



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE  
ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JERÓNIMO – 2017”**

**Para optar el título profesional de:  
Cirujano Dentista**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER:** Guillen Ata Elizabeth Francesca

**ASESOR:** MG. Morales Huayra, Orlando

**Andahuaylas**

**2018**

## DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud, ser mi inspiración y fortaleza del día a día para poder concluir una etapa muy importante en mi vida.

A mi mamá y a mi familia por darme siempre su apoyo incondicional en mi formación personal y profesional incentivándonos el deseo de superación.

A mis hijos quienes son el motivo para seguir luchando día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A quien agradezco infinitamente es a Dios por la vocación que me regaló, siendo luz y guía en el aspecto cognitivo.

A la Universidad Alas Peruanas por la formación profesional.

A mi asesor por su apoyo en la dirección de la investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice.....	iii
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>11</b>
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2. Delimitación de la Investigación.....	13
1.2.1. Delimitación Espacial.....	13
1.2.2. Delimitación Social.....	13
1.2.3. Delimitación Temporal.....	13
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	13
1.3. Formulación del Problema.....	14
1.3.1. Problema Principal.....	14
1.3.2. Problemas Especificos.....	14
1.4. Objetivos de la Investigación.....	15
1.4.1. Objetivo General.....	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación.....	16
1.5.1. Justificación.....	16
1.5.2. Importancia.....	17
1.5.3. Factibilidad de la Investigación.....	18
1.5.4. Limitaciones del Estudio.....	18

<b>CAPITULO II.....</b>	<b>19</b>
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
2.1. Antecedentes del Problema.....	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.3. Definición de Términos Básicos.....	32
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>33</b>
3. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	33
3.1. Hipótesis General.....	33
3.2. Hipótesis Específicas.....	33
3.3. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	34
3.4. Cuadro de Operacionalización de Variables.....	35
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>36</b>
4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.1.1. Tipo de Investigación.....	36
4.1.2. Nivel de Investigación.....	36
4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.2.1. Métodos de Investigación.....	36
4.2.2. Diseño de la Investigación.....	37
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
4.3.1. Población.....	37
4.3.2. Muestra.....	37
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
4.4.1. Técnicas.....	38
4.4.2. Instrumentos.....	38
4.4.3. Validez y confiabilidad.....	39
4.4.4. Plan de análisis de datos.....	39
4.4.5. Ética en la Investigación.....	40
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>41</b>
5. RESULTADOS.....	41

<b>CAPÍTULO VI</b> .....	57
6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	64
1. Matriz de consistencia.....	64
2. Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, Dimensiones e Indicadores.....	68
3. Validación de expertos.....	71
4. Copia de la data procesada.....	77
5. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo.....	80
6. Declaración de autenticidad del informe de tesis.....	82
7. Fotografías del trabajo de Investigación.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según la condición del encuestado.....	42
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según sexo.....	43
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el nivel de estudio.....	44
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos Atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el tipo de seguro por el cual se atiende.....	45
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el tipo de paciente.....	46
<b>Tabla 6.</b> Niveles de satisfacción según dimensiones de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo.....	47
<b>Tabla 7.</b> Matriz de Mejora de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo.....	55

## ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la condición del encuestado.....	42
<b>Figura 2.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según sexo.....	43
<b>Figura 3.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según el nivel de estudio.....	44
<b>Figura 4.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según el tipo de seguro.....	45
<b>Figura 5.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según el tipo de paciente.....	46
<b>Figura 6.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según nivel de satisfacción; según dimensiones evaluados.....	48
<b>Figura 7.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de fiabilidad.....	50
<b>Figura 8.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de Capacidad de Respuesta.....	51
<b>Figura 9.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de seguridad.....	52
<b>Figura 10.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de Empatía.....	53
<b>Figura 11.</b> Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de elementos tangibles....	54



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo “Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo – 2017, distrito de San Jerónimo - provincia de Andahuaylas - departamento de Apurímac”.

Se realizó un estudio de tipo básico – cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, de método inductivo. La población estuvo conformada por 148 usuarios externos y la muestra consto de 107 usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimiento de primer nivel de atención.

Los resultados obtenidos: según los niveles de satisfacción en las dimensiones evaluadas del servicio de odontología en el centro salud San Jerónimo. existe un (59.52%) de usuarios externos insatisfechos con la atención que se brinda en dicho servicio un 40% de ellos estuvieron conformes con la atención que recibieron en el servicio ya mencionado , según el aplicativo SERVQUAL este porcentaje nos indica que se está en un proceso de aceptación por parte del usuario externo. En la dimensión de fiabilidad se encontró un 50.6% de insatisfacción; la dimensión de capacidad de respuesta presentó el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con un 70.3%, la dimensión de seguridad un 49.5%; La dimensión de Empatía con un 67.1%; y por último la dimensión de Elementos Tangibles presentó 60.2% de insatisfacción.

**Palabras clave:** Usuario externo, satisfacción

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to identify the level of satisfaction of the external user seen in the dentistry service of the San Jerónimo Health Center – 2017, district of San Jerónimo – province of Andahuaylas – department of Apurímac.

A basic - quantitative type study was carried out, with a descriptive level, with a non - experimental design of transversal cut, of inductive method. The population consisted of 148 external users and the sample consisted of 107 external users who went to the dentistry service of the San Jerónimo health center; for data collection, the survey technique was used and, as an instrument, the Servqual questionnaire to assess the satisfaction of the users attended in the external consultation service in the first level care setting, which was validated by expert judgment.

The results obtained: according to the levels of satisfaction in the evaluated dimensions of the dentistry service in the San Jerónimo health center. there is a (59.52%) of external users dissatisfied with the service provided in this service, 40% of them were satisfied with the care they received in the aforementioned service, according to the SERVQUAL application, this percentage indicates that they are in a acceptance process by the external user. In the dimension of reliability, 50.6% of dissatisfaction was found; the response capacity dimension presented the highest percentage of unsatisfied users with 70.3%, the security dimension 49.5%; The dimension of Empathy with 67.1%; and finally the dimension of Tangible Elements presented 60.2% dissatisfaction.

Keywords: External user, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En América Latina, son escasas aquellas propuestas nacionales de políticas públicas en salud que se encarga de tomar el desafío en relación a la calidad. Entre las experiencias más difundidas se encuentra la mexicana, que implementó su política en salud de “Trato digno tanto a los usuarios del servicio de salud como a sus familiares”, mediante la cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud. (1)

De igual modo se encuentra la colombiana, consumándose gracias a la creación de un sistema obligatorio de garantía de calidad organizada en estrecha correspondencia con los desafíos propuestos en la reforma del sistema de salud de Colombia encaminados a lograr el aseguramiento universal. (1)

“En el Perú, el proceso se instaló de manera tardía bajo la modalidad de planificación sanitaria, y es recién en la síntesis diagnóstica de la situación de sector elaborada en 199. Donde es declarada por primera vez la existencia de “Diferencias de calidad, cobertura, acceso y oportunidad en la atención de salud”, generando un valioso aporte”. (2)

“De 1995 al 2000 se empieza a usar como visión-objetivo “Un sector salud con equidad, eficiencia y calidad”; preocupación del Ministerio de Salud que sería materializada con la conformación del Sistema de Acreditación de Hospitales el año 1996” (3).

Posteriormente, la política de salud realizó un gran avance con los Lineamientos de Política Sectorial 2002-2012 con la aparición del principio “calidad de la atención como derecho ciudadano” (3), sin embargo, no se avanza en analizar a profundidad las implicancias del mismo.

La experiencia vivida en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo da entender que los usuarios externos no están del todo satisfechos con la atención brindada en dicho establecimiento.

El propósito de la presente investigación fue “Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo durante el mes septiembre del 2017”.

