos de cordialidad, entendimiento y afecto.

Para que esta destreza pueda desarrollarse de la excelente manera se deben tener en cuenta algunas capacidades de la conducta tales como:

La calidad de interrelación, el progreso moral, buena comunicación y el altruismo.

Pero la empatía cumple asimismo funciones de motivación e información que va dirigida en calmar la necesidad de otra persona, permitiendo lograr información acerca de la manera en la cual se debe tener en cuenta la comodidad de los demás. Podemos indicar que una persona es empática cuando sabe atender con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe dialogar y está preparado a deliberar de los problemas para así hallar una solución a ellos.

Asimismo ser empático es ser capaz de lograr comprender emocionalmente a las personas, lo cual permitirá la clave del triunfo en las relaciones interpersonales. Por consiguiente, la empatía es un importe propio del ser humano que permite ponerse en su posición de otras personas, de esta forma lograr comprender los problemas que lo aquejan al usuario y así conseguir ayudarlo de una forma muy eficaz.²²

LAS ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

INVESTIGAR Y ENTENDER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.

La investigación se consigue mediante distintas formas de indagación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber comprender las quejas de los usuarios.

COMUNICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LA ORGANIZACIÓN.

La comunicación, debería de ser fluida para obtener datos e información, saber los defectos y optimizar servicio. Este punto se verá considerablemente desarrollado en otra sección.

MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACTUAR SEGÚN LOS RESULTADOS

Todas las organizaciones deben poseer medios para acceder saber la complacencia del usuario e pretender optimizar los datos, las capacidades y posibilidades de la organización.

EL FIN ULTIMO ES SATISFACER AL CLIENTE EN EL MÁXIMO GRADO POSIBLE

El usuario debe sentirse de modo complacido en todos los niveles, inclusive cuando efectúa quejas. Para conservar conformidad al usuario se debe excluir todo elemento de insatisfacción. La organización deberá forjar lo operable en corregir las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por constitución.

MANEJO SISTEMÁTICO DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

Confirma una cercanía balanceada satisfaciendo a los usuarios y partes interesadas (como propietarios, personales, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un conjunto).

MOTIVAR AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

Se debe impulsar en los miembros de la organización que se esfuercen por optimizar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al usuario a los objetivos de la organización y por lo tanto la categoría de servicio mejorará.

PROMOVER LA INICIATIVA INDIVIDUAL Y LA CREATIVIDAD

Cuando los miembros de la institución se comprometen y toman la decisión en su labor se generan y pueden difundir nuevas y buenas ideas motivadas al interés,

mediante el cual se obtiene el examen de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización.

INCENTIVAR LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PROPIOS RESULTADOS

Los participantes de la organización deben proceder por si mismos. Teniendo la necesidad el de realizar sus exigencias y expectativas de su trabajo en un proceso. Para proceder el liderazgo se tiene que poner de su parte para que se realice con triunfo y se consigan los resultados deseados.

HACER SENTIR A LOS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN EL DESEO DE PARTICIPAR Y CONTRIBUIR AL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Los miembros de cierta organización deben ser enfocados en considerar la necesidad de participar y apoyar a la mejora de la calidad. Por ello es muy provechoso que estén motivados sobre la necesidad de notificar en la gestión de la calidad en salud. Dicho de este modo, el desarrollo de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización.

MEJORAR LA TECNOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN.

Para conseguir a la máxima complacencia del beneficiario se debe optimizar la tecnología y que resulte beneficioso y sus beneficios estén reflejados de forma óptima. La máxima eficacia se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la institución.

RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Se dice que el concepto de calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; y se puede decir que la calidad genera satisfacción del usuario al ciento por ciento y permanentemente. Aunque muchos autores lo consideran como sinónimos que por lo consiguiente sugieren que los modelos de satisfacción pueden ser denominados calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?
- ¿Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?

1.5 Justificación del Estudio

Se sabe que la relación Odontólogo - paciente es un aspecto primordial en la recuperación del paciente, ya que si se logra de manera eficiente una buena comunicación basada en la confianza, se puede generar en el usuario un sentimiento de seguridad por el cual hace receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de dicha enfermedad. La satisfacción de la población en general relacionada con los servicios de salud y en especial en el servicio de Odontología cabe resaltar que es un objetivo primordial del sistema de salud que proporciona información sobre el éxito del personal .cabe recalcar que se debe ofrecer al paciente una atención que sea afectiva que se preocupe no solo por su salud, sino por problemas personales y sociales.El servicio de Odontología debe estar basado en datos enfocados en la

satisfacción y calidad de los pacientes, dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental en la calidad asistencial. La satisfacción del usuario, refleja una calidad, siendo ésta un elemento principal que da confiabilidad, credibilidad y prestigio al centro de salud donde se brinda el cuidado. Es necesario que el profesional de odontología conozca la satisfacción del usuario, sobre la calidad de cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo principal de trabajo es el cuidado de nuestros usuarios, considerándose este como un proceso de interacción que será dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud. Al analizar de la satisfacción y la calidad de los usuarios es de vital importancia para la investigación en materia de salud, ya que permite por un lado identificar las carencias desde el punto de vista del usuario y por otra parte nos permite evaluar los resultados de los cuidados, en este caso los que brinda el profesional de odontología, teniendo en cuenta que las necesidades del paciente son el eje principal que se articula a las prestaciones asistenciales. Es importante analizar la satisfacción y calidad de los usuarios en el servicio de Odontología, ya que representa un indicador muy importante para medir la calidad de los servicios de salud, tanto para quien lo recibe "el usuario", como para quien lo brinda "profesional de odontología". Los usuarios que son atendidos en el servicio de odontología, están relacionado, directamente con la calidad, ya que esta requiere, tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente.

A lo largo del tiempo el sistema de salud se ha ido perfeccionando y por ende el servicio de odontología se ha ido adecuando a exigencias que hoy crea un sistema por el cual garantice una atención eficaz, adecuada y oportuna.

El centro de salud Los Aquijes, perteneciente al departamento y provincia de Ica, es uno de los centros asistenciales que brinda atención en áreas como urgencias, consulta externa por medicina general, obstetricia, laboratorio clínico, enfermería, farmacia y odontología. Al analizar este problema que hoy presenta el centro asistencial se reconoce que las actuales modalidades de la sobrecarga laboral, la ausencia de recursos y de medidas de bioseguridad, la limitación del acceso a cursos de capacitación y actualización y la restricción de acceso a programas de bienestar social, generan un alto nivel de insatisfacción y desmotivación para el cuidado de los pacientes. Estas inquietudes han creado la necesidad de comprobar

la existencia de algo que siempre se ha considerado implícito en la práctica diaria del servicio de odontología.

La Satisfacción de los pacientes en uno de los parámetros que hoy en día se tiene en cuenta para evaluar la calidad de la atención en salud y por ende es de vital importancia tener en cuenta el concepto que tienen los usuarios en relación a las atenciones que se brindan en el servicio de odontología, siendo este el recurso humano que tiene con el paciente y su familia, actuando como un principal canal de comunicación.

1.5.1 Conveniencia

La conveniencia de la presente investigación se justifica en la necesidad de identificar el nivel de satisfacción y calidad de atención al usuario del servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes del Provincia y Departamento de Ica, estando el problema priorizado respecto al incremento del número de quejas por parte del usuario.

1.5.2 Relevancia Social

Los beneficiados de la presente investigación son los usuarios porque los resultados del presente estudio será entregado un ejemplar al centro de salud para poder planificar y determinar estrategias para las mejoras al dicho centro y en especial al servicio de Odontología, ya que un buen servicio genera satisfacción.

1.5.3 Implicancias Prácticas

La presente investigación tiene una implicancia practica porque será para dar a conocer a las autoridades responsables de instituciones públicas y privadas en los servicios de la salud, el conocimiento sobre el cuidado que brinda el Cirujano Dentista a los pacientes según percepción se puede implementar estrategias que permitan adoptar nuevas actitudes y cambios en el cuidado de la salud bucal hacia una perspectiva holística que deben brindar al paciente, así mismo sensibilizar y motivar a los profesionales de otros servicios que deben de cumplir su función para así generar fortalezas y a la vez estrategias para llegar así a nuestro objetivo principal que es el de brindar calidad de atención y satisfacción los usuarios que asisten al centro de salud Los Aquijes.

1.5.4 Valor Teórico

La presente investigación presenta un valor teórico importante porque me va permitir conocer la calidad de atención, según el modelo SERVQUAL, en el Centro de Salud Los Aquijes, perteneciente a la Provincia y Departamento de Ica en el realizada en el mes de Junio 2018, esta investigación es basada en una descripción real con dichos aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, en el que puedan permitir hallar una relación directamente con la satisfacción del usuario en dicho centro.