# **CAPITULO I**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Según Moreno Méndez, Willebaldo a principios de la década del 50, se cree que el control de la calidad debe recaer en un departamento creado específicamente para ello, para lo cual, se elaboran normas que deben cumplir proveedores y productores, con lo que también se habla ya de control total de la calidad, como una estrategia fundamental para el mejoramiento continuo de la calidad. Hasta finales de los años 50 que la industria de los servicios de salud retoma los postulados sobre la calidad, los cuales en un principio se utilizaron sólo para evaluar niveles mínimos de calidad en hospitales y no preventiva. En la década de los 60 se aborda ya el control de la calidad como la relación de los beneficios Y los riesgos, basado dicho control en estrategias de mejoramiento continuo de la calidad. (4) Según el Ministerio de Salud del Perú “se han elaborado instrumentos e indicadores Técnicos para obtener información confiable al evaluar la calidad de atención en salud” (5).

Para Donabedian (6), su aprobación final “está determinada por su efectividad y su capacidad de producir satisfacción”.

Además, “algunos indicadores de la calidad de atención en salud están expresados, en términos de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. Siendo, la satisfacción una respuesta emocional de usuarios de atención

estomatológica sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida que al medirla es un indicador válido e importante de la calidad de servicios” (5).

“Las dos primeras causas de insatisfacción del usuario en los hospitales a nivel Nacional suman el 55 % de las quejas sobre los servicios de salud en general. Estas son: maltrato y/o tratamiento inadecuado, con agravamiento de la patología que ocasiona la búsqueda de la atención de un determinado servicio” (7).

Según el hospital sub regional de Andahuaylas se realizó una encuesta en el año 2017 a 392 usuarios atendidos en el servicio de consultorio externo, de los cuales 268 pertenecen al SIS, son continuadores del sexo femenino, mayoritariamente con estudios de nivel secundario. Con el objetivo de medir la satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad. Donde llegaron a las siguientes conclusiones. El Nivel de Satisfacción en el servicio de Consultorios externos del Hospital Sub Regional Andahuaylas en el año 2017 es de 42.7%. El Nivel de Insatisfacción en el servicio de Consultorios externos del Hospital Sub Regional Andahuaylas en el año 2017 es de 57.3%. El 60.53% de los usuarios refieren insatisfacción respecto a la dimensión de Fiabilidad en consultorio externo. El 59.74 % de los encuestados refieren insatisfacción respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta en Consultorio Externo. El 55.69 % manifiesta insatisfacción en la dimensión Seguridad, en consulta externa. El 55.61% de los usuarios manifiesta insatisfacción en la dimensión Aspectos tangibles, en consultorio externo. El 54.79% refiere insatisfacción en la dimensión Empatía en Consultorio Externo. (8)

## **1.2. Delimitación de la Investigación.**

### **1.2.1. Delimitación Espacial.**

El presente trabajo de investigación se realizó en el centro de Salud San Jerónimo.

### **1.2.2. Delimitación Social.**

El presente trabajo de investigación se realizó a los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de Salud San Jerónimo.

### **1.2.3. Delimitación Temporal.**

El presente trabajo de investigación se realizó durante los meses de septiembre a octubre del 2017.

### **1.2.4. Delimitación Conceptual.**

La presente investigación se basa sobre la satisfacción del usuario, “nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (9)

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

#### **1.3.1. Problema Principal.**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo, de la dimensión de fiabilidad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017?
- ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo, de la dimensión de la capacidad de respuesta, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017?
- ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo, de la dimensión de seguridad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017?
- ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo percibida, de la dimensión de Empatía, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017?
- ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo percibida, de la dimensión de Elementos tangibles, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017?

## **1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo - 2017.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de fiabilidad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017.
- Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de la capacidad de respuesta, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017.
- Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de seguridad, en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo -2017.
- Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de Empatía, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017.
- Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de Elementos tangibles, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017.



## 1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1. Justificación

“La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud. La satisfacción del paciente es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio” (10). La presente investigación, tomó este fin para poder identificar si el usuario externo que se atiende en el servicio de odontología del centro de salud del distrito de San Jerónimo, se encuentra satisfecho con la calidad de la atención percibida por ellos, de modo que se puedan sugerir una serie de métodos y estrategias que ayuden a mejorar algunos aspectos, teniendo en cuenta que de esta manera buscaremos la corrección de éstos, con ello lo que se busca es lograr, el Incremento de la producción y productividad a través de un servicio que busca la excelencia.

A continuación, algunos criterios formulados para resaltar la importancia de la investigación:

- **Conveniencia**, el presente trabajo de investigación permite identificar de manera en la que se desarrolla la calidad de atención que recibe el usuario externo que acude al servicio de odontología del centro de salud del distrito de San Jerónimo provincia de Andahuaylas.
- **Relevancia social**, los resultados ayudarán a obtener la información necesaria y útil para poder proponer mejoras en la calidad de atención que recibe el usuario externo que acude al servicio de odontología del centro de salud del distrito de San Jerónimo provincia de Andahuaylas, para así lograr una atención de calidad al momento de ser atendido ya que no solo se trata de mejorar, sino toda una experiencia agradable al hacerlo.
- **Implicancias prácticas**, el presente trabajo de investigación servirá de mucha ayuda para comprender cómo se está brindando la atención al usuario

externo al momento en el que acude al servicio de odontología del centro de salud del distrito de San Jerónimo provincia de Andahuaylas, de modo que se ofrezcan diferentes estrategias que puedan dar un resultado de mejora en dicha atención, lo cual, comprende también un beneficio para todos los usuarios externos.

- **Valor teórico**, la importancia del estudio recae en poder evaluar los diferentes aspectos en los que se debe mejorar en relación a la calidad de atención, cómo los usuarios externos logran percibir la calidad de atención en el servicio de odontología, e identificar cómo su aplicación servirá para así brindar una atención de calidad.

### **1.5.2. Importancia.**

“La satisfacción del paciente es el resultado de la percepción que el usuario externo tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá” (11). Es de mucha importancia el poder conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad sanitaria brindada, y para ello tenemos que conocer como la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la atención es por ello que se debe la aplicar diferentes estrategias para incrementar el grado de satisfacción percibido por el usuario externo que acude al servicio de odontología, y ahí es donde recae la importancia debido a que ayudará corregir los aspectos en los que se está errando a la hora de brindar atención al usuario que acude al servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo provincia de Andahuaylas para así poder cubrir la expectativas del usuario externo.

### **1.5.3. Factibilidad de la Investigación.**

El presente proyecto de investigación es viable por los siguientes motivos:

- **Recursos Financieros.**

El investigador cuenta con los recursos económicos necesarios para la ejecución del presente estudio.

- **Tiempo.**

Se planificó anticipadamente los documentos necesarios para la ejecución del proyecto, solicitando los permisos para entrevistas y recolección de datos, definiendo así horarios para la realización de estos, evitando inconveniente.

- **Acceso de información y conocimiento.**

El investigador cuenta con permiso de acceso para la recopilación de información por parte de las autoridades de la institución donde se realizará la investigación.

### **1.5.4. Limitaciones de Estudio.**

En la presente investigación, la principal dificultad es el límite de tiempo por parte de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de salud; debido al horario en el que se realizará las encuestas será el mismo al horario de atención establecido por el centro de salud. Asimismo, el hecho de que algunos usuarios son poco colaboradores al momento de realizar las encuestas.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

##### 2.1.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL:

**Vallejo Villacis, M.J (2014).** (11) Realizó un trabajo de investigación titulado ***“Evaluación de la calidad de atención en el servicio de Odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N.-6 “La Libertad” perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito durante los meses de Abril, Mayo y Junio del 2013”***. La encuesta fue aplicada a 300 usuarios que asistieron en busca de atención. De dicha encuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

- “Para el 69% de usuarios la atención dental es considerada buena, el 20% nos indica que es mala, y para el 11% es muy buena”.
  
- “El nivel de satisfacción de los usuarios externos fluctúa entre una calidad de atención buena y baja, debido a las diferentes condicionantes que limitan la excelencia en la atención, conceptos basados en el significado de calidad y satisfacción del cliente o usuario quien recibe el servicio de acuerdo a las políticas de gratuidad”.

- “En los usuarios internos demuestran la presencia de algunos problemas que dificultan mejoramiento de la calidad y que inciden en la satisfacción del usuario siendo estas la falta de estabilidad laboral, la poca capacitación y actualización de conocimientos, horarios de atención, volumen de pacientes por atender, condición de los equipos y falta de personal auxiliar”.

“Siendo por ello necesario realizar estudios más profundos y más frecuentes para que sirvan como retroalimentación al mejoramiento en la calidad de atención con la finalidad de aplicar y contribuir al buen vivir”.

**Coyago Sinche, J.P (2014).** (12) Realizó un trabajo de investigación titulado **“Percepción de la Calidad de atención Odontológica Según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014”**. Se realizó la evaluación a 70 usuarios que acudieron a la atención odontológica, utilizando una encuesta conformada por 15 preguntas, incluidas en 5 indicadores: elementos tangibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad y empatía, a su vez clasificadas en dimensiones de estructura, procesos y resultados:

- “Los resultados de la presente investigación mostraron una percepción de calidad bastante alta”.
- “De acuerdo a la prueba de chi cuadrado se pudo concluir que no existe diferencia significativa en cuanto a la satisfacción de los usuarios según el género, edad, número de citas y semestre del operador que lo atendió”.
- “En las dimensiones de estructura y procesos, se da un valor de 76 y 82% respectivamente, considerándose la percepción de calidad como muy buena y en la dimensión de resultados un 71% considerándose buena, es decir, no hay una diferencia significativa para estructura, procesos y resultados según el análisis de varianza ANOVA”.

## 2.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL:

**Aguilar Nieto, I.B (2016).** (13) Realizó un trabajo de investigación titulado **“Satisfacción del Usuario y la Relación con sus factores sociodemográficos En La Clínica Estomatológica De La Universidad Alas Peruanas.Arequipa-2016”**. Para obtener la información se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. El instrumento está conformado por 15 Ítems con una amplitud de escala de 5 categorías elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Dando los siguientes resultados:

- “La muestra estuvo compuesta por 120 pacientes donde 101 (84.2%) fueron mujeres y 19 (15.8%) de hombres”.
- “En nivel de satisfacción del usuario un 74,81% estuvo satisfecho, las mujeres fueron las que asistieron a consulta dando un porcentaje de 84,2%”.
- “La edad de mayor concurrencia estuvo conformada entre los rangos de 38 a 47 años 25,8%, en el estado civil fueron 59,2% casados, en el grado de instrucción fueron 58,3% con nivel secundario, en el distrito de procedencia J B y Rivero 22,5% fueron los de mayor procedencia, en el nivel socioeconómico el nivel E 81,7% fue de mayor relevancia”.

“Las conclusiones de este estudio muestran que las variables demográficas del paciente evaluado no tienen relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción por la atención odontológica recibida, salvo en el caso del sexo, donde las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres”.

**Rivas Chávez, C.A (2016).** (14) Realizó un trabajo de investigación titulado **“Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016”**. La muestra fue de 100 usuarios externos que recibieron un tratamiento de endodoncia o conductos. Los resultados fueron los siguientes:

- “De acuerdo a la encuesta SERVQUAL los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno”.
- “Según la norma dada por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3”.
- “Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia”.
- “Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor”.

**García Miranda, D.L (2014).** (15) Realizó un trabajo de Investigación titulado ***“Percepción y Expectativas de la Calidad de La atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013”***. Se entrevistó a 192 usuarios de los diferentes servicios del centro de salud, con las variables: nivel de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles que brinda el Centro de salud:

- “Para los pacientes atendidos lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad”.
- “En las dimensiones mencionadas son en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55%

de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios”.

### **2.1.3. ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL.**

Después de la realización de una búsqueda minuciosa en la biblioteca de las sedes de la universidad que ofertan la carrera profesional de odontología o estomatología en la región de Apurímac no se ha encontrado trabajo alguno con referencia a la situación problemática.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. SATISFACCIÓN.**

Real Academia Española de la Lengua (16), que define satisfacción Como “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”.

Hill en 1996 (17), define la satisfacción del cliente como “las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas. Así también”.

Por otro lado Bachelet en 1992 (17), consideró que la satisfacción era “una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio”.

En 1987 Cadotte, Woodruff y Jenkins (17), la definen como “una sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso”.

“La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización” (18).

Los diferentes conceptos de satisfacción cada vez van mejorando más y más, estableciendo elementos más claros de la calidad que percibe el usuario. Estos dos conceptos están altamente relacionados. (19)

“La satisfacción contiene componentes cognitivos, afectivos y presenta una evaluación del consumidor respecto de una transacción específica y una experiencia de consumo. Se considera como una evaluación susceptible a ser cambiada.



Mientras que la calidad percibida representa un juicio más global, y se da a largo plazo”. (19)

“Actualmente, satisfacer completamente a los clientes es fundamental para ganarse un lugar en la” mente de los mismos y por consiguiente, en el mercado. Es por ello que se ha convertido en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas, mejorando cada vez sus estrategias de mercadotecnia”. (20)

### **2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.**

Al brindar la atención odontológica, se debe relacionar directamente con la satisfacción del paciente pues es un punto importante al brindar un servicio y debe ser uno de los objetivos primordiales del personal odontológico. (21)

Donabedian (22) , recalcó que al dar un servicio en el área de atención oral es un elemento que se puede medir la satisfacción y que logra cubrir el inicio, el proceso y el resultado del tratamiento que recibió el paciente.

La satisfacción del paciente es definida como “una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye por la interacción con el servicio, siendo esta apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para incrementar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios; relacionándose también con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual” (23).

“La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá” (24).

“Las expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la

satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados” (24).

“Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer como la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica” (24).

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública (25). Siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. (26)

### **2.2.3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

**2.2.3.1. EL RENDIMIENTO PERCIBIDO:** Se refiere al “desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio” (20).

Dicho de otro modo, “es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió (20)”. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Es determinado desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. (20)
- Se basa en los resultados que obtiene el cliente del producto o servicio. (20)
- Basado en percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. (20)
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. (20)
- Depende de cómo se encuentre el cliente, es decir, de su estado de ánimo.
- El "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de un arduo estudio que comienza y termina en el "cliente". (20).

**2.2.3.2. EXPECTATIVAS:** Las expectativas son “las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo” (20). Las expectativas de los clientes se

producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la empresa sobre los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias por compras anteriores.
- Opiniones de diversas fuentes: amistades, familiares, etc.
- Promesas realizadas por la competencia.

Las empresas deben tener cuidado al momento de establecer el nivel correcto de expectativas, por ejemplo, si las expectativas son muy bajas no se podrán atraer suficientes clientes; pero si las expectativas son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados sino se cumplió con lo que ellos esperaban luego de su compra. (20)

“Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales)” (20). En todo caso, “es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles. Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia. Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar”. (20)

**2.2.3.3. LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN:** Se experimenten luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio:

- Insatisfacción: El desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. (20)
- Satisfacción: El desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. (20)
- Complacencia: El desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (20)

“Según el nivel de satisfacción, se puede conocer el grado de lealtad que tiene el cliente hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata, un cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una gran afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional”. (20)

#### **2.2.4 CALIDAD.**

Según Feigenbaum (27), “la calidad del producto y servicio se define como la resultante total de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio es usado para satisfacer las esperanzas del cliente”. Así también según Berry et al. (27), “la calidad de servicios consiste en “ajustarse a las especificaciones del cliente”, solo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador”. Así también según Donabedian (27), el concepto de calidad podría ser “lo que cada uno quiere que sea”. Para uniformizar los criterios de calidad se creó la International Organization for Standardization, que es una organización que emite normas técnicas: International Standard ISO-9000. En su norma 8420 ha definido a la calidad como “la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas (27)”.