1.5.5 Unidad Metodológica

El instrumento metodológico alcanza los objetivos y también aplica estas herramientas de validez y confiabilidad de los instrumentos que mide las dimensiones de calidad.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

1.6.2 Hipótesis Específica

- Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

1.7.1.1. Objetivo Especifico

- ✓ Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- ✓ Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- ✓ Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- ✓ Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.
- ✓ Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

II.MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Diseño Descriptivo Correlacional Transversal. De acuerdo a Sánchez y Reyes menciona que en una investigación correlacional determina el grado de intensidad que existe entre dos o más variables.

2.2 Variables, Operacionalizacion

Variables: Satisfacción del Usuario

Calidad de Atención

Operacionalizacion de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
SATISFACCION DEL USUARIO	Se define como la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, un objeto, acción o condición se comparan con las	Aplicación de la encuesta SERQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, adaptada por cabello y chirinos. 20 ITEMS.	confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera usted al dentista que es responsable y cumple con sus horarios de trabajo ✓ El dentista le brinda seguridad al momento de la atención. ✓ El dentista fue claro con el diagnóstico. ✓ El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y transmite confianza el ambiente. ✓ Se siente cómodo cuando le atiende el dentista. ✓ El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente. ✓ El dentista es carismático y usted se siente acogida en la atención. ✓ El dentista toma su tiempo para explicar el tratamiento a seguir. 	Ordinal Desacuerdo Ni de acuerdo ni en Desacuerdo De acuerdo
			Validez	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada ✓ Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales que le garantice un buen tratamiento ✓ Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. ✓ Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista. 	

	necesidades y deseos del individuo.			<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dentista suele explicar en que consiste el tratamiento antes de empezar. ✓ Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. ✓ El dentista es eficiente en su trabajo 	
			Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usted cumple con acudir a sus citas ✓ Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud. ✓ Usted trata con respeto al dentista ✓ Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. ✓ Usted se encuentra motivados por la atención realizada. 	
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Calidad de atención	La calidad de atención es una forma de actitud, relacionada a la satisfacción, donde el cliente	El instrumento de recolección de datos será un cuestionario SERQUAL. 30 ITEMS	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El consultorio dental del centro de salud es agradable. ✓ El consultorio dental siempre está limpio y ventilado. ✓ El personal de salud del centro suelen estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena presencia). ✓ El consultorio dental cuenta con materiales 	Ordinal Desacuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La atención que ofrece el centro de salud es integral para todos. ✓ La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada. ✓ La información sobre la salud bucal que se refiere en el centro de salud es adecuada. 	Ni de acuerdo ni

compara sus expectativas y necesidades con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo el servicio.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando existe una queja de un paciente el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. ✓ La farmacia del centro de salud cuenta con medicación que necesita el dentista. ✓ El compartir cepillos personales traería enfermedades dentales. 	en desacuerdo
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. ✓ El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de los dientes. ✓ El dentista suele que es importante acudir a sus atenciones programadas ✓ Consideras que el dentista esta atento a tus dudas y te las aclara. ✓ Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales 	Deacuerdo
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios ✓ El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. ✓ Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud. ✓ Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil) ✓ Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar ✓ los problemas de salud bucal de los pacientes 	

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. ✓ El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. ✓ El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud. ✓ Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia ✓ Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad ✓ Consideras que los horarios de atención proporcionados ✓ por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas ✓ Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes. 	
--	--	--	---------	---	--

2.3 Población Y muestra

2.3.1 Población

La población está conformado por los usuarios que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud ``Los Aquijes`` ubicado en la Provincia y Departamento de Ica – Distrito Los Aquijes en los meses de marzo hasta junio.

2.3.2 Muestra

Muestra intencional, la cual estará constituida por 81 usuarios que asisten al servicio de odontología en el centro de salud “Los Aquijes”, junio 2018. El muestreo es no probalístico por conveniencia .

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica e Instrumento

Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima.

2.4.2 Confiabilidad y Validación

Para la validez del instrumento se recopiló por: Jesús Herrera. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos. [Tesis Maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo Escuela de Post Grado; 2017.

Las encuestas SERVQUAL modificada para su uso en servicios de salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa y emergencia.

La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de cron Bach.

2.5 Método de Análisis de Datos

- Para el análisis de los datos obtenidos se emplearan distribuciones de frecuencias, medias aritméticas de las variables de cada dimensión.

- La discusión de los resultados se hará mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del marco teórico.
- Las conclusiones se formularán teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

2.6 Aspectos Éticos

En relación a la ética: se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos que asegurarán la validación del trabajo de investigación:

Autonomía. La participación es de carácter voluntario, para garantizar que cualquier participante podrá negarse a realizarlo o retirarse en cualquier momento, si considerase que cualquiera de sus derechos pudiera verse amenazado. En este trabajo de investigación los usuarios del servicio de salud tomarán la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmarán un consentimiento informado.

No maleficencia. Principio de la bioética que afirma el deber de no hacer a los demás algo que no desean; así mismo es simplemente abstenerse intencionalmente de acciones que pueden causar daño. En la investigación se tendrá en cuenta los beneficios, puesto que en este estudio no hay riesgo de hacer daño a la persona ya que solo se busca obtener información, mas no realizar experimentos en dicha población en estudio.

Justicia: La población (universo) se elegirá de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual todos usuarios tienen misma posibilidad de ser elegidos.

Beneficencia: El presente trabajo de investigación beneficiará a los usuarios del centro de salud ya que al contar con información sobre el tema los encargados del manejo de dicho centro de salud podrán tomar medidas para corregir y reforzar algunas acciones. Además esta investigación servirá de guía para el desarrollo de otros estudios en el futuro.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORÍAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[74-100]	10	12%
Moderadamente satisfecho	[47-73>	68	84%
Insatisfecho	[20-46>	3	4%
Total		81	100%
Media aritmética		62.65	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la variable satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 12% (10) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera satisfecho el nivel de satisfacción al acudir al centro de salud de los Aquijes, por otro lado el 84 % (68) de los usuarios consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 4% (3) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 62.65 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario luego de acudir al centro de salud de Los Aquijes es moderadamente satisfecho.

Tabla 2: Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[30-40]	15	19%
Moderadamente satisfecho	[19-29>	61	75%
Insatisfecho	[08-18>	5	6%
Total		81	100%
Media aritmética		25.04	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 19% (15) de los usuarios consideran que la confiabilidad en la atención médica del centro de salud de Los Aquijes es satisfecho, por otro lado el 75% (61) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 6% (5) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 25,04 puntos que permite afirmar que la confiabilidad en la atención médica es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 3: Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[26-35]	16	20%
Moderadamente satisfecho	[17-25>	56	69%
Insatisfecho	[07-16>	9	11%
Total		81	100%
Media aritmética		21.75	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión validez en opinión que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 20% (16) de usuarios consideran que en cuanto a la validez en opinión de los usuarios que asisten al centro de salud de Los Aquijes es satisfecho, por otro lado el 69% (56) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 11% (9) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,75 puntos que permite afirmar que dimensión validez es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 4: Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[19-25]	18	22%
Moderadamente satisfecho	[12-18>	51	63%
Insatisfecho	[05-11>	12	15%
Total		81	100%
Media aritmética		15.85	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de la dimensión lealtad en opinión que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 22% (18) de los usuarios que asisten al centro de salud de Los Aquijes consideran que la dimensión lealtad se encuentra en un nivel satisfecho, por otro lado el 63% (51) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 15% (12) de los usuarios la consideran como insatisfecha.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,85 puntos que permite afirmar que la lealtad en la atención del servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 5: Resultados de la calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Buena	[111-150]	4	5%
Regular	[71-110>	73	90%
Deficiente	[30-70>	4	5%
Total		81	100%
Media aritmética		89.98	

Interpretación:

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para evaluar la calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 5% (4) de los usuarios que asisten al centro de salud de Los Aquijes consideran que la calidad de atención en el servicio de odontología es buena, por otro lado el 90% (73) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 5% (4) de los usuarios consideran que la calidad de atención en el servicio de odontología es deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 89,98 puntos que permite afirmar que la calidad de atención del servicio de odontología en el centro de salud de Los Aquijes, es considerada por los usuarios como regular.

Tabla 6 Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	9	11%
Regular	[17-26>	64	79%
Deficiente	[07-16>	8	10%
Total		81	100%
Media aritmética		21.24	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

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

Se observa en la tabla, que el 11% (9) de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, señalaron que la dimensión aspectos tangibles es buena, por otro lado el 79% (64) la considera en un nivel regular; finalmente el 10% (8) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,24 puntos que permite afirmar que la dimensión aspectos tangibles, es decir la impresión que tienen los usuarios de este establecimiento de salud en cuanto a la infraestructura y sus instalaciones, es considerada como regula.