En la actualidad la International Organization for Standardization publicó ISO 9001:2015 el 23 de septiembre de 2015. Esta nueva versión trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Como la “Norma de Sistema de Gestión de la Calidad” más reconocida del mundo, “ISO 9001” que ayuda a todas las empresas a poder ahorrar dinero, aumentar el beneficio, y satisfacer las expectativas del cliente. (28)

“Está diseñada para ayudar a las organizaciones gestionar la calidad de todas sus operaciones, además sirve punto de referencia para lograr un desempeño y un servicio consistente. Con la esta norma, las organizaciones pueden: Convertirse en competidores más consistentes en el mercado. Satisfacer las necesidades actuales de los clientes y satisfacer las futuras”. (28)

“Incrementar la eficiencia, para ahorrar tiempo, dinero y recursos, Motivar formar e involucrar al personal con procesos internos más eficientes, Ofrecer un mejor servicio al cliente”. (28)

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la salud definen la calidad en salud como “el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales” (29), esto significa que la calidad es compleja, en donde componentes diversos y agentes productores de servicios de salud proporcionan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y puede ser perfeccionado, para satisfacer más y más a los que necesitan de esos servicios. (29)

La calidad viene a ser entonces “el resultado de las formas como se da el proceso de producción de servicios” (29).

“La calidad tiene unas bases muy sólidas en la satisfacción del usuario, que en algunos lugares es la piedra angular para medirla” (10). Un ejemplo puede ser con los estudios que se dan en Perú, donde la satisfacción es apreciada al menos 4 áreas:

- “La comparación de sistemas o programas de salud”. (10)
- “La evaluación de la calidad de los servicios de salud”. (10)
- “Identificar los puntos en los servicios que se requiere cambiar para mejorar la satisfacción”. (10)
- “Ubicar consumidores de los servicios con poca aceptación de los mismos; de igual forma la conducta del paciente y los resultados en salud individual”. (10)

### **2.2.5. CALIDAD EN ODONTOLOGÍA.**

La calidad en odontología cada vez está tomándose más en cuenta en instituciones públicas y privadas. “Existen determinantes de la calidad que se enfocan más hacia los usuarios para ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Tomando en cuenta que no es algo físico, por ser intangible, basándose en interacciones humanas y pudiendo dejar sensaciones agradables o desagradables traducidas en sentimientos de satisfacción o insatisfacción del usuario”. (30)

### **2.2.6. CALIDAD DE SERVICIO SANITARIO.**

La calidad, es un término muy subjetivo. Según la Real Academia de la lengua española se define como “un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia (31)”. Además, considera que en los servicios de salud deben estar los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional. (32)
- Uso eficiente de los recursos. (32)
- Mínimo de riesgos para el paciente. (32)
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente. (32)
- Impacto final en la salud. (32)

Entonces la calidad puede definirse como “la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos” (33). En los servicios de salud se contemplan 2 tipos de calidad:

1. Técnica: “Es la asistencia con la que se espera proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar” (33).

2. Sentida: “Es dada por la subjetividad de los usuarios, debe ser explicada y expresada por ellos” (33).

### **2.2.7. CALIDAD EN SALUD.**

En términos generales, la calidad “es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (34)”. En el ámbito de salud es muy importante y de gran relevancia que se puedan identificar las diferentes necesidades de salud de una población, así como destinar los recursos que sean necesarios de forma oportuna y precisa como el estado de conocimiento lo permita. (34)

### **2.2.8. CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.**

En la actualidad, se ha convertido en una práctica indispensable para todos los profesionales de la salud, tanto en el ámbito público como privado. Son pocos los estudios referidos de manera específica a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que, al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante, “es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias”. (35)

### **2.2.9. ESCALA SERVQUAL.**

Es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman (1988) (36), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. Actualmente SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio.

La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, con un alfa de Cron Bach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad mediante la comparación de expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL.

La escala actúa determinando la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas en una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

**1.- ELEMENTOS TANGIBLES:** “Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios” (36).

**2.- FIABILIDAD:** “Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo” (36).

**3.- CAPACIDAD DE RESPUESTA:** “Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido” (36).

**4.- SEGURIDAD:** “Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad” (36).

**5.- EMPATÍA:** “Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes” (36).

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio. (36)



## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

**2.3.1. SATISFACCIÓN:** “Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas” (18).

**2.3.2. USUARIO EXTERNO:** “Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad” (36).

**2.3.3. SERVICIO:** “Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (37).

**2.3.4. ODONTOLOGÍA:** “Especialidad de la medicina que estudia la anatomía y fisiología de los dientes y sus estructuras circundantes en la cavidad oral (labios, boca, paladar, oro faringe, mandíbula, etc.). La odontología también se refiere a la práctica de la reparación y restauración de los dientes y al tratamiento las alteraciones de los dientes y sus estructuras de soporte. Se encarga de las caries, endodoncia, ortodoncia, prótesis dentales, etc” (38).

**2.3.5. CENTRO DE SALUD:** “Los centros de salud son lugares que brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, tales como las maternidades y los centros psiquiátricos” (39).

## **CAPITULO III**

### **3. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis General.**

- Existe un nivel de satisfacción aceptable del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017.

#### **3.2. Hipótesis Específicas.**

- La satisfacción del usuario externo de la dimensión de fiabilidad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017 es aceptable.
- La satisfacción del usuario externo de la dimensión de la capacidad de respuesta, en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo -2017 es aceptable.
- La satisfacción del usuario externo de la dimensión de seguridad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017 es aceptable.
- La satisfacción del usuario externo de la dimensión de empatía, que acude al servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo -2017 es aceptable.
- La satisfacción del usuario externo de la dimensión de elementos tangibles, que acude al servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo - 2017 es aceptable.

### **3.3. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.**

**3.3.1. Definición conceptual:** El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (9)

**3.3.2. Definición operacional:** Se trata de una indirecta multidimensional, de 5 dimensiones con un total de 22 ítems, cuyos indicadores fueron puntuados bajo el sistema Likert.

1.- > 60% Por Mejorar.

2. - 40 – 60% En Proceso.

3.- <40% Aceptable.

### 3.5. Cuadro de Operacionalización de Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización	
					Medida	Valores
<b>Satisfacción</b>	El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (9)	Se trata de una indirecta multidimensional, de 5 dimensiones con un total de 22 ítems, cuyos indicadores fueron puntuados bajo el sistema Likert 1.-> 60% Por Mejorar 2.-40 – 60% En Proceso 3.-<40% Aceptable	1.- Fiabilidad	1.-Atención sin diferencia	<b>Ordinal</b>	1.-> 60% Por Mejorar 2.-40 – 60% En Proceso 3.-<40% Aceptable
				2.-Orden y respeto		
				3.-Horario publicado		
				4.-Cuenta con medicamentos		
				5.-Servicio eficaz y oportuno		
			2.-Capacidad de respuesta	6.-Citas vía telefónica		
				7.-Tiempo para ser atendido		
				8.-Dificultad que presenta sea resuelta		
			3.-Seguridad	9.-sistema de atención rápida		
				10.-Confianza		
				11.-Atención completa y minuciosa		
			4.- Empatía	12.-Contestar dudas y preguntas		
				13.-Privacidad		
				14.-Interes por su salud bucal		
				15.- Indicaciones de receta clara		
				16.-Explicación del tratamiento		
			5.- Elementos tangibles	17.- Trato con amabilidad, respeto		
				18.-Solución de problemas durante su atención		
				19.- Carteles, letreros adecuados		
				20.-Materiales y equipos necesarios		
				21.Ambientes limpios		
				22.-Atención con bioseguridad		

## CAPÍTULO IV

### 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

**4.1.1. Tipo de Investigación:** La presente investigación será de tipo básico-cuantitativo, debido a que estas investigaciones en sus planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. (40)

**4.1.2. Nivel de Investigación:** El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo, porque se presentará sistemáticamente las características o rasgos de los datos a obtener para la variable; y permitirá describir el comportamiento de los datos escogidos para la variable. (40)

#### 4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

**4.2.1. Métodos de Investigación:** El presente trabajo de investigación es de método inductivo, en el cual se obtendrán conclusiones generales a partir de premisas particulares, mediante diversas observaciones de los sucesos se propondrá una conclusión que resulte general para todos los sucesos que sean de la misma clase. (40)

**4.2.2. Diseño de la Investigación:** El presente trabajo es de diseño no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. (40) En la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para luego analizarlos.

### 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

**4.3.1. Población:** Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (40) La población estuvo conformada por 148 usuarios externos que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo.

**4.3.2. Muestra:** Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta. (40) Para el estudio el tamaño de la muestra se calculó empleando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, con un error estándar de 5 %, con un nivel de confianza del 95% asumiendo un  $p=0.5$  y  $q=0.5$ .

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Dónde:  $Z$  = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido. Para fines prácticos existen tablas estadísticas que determinan el valor de  $z$ , así tenemos que los valores utilizados se muestran de la siguiente manera. Considerando el nivel de confianza como 0,95.

$n$  = Tamaño de muestra, es el dato que se quiere obtener.

$N$  = Tamaño de población

$E$  = Es el máximo error permisible y asimismo representa qué tan precisos se desean los resultados (0,05) siendo determinado por el equipo de investigadores.

$p$  = Es la proporción de la población que nos interesa medir, debido a que el dato no es preciso y este puede oscilar, se asume que es 0,5 es decir, que el 50% de la

población tiene la característica de interés que mediremos.  $q = (1 - p)$  es la proporción de la población que no tiene característica de interés.  $(1 - 0,5) = 0,5$ . Aplicando la fórmula, se obtuvo que el tamaño mínimo muestral fue de 107 pacientes. La técnica de muestreo fue probabilística.

#### 4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

**4.4.1. Técnicas:** Se utilizará como técnica la encuesta por ser una técnica de recolección de datos que se realiza a través de una serie de preguntas de manera verbal o escrita a una cantidad determinada de personas con el fin de obtener información necesaria para una investigación.

**4.4.2. Instrumentos:** Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del que pueda valer el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

Por medio de estos instrumentos, el investigador obtiene información sintetizada que podrá utilizar e interpretar en armonía con el Marco Teórico. Los datos recolectados están íntimamente relacionados con las variables de estudio y con los objetivos planteados

- **Cuestionario:** Son una serie de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación.

La redacción del cuestionario es de 22 ítems con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS 23.

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación será uso de la encuesta SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud de forma directa con los usuarios externos que son atendidos en el servicio de odontología del Centro de salud del distrito de San Jerónimo, a los cuales se entrevistara antes y después de ser atendidos. Respetando los criterios de inclusión y exclusión ya indicados.

La variable satisfacción está conformada por cinco dimensiones, siendo estas:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas Del 19 al 22.

#### **4.4.3. Validez y confiabilidad.**

El instrumento de recolección de datos fue sometido a juicio de 03 expertos, validando la evidencia relacionada con todo el contenido, criterio y construido. los expertos que validaron el instrumento figuran en el anexo N° 03.

La confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se realizó mediante la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.842.

#### **4.4.4. Plan de análisis de datos.**

Después de recoger la información sobre el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo – 2017, los resultados fueron ingresados a la herramienta informática (Aplicativo en Excel), Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación. Los cuales dieron solución para su análisis respectivo.



#### **4.4.5. Ética en la Investigación.**

De acuerdo a la declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, se tomaron las siguientes consideraciones para el desarrollo del presente estudio.

- Se informó a los usuarios externos de las características de la investigación que pudieron influir en su toma de decisión de participar.
- No se revelarán datos que sean pertinentes de proteger, por el cuidado de bienestar y dignidad del usuario externo. Una vez terminado el estudio, los cuestionarios serán eliminados y la información obtenida de los cuestionarios será almacenada en documentos protegidos con contraseña.
- Se especificó las responsabilidades tanto del investigador como del usuario externo durante el proceso, se aclararon las dudas o preguntas por parte del participante, el investigador proporcionó la información sobre el estudio y respondió las preguntas planteadas.

## **CAPÍTULO V.**

### **5. RESULTADOS.**

#### **5.1. Análisis descriptivo.**

Se realizó el trabajo de campo con la finalidad de verificar la validez o error de la hipótesis. El trabajo de campo para el desarrollo de este estudio fue realizado en los meses de septiembre a octubre del 2017. Donde se incluyeron las siguientes actividades:

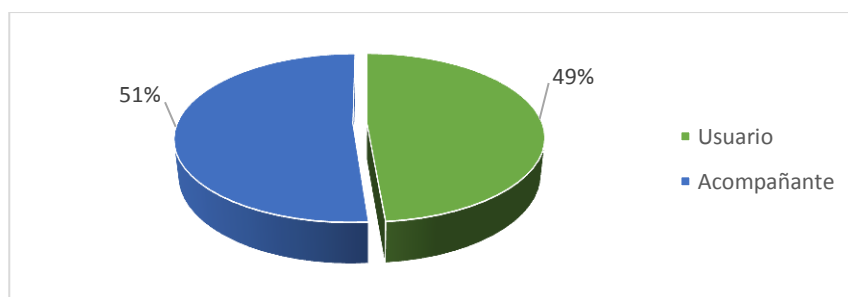
- Elaboración de una propuesta para el desarrollo del estudio.
- En la operacionalización de las variables, se definieron las dimensiones y los indicadores, a partir de los cuales salen los ítems para el instrumento.
- Una vez obtenida la autorización de la Gerente del Centro de salud San Jerónimo, se procedió con la administración del cuestionario.
- Luego de que el cuestionario fue suministrado a toda la muestra seleccionada, se procedió a la creación de la base de datos en el paquete informático SPSS 24 para luego vaciar la información.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se analizó la necesidad de elaborar posibles recomendaciones que serán de utilidad en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo.

### 5.1.1 Análisis descriptivo de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo – 2017.

**Tabla 1.** Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según la Condición del encuestado.

	Frecuencia	%
Usuario	52	49%
Acompañante	55	51%



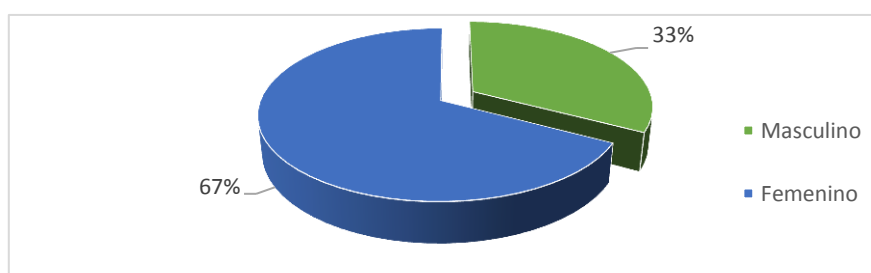
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1.** Porcentaje de la condición del encuestado del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo.

En la tabla y la figura 1. Observamos la distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según la condición del encuestado; siendo el 51% (55) acompañante, seguido del 49% (52) usuario.

**Tabla 2.** Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según sexo.

	Frecuencia	%
Masculino	35	33%
Femenino	72	67%



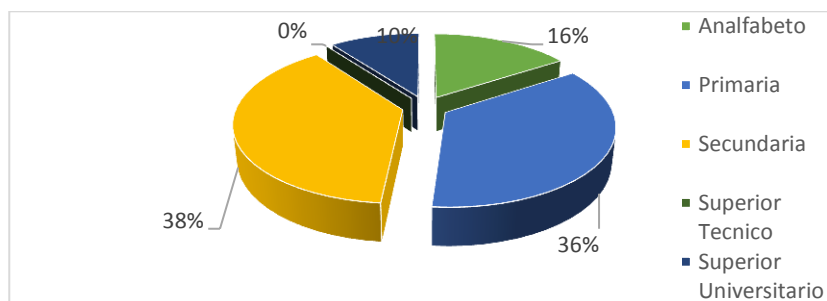
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según sexo.