Tabla 7: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[24-30]	8	10%
Regular	[15-23>	59	73%
Deficiente	[06-14>	14	17%
Total		81	100%
Media aritmética		18	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 10% (8) de los usuarios que asisten al servicio de odontología de este establecimiento es consideran como bueno, por otro lado el 73% (59) la consideran en un nivel regular; finalmente el 17% (14) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 18 puntos que permite afirmar que la dimensión fiabilidad, es decir la atención y el trato que es brindado por los profesionales de salud del establecimiento, es considerada por ellos como regular.

Tabla 8: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[19-25]	12	15%
Regular	[12-18>	56	69%
Deficiente	[05-11>	13	16%
Total		81	100%
Media aritmética		14.76	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 15% (12) de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, consideran que la capacidad de respuesta percibida por los profesionales de la salud es bueno, por otro lado el 69% (56) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 16% (13) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 14,76 puntos que permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad de los empleados que laboran en este establecimiento para ayudar a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido, es considerada como regular.

Tabla 9: Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[19-25]	12	15%
Regular	[12-18>	59	73%
Deficiente	[05-11>	10	12%
Total		81	100%
Media aritmética		15.35	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 15% (12) de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, señalan que la seguridad que les brinda el personal es bueno, por otro lado el 73% (59) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 12% (10) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 15,35 puntos que permite afirmar que la dimensión seguridad, es decir que la atención profesional brindada y los conocimientos referidos al motivo de la atención que les brindan los especialistas, es considerada como regular.

Tabla 10: Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	9	11%
Regular	[17-26>	55	68%
Deficiente	[07-16>	17	21%
Total		81	100%
Media aritmética		20.55	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 11% (9) de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud de los Aquijes, opinan que el sentimiento de empático brindado por el personal que labora en este servicio es bueno, por otro lado el 68% (55) de los usuarios la ubica en un nivel regular; finalmente el 21% (17) de usuarios señalaron que los sentimiento de empatía mostrados por los trabajadores del establecimiento es deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 20,55 puntos que permite afirmar que en cuanto a la dimensión empatía, es decir la capacidad de compartir, comprender y ponerse en el lugar de los pacientes es regular.

Tabla 11: Kolmogorov-Smirnov.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	D1: Confiabilidad	D2: Validez	D3: Lealtad	VX: Satisfacción del usuario	D1: Elementos tangibles	D2: Fiabilidad	D3: Capacidad de respuesta	D4: Seguridad	D5: Empatía	VY: Calidad de atención
N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Parámetros normales ^{a,b}										
Media	25,0494	21,7531	15,8519	62,6543	21,2469	18,0000	14,7654	15,3580	20,5556	89,9259
Desviación estándar	5,14758	5,06342	4,19557	11,91969	4,78156	4,44972	3,93469	3,87075	5,32212	17,03730
Máximas diferencias extremas										
Absoluta	,075	,147	,082	,163	,150	,090	,092	,111	,109	,198
Positivo	,075	,147	,082	,163	,116	,090	,069	,101	,109	,198
Negativo	-,065	-,069	-,082	-,112	-,150	-,077	-,092	-,111	-,101	-,182
Estadístico de prueba	,075	,147	,082	,163	,150	,090	,092	,111	,109	,198
Sig. asintótica (bilateral)	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,164 ^c	,089 ^c	,016 ^c	,018 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

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

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

		Variable Satisfacción usuario	X: el usuario
Coeficiente de Rho de Spearman	D1: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,497**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81
	D2: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,209**
		Sig. (bilateral)	,048
		N	81
	D3: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,453**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81
	D4: Seguridad	Coeficiente de correlación	,259**
		Sig. (bilateral)	,020
		N	81
	D5: Empatía	Coeficiente de correlación	,331**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	81
Variable Y: Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,452**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	

Interpretación:

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles es 0,497.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad es 0,209.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta es 0,453.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad es 0,259.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía es 0,331.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,452 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; es decir a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un bien nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el centro de salud de Pueblo Nuevo, 2018.

PRUEBA DE HIPOTESIS:

Descripción de la prueba de hipótesis general:

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Satisfacción del usuario	VY: Calidad de atención
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,452**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	81	81
	VY: Calidad de atención	Correlation Coefficient	,452**	1,000
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		81	81	

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

Hipótesis general: Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018.

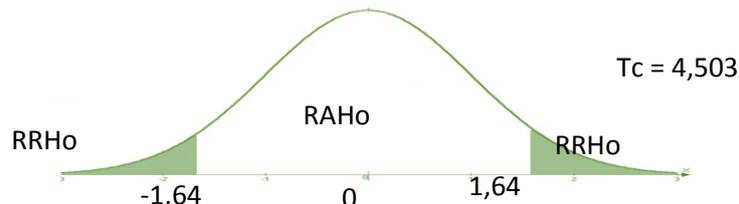
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,503	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,452 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,452)^2}{81 - 2}}} = 4,503$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,503 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Satisfacción del usuario	D1: Elementos tangibles
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,497**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	81	81
	D1: Elementos tangibles	Correlation Coefficient	,497**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	81	81

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

Hipótesis específica 01: Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
5,090	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,497 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,497)^2}{81 - 2}}} = 5,090$$

Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 5,090 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Satisfacción del usuario	D2: Fiabilidad
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,209**
		Sig. (2-tailed)	.	,048
		N	81	81
	D2: Fiabilidad	Correlation Coefficient	,209**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,048	.
		N	81	81

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

Hipótesis específica 02: Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,343	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,209 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,209)^2}{81 - 2}}} = 2,343$$

Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,343 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D3: Capacidad de respuesta
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,453**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	81	81	
	D3: Capacidad de respuesta	Correlation Coefficient	,453**	1,000
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		81	81	

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

Hipótesis específica 03: Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

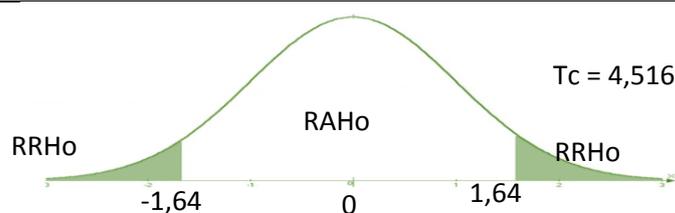
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,516	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,453 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,453)^2}{81 - 2}}} = 4,516$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,516 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 4.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Satisfacción del usuario	D4: Seguridad
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,259**
		Sig. (2-tailed)	.	,020
		N	81	81
	D4: Seguridad	Correlation Coefficient	,259**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,020	.
		N	81	81

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

Hipótesis específica 04: Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,383	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,259 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,259)^2}{81 - 2}}} = 2,383$$

El gráfico muestra una curva normal estándar con el eje horizontal etiquetado con -1,64, 0 y 1,64. Las áreas bajo la curva fuera de estos límites están sombreadas y etiquetadas como RRHo. Una línea vertical a la derecha está etiquetada como Tc = 2,383.

Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,383 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 5.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D5: Empatía
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,331**
		Sig. (2-tailed)	.	,003
		N	81	81
	D5: Empatía	Correlation Coefficient	,331**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,003	.
		N	81	81

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

Hipótesis específica 05: Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

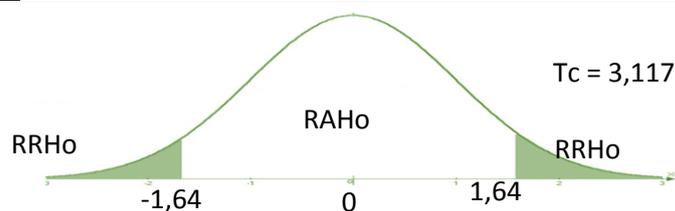
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,117	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,331 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,331)^2}{81 - 2}}} = 3,117$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,117 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

IV. DISCUSIÓN

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

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables: Satisfacción del usuario y calidad de atención; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,452 que indica que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, Junio 2018.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Ramos (2015), quien sostiene en su trabajo de investigación que el 72,2% de los usuarios que acudieron al centro de salud de Pícsi se encontraron satisfechos con la atención brindada en el establecimiento, así mismo recalca que el 90,6% de los usuarios que fueron atendidos tiene seguro por el SIS, lo cual demuestra que el centro de salud busca optimizar la calidad de atención para lograr un buen nivel de satisfacción en sus usuarios externos. Por otro lado Chavez (2017), quien realizó su trabajo de investigación con la finalidad de evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, concluyó que la calidad de atención que se prestó en este servicio es considerada como extremadamente buena, según la opinión de los usuarios al responder la encuesta de Serqual, empleando la escala de Likert, y en función a las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Thompson (1997), quien refiere que la satisfacción del cliente va a depender no solo de la calidad de los servicios sino igualmente de sus expectativas. El beneficiario va estar eternamente satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, es así que si las expectativas del interesado son bajas o tiene una acogida limitado a cualquiera de los servicios que puede brindar dicho centro, puede ser que esté satisfecho con percibir servicios parcialmente deficientes. Por otro lado la variable de estudio calidad de atención es definida

por Oliver (2009), como un servicio de la salud que se refiere a conceder al paciente un servicio que supere continuamente sus expectativas y exigencias, reduciendo asimismo el desajuste entre el servicio que los pacientes y el servicio que ellos reciben.