En la tabla y la figura 2. Observamos la frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según sexo; siendo el 67% (72) siendo de sexo femenino, seguido del 33% (35) de sexo masculino.

**Tabla 3.** Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el nivel de estudio.

	Frecuencia	%
Analfabeto	17	16%
Primaria	38	36%
Secundaria	41	38%
Superior Técnico	0	0%
Superior Universitario	11	10%



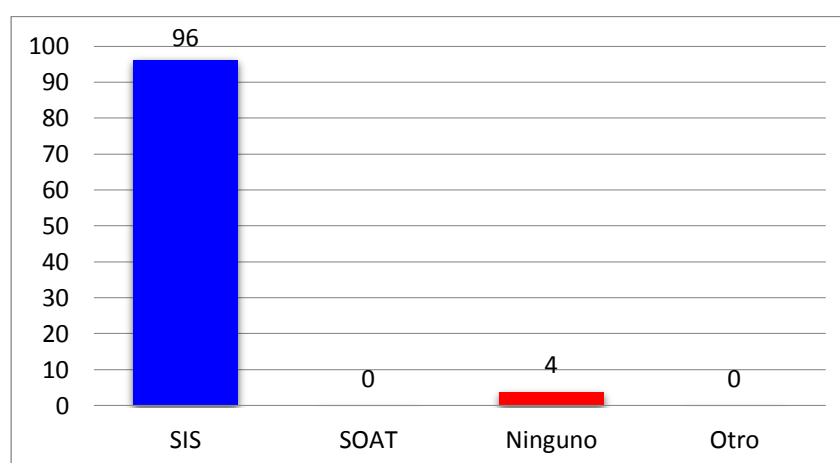
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según el nivel de estudio.

En la tabla y la figura 3. Observamos la frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según el nivel de estudio; siendo el 38% (41) siendo de nivel secundario, seguido del 36% (38) de nivel primario, así también el 16% (17) analfabeto, el 10% (11) superior universitario.

**Tabla 4.** Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el tipo de seguro por el cual se atiende.

	Frecuencia	%
SIS	103	96%
SOAT	0	0%
Ninguno	4	4%
Otro	0	0%



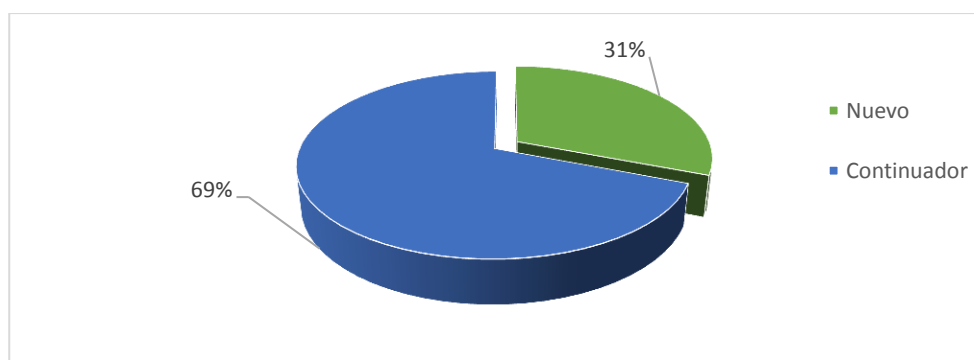
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según el tipo de seguro.

En la tabla y la figura 4. Observamos la frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según el tipo de seguro; siendo el 96% (103) usuarios externos que cuentan con SIS, seguido del 4% (4) usuarios externos que no tienen SIS.

**Tabla 5.** Distribución de frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el tipo de paciente.

	frecuencia	%
Nuevo	33	31%
Continuador	74	69%



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según el tipo de paciente.

En la tabla y la figura 5. Observamos la frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según el tipo de paciente siendo el 69% (74) usuarios externos continuadores, seguido del 31% (33) usuarios externos nuevos.

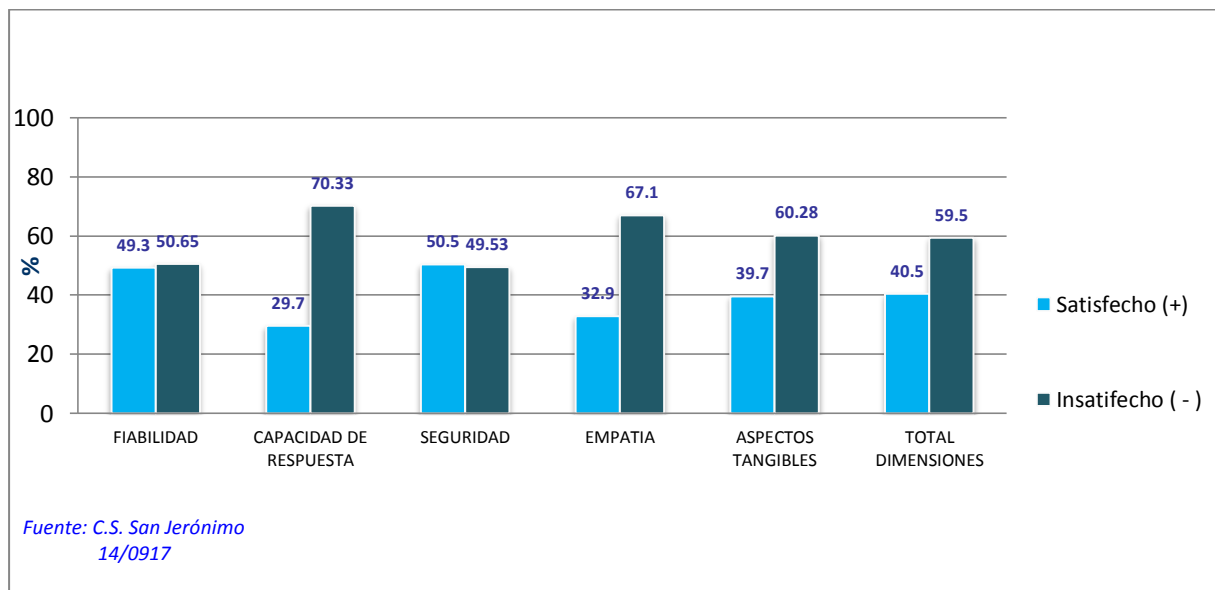
**Tabla 6.** Niveles de satisfacción según dimensiones de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo, según el tipo de paciente.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	63	58.9	44	41.12
P2	53	49.5	54	50.47
P3	42	39.3	65	60.75
P4	60	56.1	47	43.93
P5	46	43.0	61	57.01
<b>Fiabilidad</b>	<b>264</b>	<b>49.3</b>	<b>271</b>	<b>50.65</b>
P6	44	41.1	63	58.88
P7	28	26.2	79	73.83
P8	34	31.8	73	68.22
P9	21	19.6	86	80.37
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>127</b>	<b>29.7</b>	<b>301</b>	<b>70.33</b>
P10	68	63.6	39	36.45
P11	37	34.6	70	65.42
P12	48	44.9	59	55.14
P13	63	58.9	44	41.12
<b>Seguridad</b>	<b>216</b>	<b>50.5</b>	<b>212</b>	<b>49.53</b>
P14	27	25.2	80	74.77
P15	32	29.9	75	70.09
P16	42	39.3	65	60.75
P17	38	35.5	69	64.49
P18	37	34.6	70	65.42
<b>Empatía</b>	<b>176</b>	<b>32.9</b>	<b>359</b>	<b>67.10</b>
P19	43	40.2	64	59.81
P20	22	20.6	85	79.44
P21	44	41.1	63	58.88
P22	61	57.0	46	42.99
<b>Elementos Tangibles</b>	<b>170</b>	<b>39.7</b>	<b>258</b>	<b>60.28</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>40.5</b>	<b>1401</b>	<b>59.52</b>

Fuente: Aplicativo SERVQUAL

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	49.3	50.65
CAPACIDAD DE RESPUESTA	29.7	70.33
SEGURIDAD	50.5	49.53
EMPATIA	32.9	67.1
ELEMENTOS TANGIBLES	39.7	60.28
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	<b>40.5</b>	<b>59.5</b>





**Figura 6.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según nivel de satisfacción; según las dimensiones evaluadas.

En la tabla y la figura 6. observamos la frecuencia y porcentaje de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo según los niveles de satisfacción según dimensiones evaluados en el servicio de odontología del centro salud San Jerónimo se evidencia que hay un predominio de insatisfacción (59.52%) con respecto a la satisfacción (40.5%).

Las dimensiones que muestran mayor satisfacción son las de seguridad con un 50.5%; seguida de la dimensión fiabilidad con un 49.3%; reflejando de ésta manera que la mayoría de usuarios han percibido que la atención brindada se ha realizado respetando el orden de llegada, respetando el horario publicado en el establecimiento de salud respetando su privacidad, realizándoles una evaluación completa y minuciosa, dando respuesta a cualquier duda sobre su estado de salud lo cual según lo indicado por los usuarios les inspiraba confianza para continuar su atención y tratamiento en dicho centro de salud.

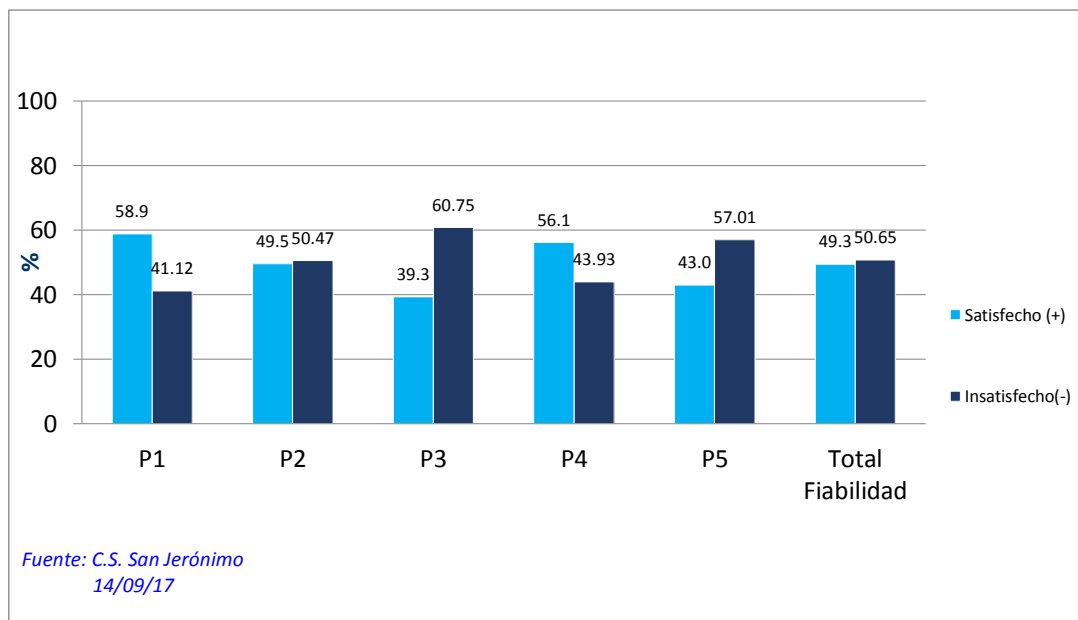
Las dimensiones que demuestran mayor insatisfacción como podemos ver en la tabla 7 son las dimensiones de capacidad de respuesta con 70.3% de insatisfacción

Empatía con 67.1% de insatisfacción, Elementos tangibles 60.2% de insatisfacción, Fiabilidad con 50.6% de insatisfacción y seguridad con 49.5% de insatisfacción.

Una de las dimensiones con mayor insatisfacción es la dimensión de Capacidad de respuesta la cual evidencia que la insatisfacción mayor se da en la pregunta 9 con un 80% de insatisfacción así como la pregunta 7 con un porcentaje de insatisfacción 73.8%; las cuales nos indican que el servicio de odontología no cubre la expectativa de los usuarios externos ya que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio no es corto (pregunta 7) y así mismo el sistema de atención desde admisión hasta el servicio de odontología sea rápida (pregunta 9).

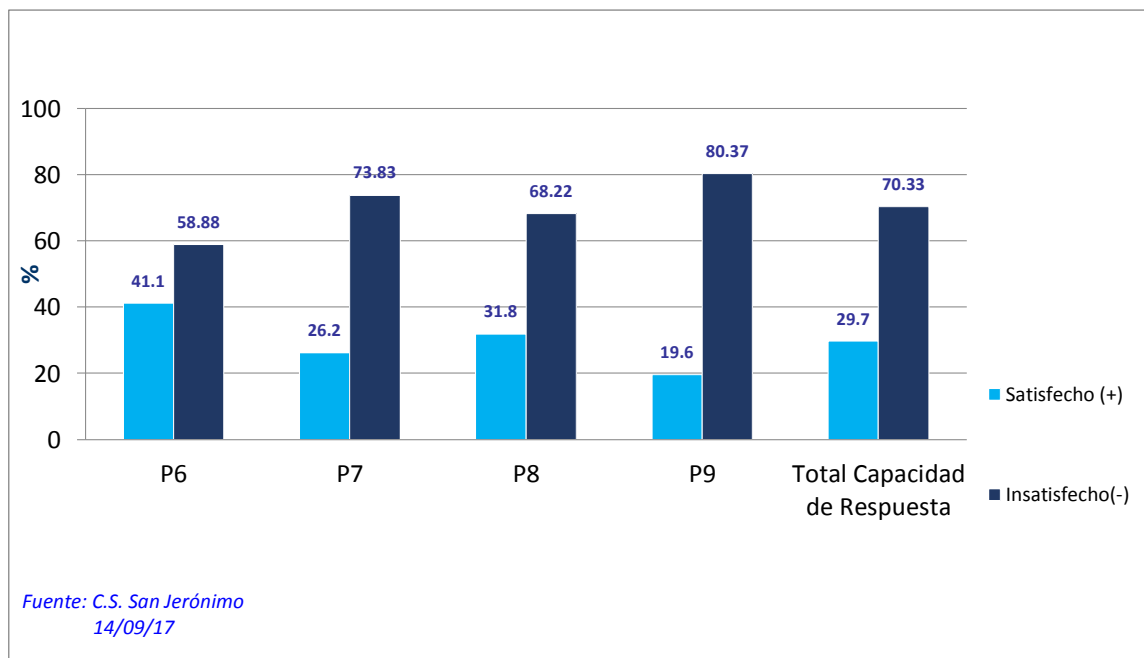
Así mismo se evidencia que la dimensión de elementos tangibles que es calificada como la que mayor usuarios insatisfechos presenta; tiene mayor insatisfacción de los usuarios externos al no contar con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (pregunta 20 con 79.4% de insatisfacción).

De la misma manera; la dimensión de Empatía que presenta 74.7% de insatisfacción, muestra la falta de interés del odontólogo por solucionar problemas de salud en los usuarios externos bucal (pregunta 14) con un 70% de insatisfacción, así como el hecho de que el usuario externo entienda las indicaciones prescritas por el odontólogo en la receta médica. (Pregunta 15) con 65.4% de insatisfacción ya que el odontólogo no muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención hacia el usuario externo.