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

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,497$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,209$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,453$.

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,259$.

En la hipótesis específica N°5; se señala que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,331$.

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

V. CONCLUSIONES

Primera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,452$ que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción de usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Los Aguijes, Junio 2018.

Segunda: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,497$, que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aguijes, junio 2018.

Tercera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,209$, que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aguijes, junio 2018.

Cuarta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,453$, que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aguijes, junio 2018.

Quinta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,259$, que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aguijes, junio 2018.

Sexta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,331$, que indica que existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Comunicar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención al jefe del establecimiento, al jefe del servicio de odontología y a los compañeros en general.
- Segunda:** En relación a la confiabilidad se requiere que el odontólogo brinda seguridad al momento de la atención, explique de manera clara el procedimiento que va realizar y compruebe que el paciente haya comprendido.
- Tercera:** Se debe indicar que el consultorio dental debe estar debidamente equipado, contar con materiales adecuados que garanticen un diagnóstico y tratamiento del usuario y la espera no sea demasiada
- Cuarta:** Es conveniente mejorar la fiabilidad del servicio: que el usuario sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, implementar mecanismo de escucha de las quejas de los usuarios así como el servicio de farmacia con los insumos y/o medicamentos necesarios.
- Quinta:** Sobre los aspectos tangibles, es fundamental que los SS.HH. siempre se mantengan limpios, implementados para personas con discapacidad y estén abastecidos con los materiales necesarios, además que las señalizaciones estén claras y precisas para que el usuario se pueda ubicar dentro del establecimiento
- Sexta:** Sobre la dimensión capacidad de respuesta, el odontólogo tiene que saber llegar al usuario con diversas técnicas, así logrando identificar los problemas y dar una debida solución, indicándole que deben acudir en el momento que s eles cita .

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Drucker P. la administración en una época de grandes cambios, Argentina editorial argentina .2014.
2. Kroeger A, Luna R, atención primaria de salud en USA, editorial pax México, segunda edición 1992.
3. Portocarrero Ruiz p. mujeres y desarrollos, España editorial lepala amazon.1990
4. Ramírez J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce [Tesis para optar el título de Licenciado En Administración de Empresas]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
5. Seclen J, Darras Ch. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Lima, Perú: An.Fac.med; 2005[Sitio en internet]. Disponible
6. Vera M,. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital General de Milagro. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018
7. Gómez K. Calidad de atención del servicio de planificación familiar desde la perspectiva de las puérperas inmediatas del hospital Hipólito Unanue.Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann;2017.
8. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III. Iquitos, Perú: Revista Peruana de Medicina Integrativa; 2016.
9. zabala .calidad de atención odontológica en pacientes con sensibilidad dental de la unidad medica santa marta .univeersidad cooperativa de Colombia .2015.
10. Mongui.percepcion de la calidad de la tencion medica en la poblacion con condición de discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.L.P.universidad nacional de la plata .argentina 2015.
11. Monteiro.nivel de satisfacción del cuidador (normalmente padres u otro acompañante),correlacion a la dimensión estructura procesos y resultados.universidad de chile.2015.

12. Ramos .Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el centro de salud Picsi.universidad san Martin de Porres .Lima .Peru.2015.
13. CHavez .calidad de atención en el servicio de odontología .universidad san martin de Porres .Lima - Peru.2017.
14. Herrera .Relacion que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica del centro de salud delicias de villa chorrillos .universidad cesar vallejo . Lima - Peru.2017.
15. Atunga B.Actividades de enfermería y percepción de la madre en la calidad de atención durante el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año en la micro red la palma .universidad Privada san juan Bautista filial Ica.2017.
16. Custodio J.Rojas C.Percepcion de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernandez Mendoza,ESSALUD .universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica.2017.
17. Infante A. Calidad en la gestión de los servicios públicos de salud (sitio en internet) disponible . Madrid : encuesta nacional de sanidad 2012.
18. suyo I.Relacion entre la calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización provisional centro de atención lima .universidad cesar vallejo.2017.
19. Tomas J .Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos del hospital 2 de mayo .universidad cesar vallejo .2017.
20. Passos. Perpectivas de la gestión de calidad total en los servicios de salud .publicado en whashington D.C..1997.
21. Soler M. Percepción del estrés laboral sobre la atención de la enfermera .universidad alicante ,2016.
22. Johanern.Introduccion a la teoría general de sistemas .Mexico D.C , editorial limusa 1982.
23. Carretero .Garcia .Tobon. Sanchez .Competencias ,calidad y educación superior , primera edición ,editorial cooperativa magisterio .bogota d.c. Colombia.2006.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

Encuesta

Estimados pacientes del "Centro de salud Los Aquijes", en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y calidad de atención que se brinda en el consultorio de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

EDAD:

SEXO:

NIVEL EDUCATIVO:

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Centro de salud Los Aquijes", en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y calidad de atención que se brinda en el consultorio de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

EDAD:

SEXO:

NIVEL EDUCATIVO:

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

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

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches, folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					

13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Satisfacción del Usuario y Calidad de atención, servicio de Odontología, Centro de Salud Los Aquijes. Junio 2018.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Instrumento
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.</p>	<p>Independiente</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Encuesta de satisfacción del usuario</p>
<p>Específicos</p> <p>Específico 1 ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?</p> <p>Específico 2 Qué relación que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de odontología del</p>	<p>Específicos.</p> <p>Específico 1. Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 2. Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de</p>	<p>Específicos</p> <p>Específico 1. Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 2. Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en el servicio de</p>		

<p>centro de salud Los Aquijes?</p> <p>Específico 3. Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?</p> <p>Específico 4 ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?</p> <p>Específico 5. ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018?</p>	<p>odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 3. Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 4. Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 5 Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p>	<p>odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 3. Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 4. Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p> <p>Específico 5. Existe relación directamente entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de odontología del centro de salud Los Aquijes, junio 2018.</p>	<p>Dependiente</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Encuesta de calidad de atención</p>
---	---	---	--	--

ANEXO 3: CONSTANCIA DE PERMISO

SOLICITO: Autorización para la realización de proyecto de investigación y aplicación de encuesta sobre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de odontología.

**GERENTE DEL CENTRO DE SALUD LOS AQUIJES
DRA. CARMEN CARRIÓN SALAZAR**

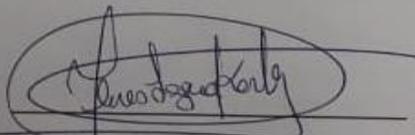
Yo, **Kerly Carolina Flores Legua**, identificada con DNI. 45892223 y COP. 32762, con domicilio en Avenida Principal K1-06 Los Aquijes de la provincia y departamento de Ica. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que al estar culminando la **Maestría** con mención en Gestión y Calidad en los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar mi proyecto de investigación y a la vez la aplicación de cuestionario que lleva como tema "**SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD LOS AQUIJES, JUNIO 2018**"; para así optar el grado de Magister.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

ICA, 10 de julio del 2018.



**KERLY CAROLINA FLORES LEGUA
DNI.458922223**



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
EDIFICIO CUCUYA N° 1000 - ICA

CARMEN CARRIÓN SALAZAR 10-07-18

ANEXO 04: DATA DE RESULTADOS

3.1. Data de la satisfacción del usuario

VARIABLE X: SATISFACCION DEL USUARIO																								
N°	D1: CONFIABILIDAD								D2: VALIDEZ							DIMESIÓN 03: LEALTAD					DI M 01	DI M 02	DI M 03	VA R. X
	ITE M 01	ITE M 02	ITE M 03	ITE M 04	ITE M 05	ITE M 06	ITE M 07	ITE M 08	ITE M 09	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITE M 15	ITE M 16	ITE M 17	ITE M 18	ITE M 19	ITE M 20				
1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	35	29	22	86
2	2	1	1	3	4	3	5	5	3	3	1	2	2	1	2	3	4	4	5	1	24	14	17	55
3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12	9	5	26
4	3	5	3	3	3	5	1	3	4	1	2	3	4	1	2	4	2	2	4	5	26	17	17	60
5	4	3	5	3	4	1	5	4	5	2	5	3	5	4	3	4	3	4	1	4	29	27	16	72
6	4	5	3	1	4	2	4	2	1	5	3	1	1	1	3	1	3	4	3	4	25	15	15	55
7	5	3	5	2	1	3	1	1	2	1	1	4	4	5	5	4	3	5	2	1	21	22	15	58
8	3	4	2	2	2	3	2	5	3	3	5	1	3	5	2	4	3	3	5	3	23	22	18	63
9	1	3	5	5	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	4	5	2	28	21	16	65
10	2	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	30	33	21	84
11	3	1	4	3	1	3	4	2	5	5	1	5	2	2	3	2	1	2	4	3	21	23	12	56
12	4	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	31	33	22	86
13	3	1	2	3	3	2	3	4	5	1	2	1	2	3	5	4	3	3	2	1	21	19	13	53
14	4	5	5	1	5	5	2	4	2	5	5	5	3	4	4	3	2	2	4	5	31	28	16	75
15	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	1	2	5	4	3	2	2	2	2	2	23	24	10	57
16	4	3	1	1	4	2	5	5	2	3	3	1	4	3	4	2	3	1	2	5	25	20	13	58
17	4	3	4	3	1	3	3	4	5	5	2	4	3	3	2	5	1	2	2	2	25	24	12	61

18	5	1	2	5	4	3	4	3	2	5	3	2	2	4	4	2	2	5	5	4	27	22	18	67
19	5	1	1	4	1	4	1	2	4	4	3	4	5	5	4	2	5	3	1	2	19	29	13	61
20	2	1	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	16	16	10	42
21	1	4	4	1	5	3	1	3	1	2	4	4	5	4	2	4	4	1	1	1	22	22	11	55
22	2	5	3	1	2	2	3	4	3	5	4	5	4	2	5	1	5	4	2	2	22	28	14	64
23	5	4	5	4	4	4	3	2	3	2	1	2	3	2	4	4	4	1	3	3	31	17	15	63
24	4	5	5	3	3	5	2	4	1	1	4	2	2	2	5	2	5	3	2	2	31	17	14	62
25	5	5	3	4	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	5	3	1	3	3	2	26	20	12	58
26	4	5	1	3	2	2	4	5	2	1	5	2	4	4	1	2	5	2	5	2	26	19	16	61
27	1	2	3	5	1	3	4	4	4	2	3	4	5	1	4	5	3	3	2	5	23	23	18	64
28	1	5	2	4	4	1	2	4	1	2	3	4	5	2	4	4	5	4	4	4	23	21	21	65
29	5	3	3	3	1	4	2	2	5	4	5	1	5	3	2	1	1	2	3	2	23	25	9	57
30	3	4	4	4	1	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	3	5	1	2	1	27	25	12	64
31	1	5	2	5	2	4	5	3	3	2	3	2	5	2	1	2	3	1	3	2	27	18	11	56
32	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	34	25	94
33	5	5	2	3	5	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	1	2	5	5	3	26	22	16	64
34	2	3	2	5	5	2	2	2	3	2	4	5	2	5	4	3	4	2	2	4	23	25	15	63
35	4	2	4	3	3	4	2	1	2	2	1	2	4	5	5	4	4	4	4	5	23	21	21	65
36	4	1	4	3	5	1	3	3	3	1	2	5	3	2	5	4	2	1	3	1	24	21	11	56
37	4	5	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	3	4	2	2	1	5	3	5	27	20	16	63
38	2	4	3	3	3	2	2	5	5	3	1	1	5	3	1	4	1	3	4	4	24	19	16	59
39	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	20	18	10	48
40	5	5	5	4	3	2	4	2	5	4	1	4	2	5	1	3	2	2	2	1	30	22	10	62
41	2	2	2	4	5	3	1	5	1	2	3	4	1	5	5	1	4	2	2	5	24	21	14	59
42	3	1	4	4	4	3	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4	21	18	18	57
43	2	2	3	4	4	5	5	5	5	3	2	2	1	2	1	5	3	1	1	4	30	16	14	60
44	2	3	1	3	4	5	1	3	1	1	2	3	5	5	3	1	2	5	1	1	22	20	10	52

45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	38	32	24	94
46	5	5	1	1	4	1	4	2	1	1	2	5	5	4	4	2	1	5	3	5	23	22	16	61
47	2	5	5	5	3	5	4	2	1	5	1	2	5	3	4	3	3	5	3	4	31	21	18	70
48	5	5	1	4	1	5	3	5	4	3	3	1	5	3	5	3	5	3	5	4	29	24	20	73
49	1	5	1	2	5	1	4	5	5	3	1	2	5	3	1	1	5	4	4	4	24	20	18	62
50	3	2	3	5	5	3	5	2	5	3	3	2	5	3	5	4	4	3	2	4	28	26	17	71
51	1	5	5	5	2	4	2	1	1	3	2	5	4	3	2	3	1	3	1	5	25	20	13	58
52	1	2	2	3	4	2	2	3	3	1	1	1	3	1	5	5	4	1	3	3	19	15	16	50
53	5	2	2	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	3	1	4	5	2	4	2	21	23	17	61
54	3	5	4	3	5	5	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	1	5	3	31	22	14	67
55	1	1	1	5	4	5	2	5	1	2	3	2	2	1	4	2	4	2	2	3	24	15	13	52
56	3	1	2	2	2	1	2	4	3	1	5	4	3	2	1	3	4	3	1	2	17	19	13	49
57	2	3	2	1	4	1	2	3	3	1	1	5	4	2	4	5	4	5	1	2	18	20	17	55
58	4	2	2	5	5	1	1	3	2	1	1	1	2	1	4	2	5	5	4	2	23	12	18	53
59	1	3	4	5	2	5	2	4	3	3	2	3	5	4	2	5	1	3	5	2	26	22	16	64
60	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	32	29	23	84
61	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	10	11	7	28
62	2	4	1	4	4	4	1	2	4	1	5	5	1	4	2	1	1	2	2	3	22	22	9	53
63	3	5	4	3	2	2	4	4	5	5	2	3	5	4	4	2	5	4	1	1	27	28	13	68
64	4	5	5	2	5	4	1	1	4	5	2	1	2	2	4	1	3	4	3	1	27	20	12	59
65	1	2	2	4	2	2	1	5	4	2	3	1	4	4	2	1	5	2	1	3	19	20	12	51
66	2	5	3	3	4	5	5	2	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	29	29	22	80
67	3	2	4	3	4	1	1	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	20	19	19	58
68	4	1	5	2	4	1	2	1	1	1	5	3	2	1	5	5	5	4	1	5	20	18	20	58
69	3	4	1	2	1	5	3	4	4	4	2	1	4	3	3	5	2	4	3	1	23	21	15	59
70	3	1	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	2	4	1	4	5	3	26	27	17	70
71	2	2	3	2	1	2	5	4	3	3	2	1	5	3	2	5	4	5	5	5	21	19	24	64

72	3	5	1	2	4	2	3	1	2	3	2	2	2	2	5	3	3	5	4	1	21	18	16	55
73	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	36	29	22	87
74	2	5	5	5	4	2	4	2	4	1	4	3	3	2	5	5	1	5	3	5	29	22	19	70
75	3	1	5	2	4	3	1	1	5	2	5	4	2	3	4	4	2	5	4	5	20	25	20	65
76	3	3	5	5	4	1	2	3	3	1	4	3	3	3	2	5	3	2	5	3	26	19	18	63
77	1	1	1	5	4	1	5	2	4	3	5	5	1	3	3	3	3	3	5	4	20	24	18	62
78	4	1	2	5	5	5	5	2	1	3	5	1	2	1	4	5	4	1	1	5	29	17	16	62
79	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	36	33	23	92
80	3	5	4	4	1	5	2	4	2	4	4	2	2	3	1	5	4	4	4	5	28	18	22	68
81	5	2	3	5	4	5	3	2	3	4	1	5	4	2	3	4	2	4	4	3	29	22	17	68

3.2. Data de la calidad de atención

VARIABLE Y: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	D1: ELEMENTOS TANGIBLES							D2: FIABILIDAD						D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						D4: SEGURIDAD					D5: SATISFACCIÓN	
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	
1	5	1	4	4	4	5	2	4	5	3	2	2	4	4	4	4	5	5	3	5	2	2	4	2	5	
2	1	3	4	3	4	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	4	1	1	5	5	2	1	
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	3	5	1	3	1	5	4	4	3	2	3	1	2	1	5	4	1	3	2	5	2	1	3	3	
5	5	1	1	2	5	2	4	2	5	4	5	2	3	4	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	
6	5	2	5	3	1	1	3	2	5	2	1	5	2	1	4	1	5	4	4	2	1	2	4	1	5	
7	1	1	5	3	1	1	4	3	2	4	2	1	3	5	3	3	1	2	2	5	3	5	2	5	1	
8	3	2	5	5	4	3	3	4	1	4	4	1	1	1	3	4	5	4	5	2	3	2	5	4	4	
9	4	1	3	3	3	2	1	4	4	2	5	1	2	4	3	3	4	3	1	4	1	4	2	3	3	
10	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
11	3	3	4	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	1	3	1	3	3	1	2	3	2	
12	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
13	4	1	3	5	3	3	1	3	4	3	4	1	2	3	3	2	3	1	3	2	1	5	4	5	1	
14	2	3	3	1	3	4	5	3	3	2	5	4	2	2	1	5	5	4	1	1	4	5	5	5	2	
15	2	3	3	2	1	2	2	1	5	5	5	3	2	4	4	1	3	1	3	3	3	5	5	4	2	
16	2	3	1	5	4	5	1	3	4	4	2	2	3	1	5	5	5	3	3	2	5	1	3	1	4	
17	4	2	3	4	3	2	4	4	2	1	3	5	1	3	2	1	4	3	5	4	3	2	2	2	5	
18	5	4	4	5	1	2	4	1	2	4	5	1	1	4	3	4	2	2	3	5	1	4	4	3	4	
19	4	5	2	5	3	3	1	2	2	4	5	2	2	2	2	5	3	4	5	4	5	5	4	4	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	

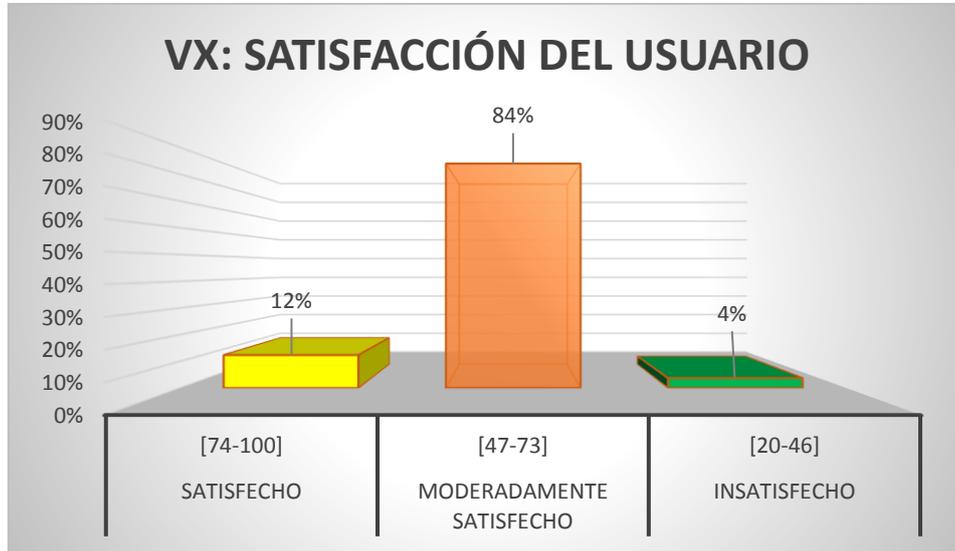
21	4	3	5	1	2	2	3	3	2	2	3	1	4	3	3	1	2	1	4	5	4	5	4	5	2
22	2	4	3	1	4	3	4	3	4	2	5	3	4	1	1	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4
23	5	1	2	1	4	5	2	4	3	5	1	2	5	5	4	3	4	5	2	5	3	5	3	5	2
24	1	3	2	3	1	4	3	5	1	3	4	2	3	1	3	2	2	2	4	1	3	4	2	1	5
25	1	3	5	1	2	5	1	5	1	5	2	3	5	1	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5
26	5	2	5	3	3	4	1	1	4	1	3	1	5	5	3	1	3	2	5	1	5	1	3	4	2
27	2	4	5	2	3	1	4	3	2	1	1	2	4	5	2	4	5	5	5	3	2	1	5	4	4
28	5	5	4	3	4	3	5	1	2	1	1	5	5	1	3	3	3	5	2	5	5	2	1	1	2
29	2	1	3	2	3	2	5	5	1	5	2	5	3	5	1	1	4	5	2	2	2	4	5	5	2
30	4	4	2	4	3	1	5	1	3	4	2	2	3	4	1	1	1	3	1	1	5	2	5	4	3
31	3	1	2	3	2	5	5	5	4	1	2	5	4	3	1	1	1	5	3	2	1	2	1	3	3
32	4	4	4	3	4	4	1	5	1	4	4	5	5	4	4	2	2	3	5	4	4	2	2	1	5
33	3	5	1	5	3	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	1	2	4	4	4	4	4	3	2	2
34	5	5	2	4	4	5	3	5	1	2	1	3	4	3	5	5	4	1	4	1	1	5	5	4	1
35	1	5	1	5	1	3	3	3	1	4	5	3	1	5	4	1	4	3	3	4	1	1	4	5	3
36	5	5	1	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	1	3	2	5	3	1	3	1	3	1
37	5	3	2	1	4	5	4	2	1	1	1	3	2	4	2	3	3	5	4	4	4	2	4	5	2
38	4	2	4	3	5	5	2	5	5	4	2	4	1	2	1	1	5	2	4	4	2	4	2	2	3
39	2	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1
40	2	2	4	4	3	2	3	4	5	5	4	3	1	5	1	2	1	3	3	5	1	5	2	2	3
41	1	1	4	2	5	3	5	5	1	2	1	2	4	2	4	5	2	4	5	4	3	2	4	1	2
42	1	5	4	1	3	1	1	5	3	1	2	5	3	5	2	3	1	2	4	2	2	1	2	1	4
43	3	4	3	2	2	3	4	2	3	1	5	4	1	2	3	1	1	1	5	4	3	2	3	5	1
44	3	4	5	3	2	3	1	3	3	5	2	2	4	4	2	3	3	3	3	4	5	2	4	3	1
45	1	4	4	2	3	2	5	5	1	5	2	4	1	2	4	3	4	3	1	3	4	3	4	5	2
46	5	3	3	2	2	1	4	3	2	5	2	1	1	2	5	1	3	4	5	2	3	4	5	1	1
47	1	3	5	3	5	3	2	1	5	4	2	2	3	3	3	4	1	4	3	1	3	4	3	2	4

48	4	1	4	4	4	5	1	5	5	1	4	3	2	1	1	1	1	4	3	2	1	5	2	1	1
49	3	2	5	5	1	4	4	3	4	5	1	5	1	2	2	4	5	2	2	2	3	1	4	2	3
50	2	1	4	2	5	5	3	2	3	5	1	2	1	2	1	4	4	1	1	2	5	5	1	3	4
51	1	1	2	2	5	2	4	3	5	2	3	2	5	2	3	2	2	3	4	2	4	5	2	3	3
52	1	2	3	3	2	4	5	4	3	3	4	3	1	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2
53	2	1	3	1	4	5	2	3	1	5	1	1	2	1	3	1	2	5	4	3	3	4	3	2	5
54	3	1	1	3	4	3	1	4	1	4	1	2	4	2	2	5	5	1	5	4	5	5	4	3	4
55	2	2	4	1	5	4	4	1	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	5	2	2	2	4	1
56	5	3	2	2	4	4	4	1	4	4	5	2	4	2	1	2	2	5	3	5	3	5	5	3	3
57	5	2	3	3	4	3	1	4	4	5	4	5	3	5	1	2	3	1	3	2	2	4	3	4	5
58	1	5	3	4	1	3	3	1	4	5	2	3	3	3	3	2	3	1	5	1	5	2	4	1	1
59	5	5	1	2	1	4	4	2	3	3	1	1	3	5	4	2	1	4	3	4	1	4	5	3	3
60	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
61	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
62	3	1	5	5	5	1	4	1	3	2	4	1	5	2	1	3	4	4	3	3	4	2	5	1	2
63	5	1	3	3	1	2	5	4	3	3	1	5	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3
64	1	5	1	5	1	4	1	1	4	4	5	1	1	2	4	1	2	5	2	5	1	1	4	4	3
65	3	4	3	1	2	4	3	1	3	5	4	3	3	2	1	3	5	5	2	1	2	2	1	5	3
66	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
67	4	3	3	5	2	2	1	5	2	3	4	3	4	1	2	1	3	2	2	4	3	3	1	1	4
68	1	4	4	5	4	2	4	2	1	4	4	3	1	3	5	3	1	1	4	4	1	3	2	5	4
69	4	1	2	2	4	3	1	4	3	4	1	5	1	2	5	2	5	5	4	5	3	2	4	4	5
70	1	5	2	2	5	1	4	3	4	4	1	4	1	1	4	4	3	5	5	4	4	2	3	1	1
71	1	1	5	4	4	5	2	2	3	2	3	4	1	5	2	5	3	1	1	1	1	5	1	3	4
72	3	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	2	3	5	1	3	2	4	5	1	2	1	4	5
73	5	4	5	3	4	5	1	3	5	4	4	2	2	5	3	5	4	3	3	5	4	1	3	1	4
74	2	5	2	2	5	5	1	5	4	3	3	3	5	4	1	4	5	2	3	1	2	1	3	3	2

75	4	5	3	1	2	1	5	5	3	2	4	2	5	3	2	5	3	5	4	2	5	4	1	1	5
76	1	3	1	5	4	2	2	3	2	1	3	4	2	5	1	1	3	5	2	2	3	2	4	5	2
77	5	3	4	2	1	3	4	4	3	5	1	2	3	1	4	5	1	5	2	2	2	3	3	3	3
78	2	5	4	4	4	2	1	3	2	3	5	4	1	3	5	3	4	3	5	2	4	2	4	1	4
79	5	4	4	5	3	4	5	2	5	4	1	5	5	4	3	5	3	3	4	3	2	2	2	3	3
80	4	2	5	2	1	5	4	3	1	2	1	3	4	4	4	3	5	2	5	3	1	4	3	5	3
81	4	1	5	2	5	5	3	4	1	4	4	4	5	1	2	2	4	2	1	4	4	3	2	3	2

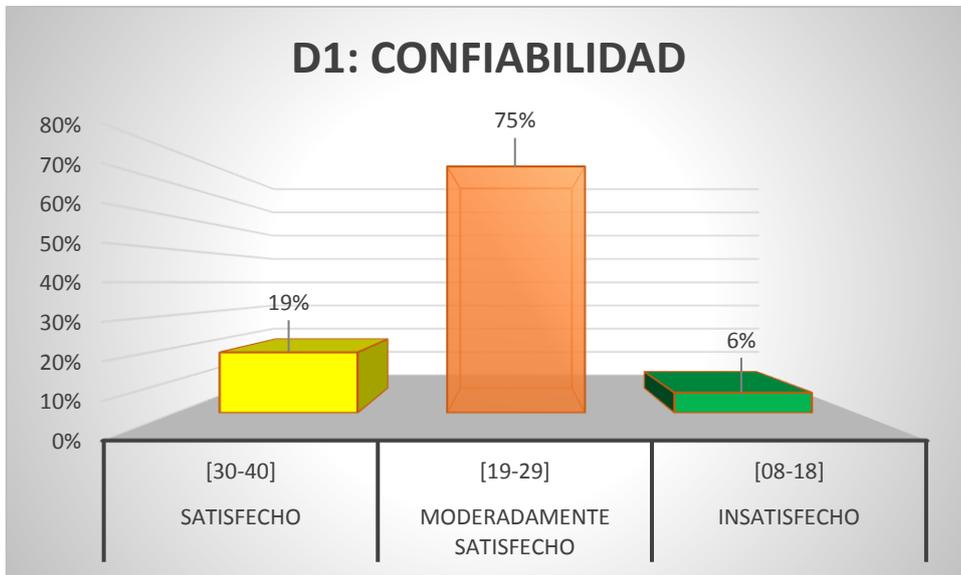
ANEXO 05: FIGURAS ESTADISTICAS

Figura 1: Satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



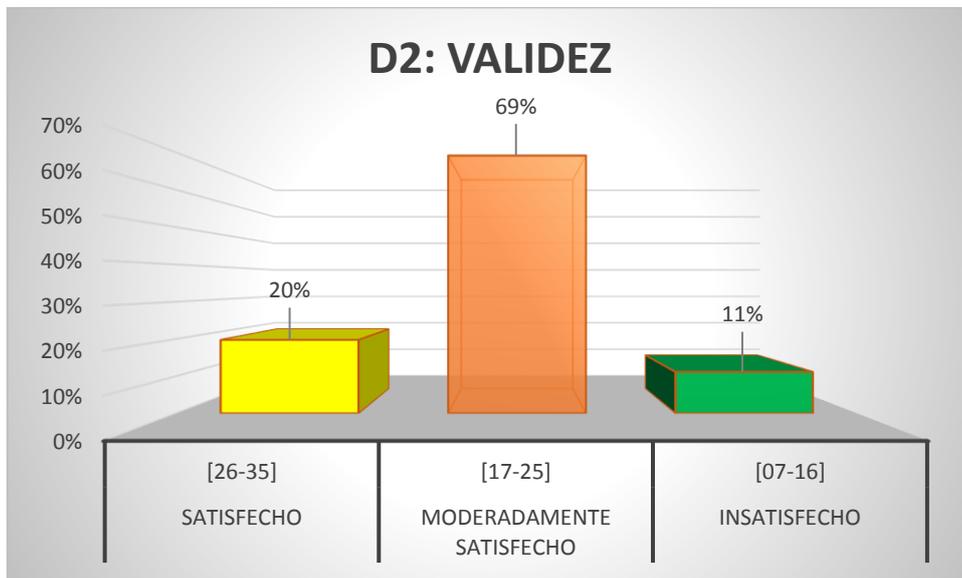
Fuente: Data de resultados

Figura 2: Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



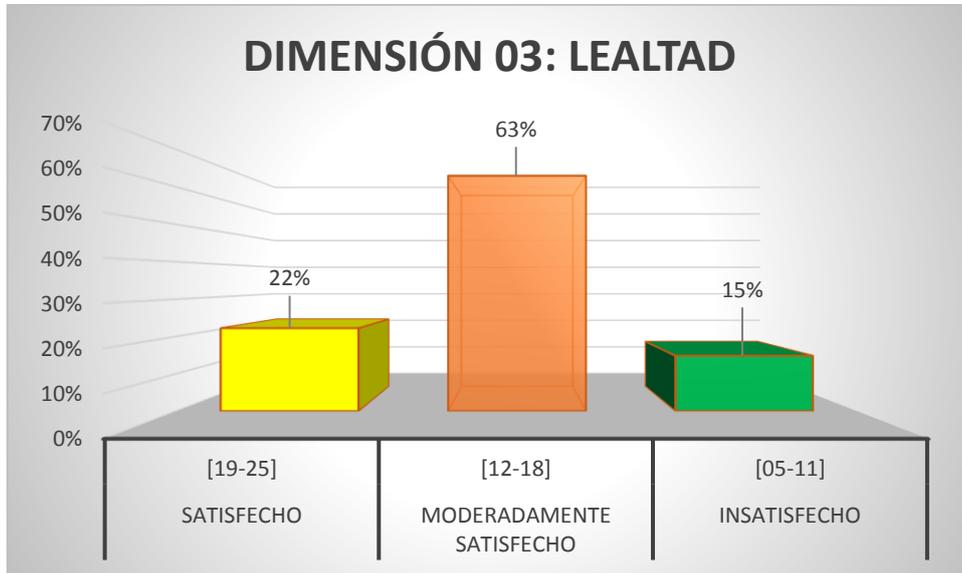
Fuente: Data de resultados

Figura 3: Dimensión validez en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



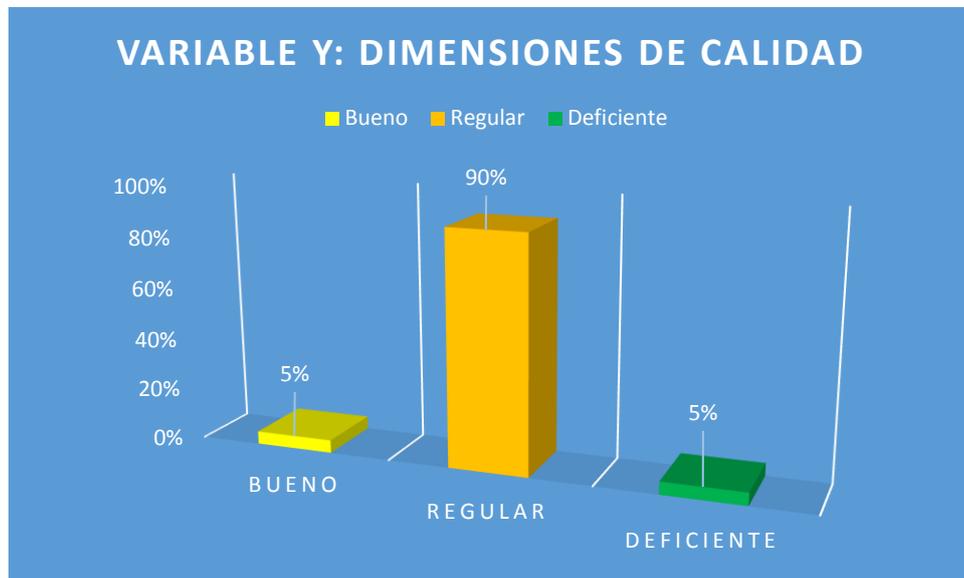
Fuente: Data de resultados.

Figura 4: Dimensión lealtad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



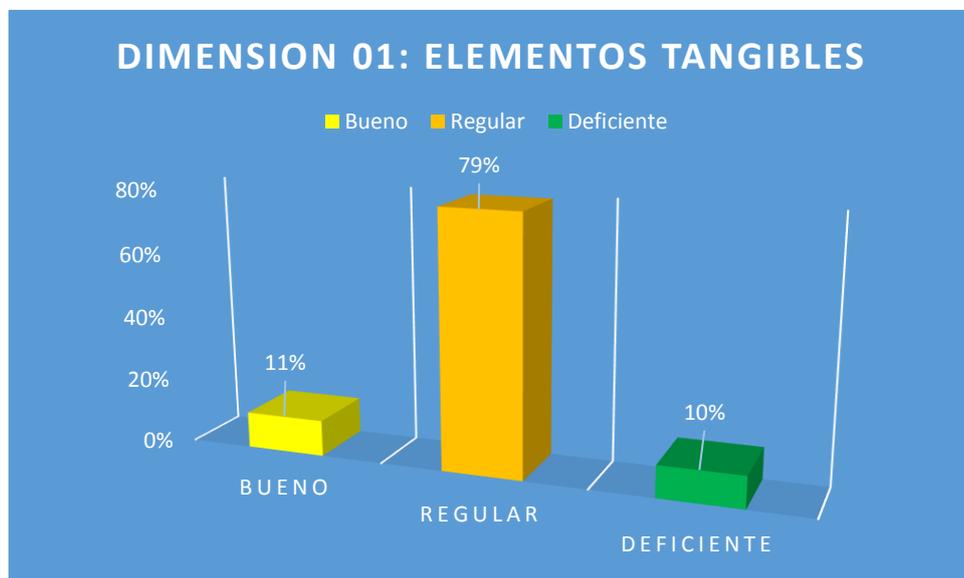
Fuente: Data de resultados

Figura 5: Dimensiones de la calidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



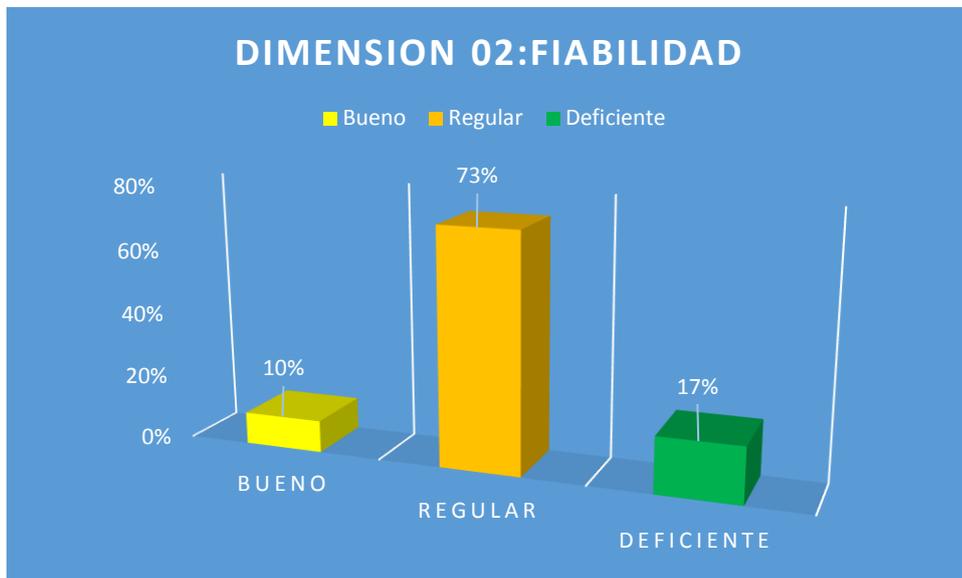
Fuente: Data de resultados

Figura 6: Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

Figura 7: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



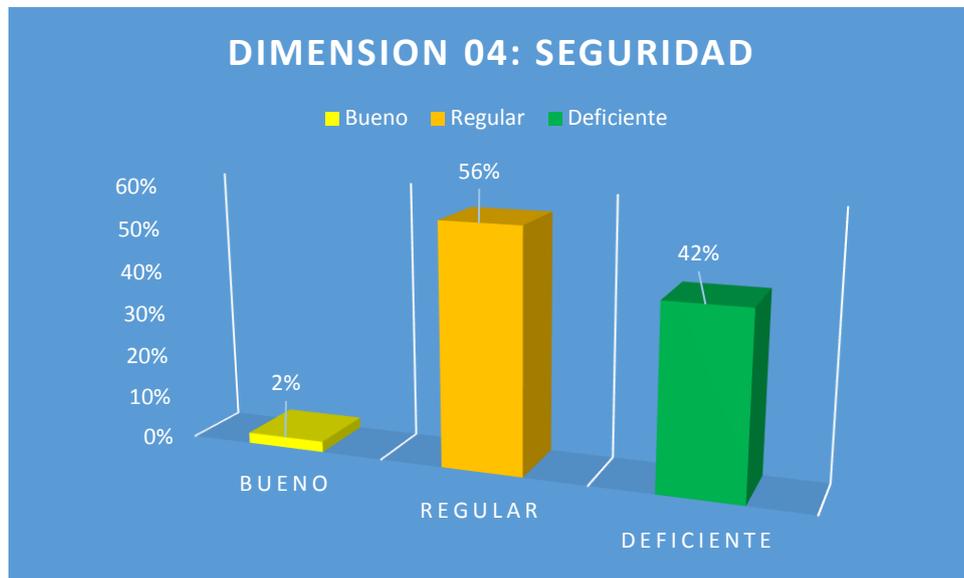
Fuente: Data de resultados

Figura 8: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



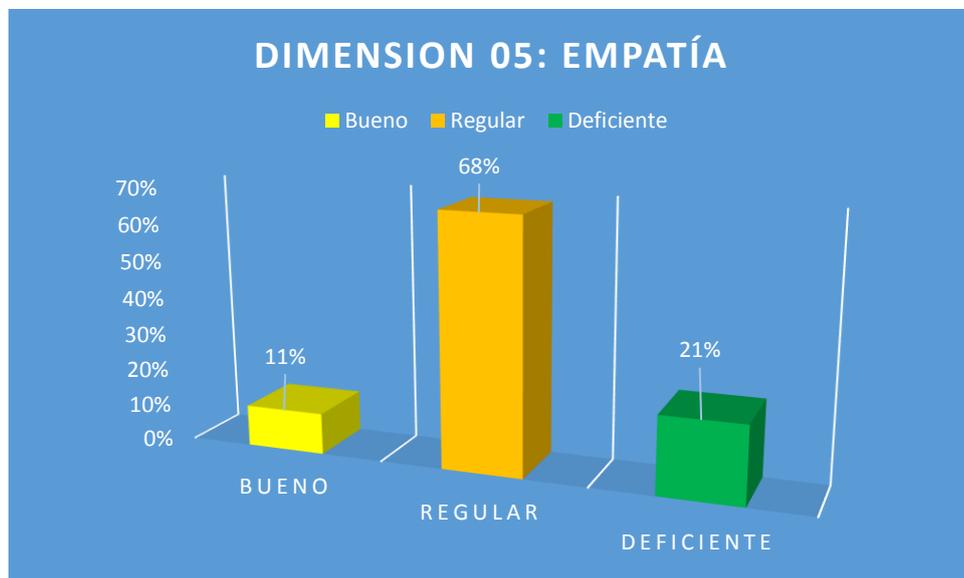
Fuente: Data de resultados

Figura 9: Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

Figura 10: Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

ANEXO 06: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