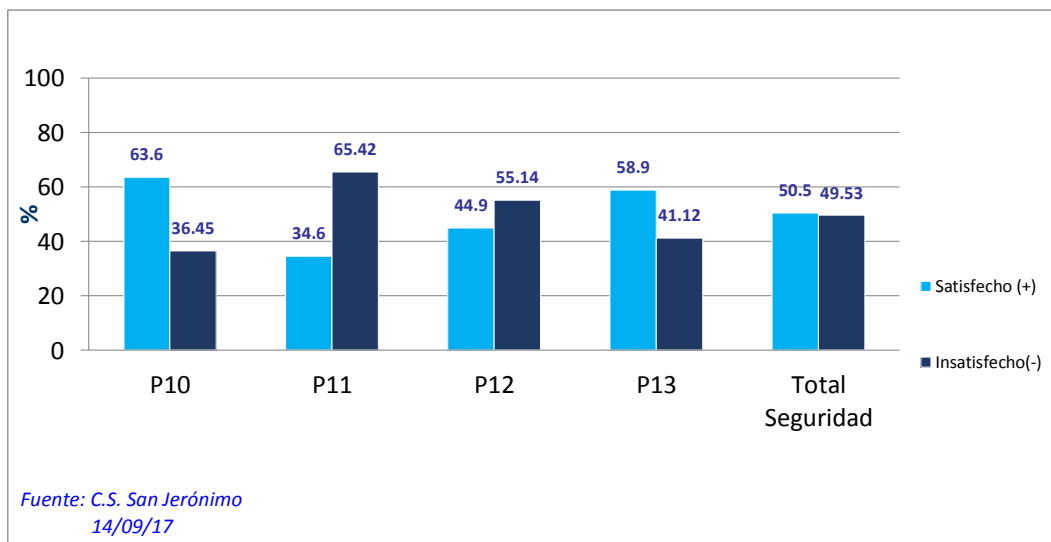
**Figura 7.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de fiabilidad.

N° PREGUNTAS
<b>E1</b> ¿Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?
<b>P1</b> ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras
<b>E2</b> ¿Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?
<b>P2</b> ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
<b>E3</b> ¿Que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud?
<b>P3</b> ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?
<b>E4</b> ¿Que la farmacia del establecimiento cuente con los medicamentos que le recetó el odontólogo?
<b>P4</b> ¿La farmacia del establecimiento contó con los medicamentos que le recetó el odontólogo?
<b>E5</b> ¿Que el tratamiento que recibe en el servicio de odontología sea eficaz y oportuno?
<b>P5</b> ¿El el tratamiento que usted recibió en el servicio de odontología fue eficaz y oportuno?



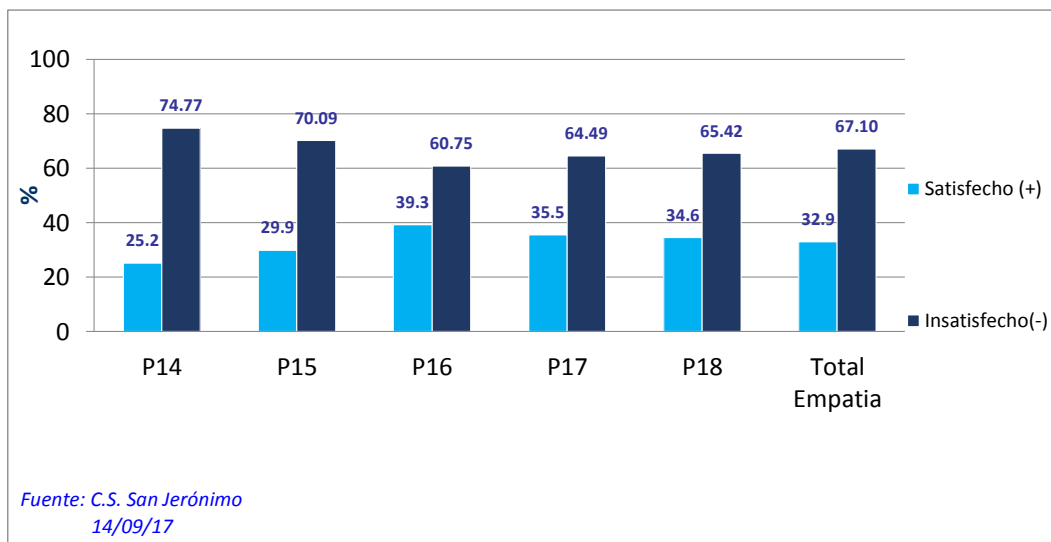
**Figura 8.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de Capacidad de Respuesta.

<b>E6</b> ¿Que la separación de citas adquiridas vía telefónica sea rápida?
<b>P6</b> ¿La la separación de citas por vía telefónica fue adquirida de forma rápida?
<b>E7</b> ¿Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?
<b>P7</b> ¿El el tiempo de usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?
<b>E8</b> ¿Que cuando usted presente algún problema o dificultad se resuelva inmediatamente?
<b>P8</b> ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?
<b>E9</b> ¿Que el sistema de atención desde admisión hasta el servicio de odontología sea rápido?
<b>P9</b> ¿El sistema de atención desde admisión hasta el servicio de odontología fue rápido?



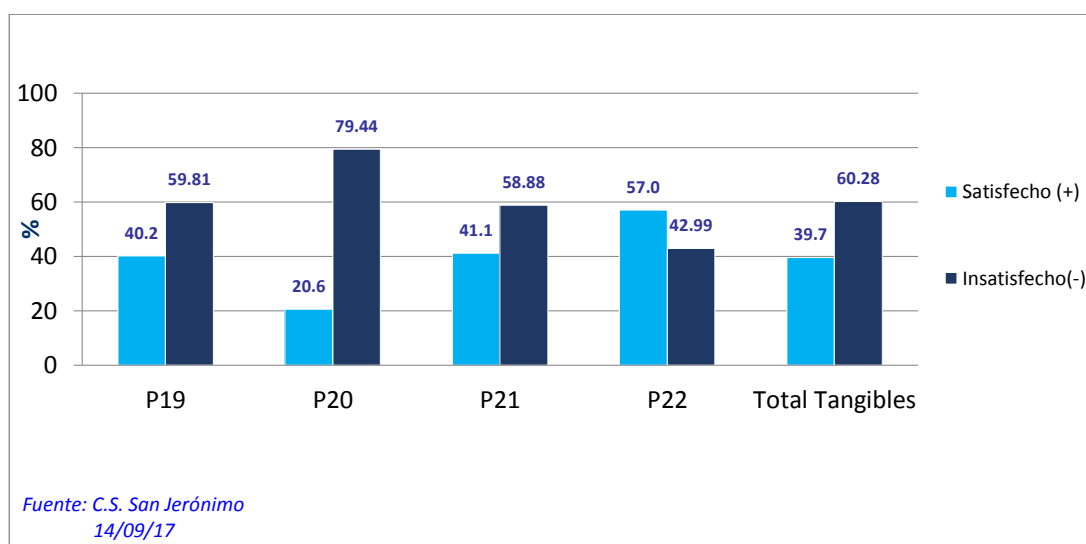
**Figura 9.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de seguridad.

<b>E10</b> ¿Que el odontólogo que le atenderá le inspire confianza?
<b>P10</b> ¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?
<b>E11</b> ¿Que el odontólogo que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?
<b>P11</b> ¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?
<b>E12</b> ¿Que el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
<b>P12</b> ¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
<b>E13</b> ¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?
<b>P13</b> ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?



**Figura 10.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de Empatía.

<b>E14</b> ¿Que el odontólogo muestre interés en solucionar su problema de salud bucal?
<b>P14</b> ¿El odontólogo que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud bucal?
<b>E15</b> ¿Que usted entienda las indicaciones en una receta; si están escritas en forma clara para Ud.?
<b>P15</b> ¿Usted entendió las indicaciones en una receta; ¿si están escritas en forma clara para Ud?
<b>E16</b> ¿Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá; tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
<b>P16</b> ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá; tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
<b>E17</b> ¿Que el trato del odontólogo sea con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>P17</b> ¿El trato del odontólogo que lo atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E18</b> ¿Que el odontólogo muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?
<b>P18</b> ¿El odontólogo mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?



**Figura 11.** Porcentaje del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo según la dimensión de elementos tangibles.

**E19** ¿Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar al servicio de odontología?

**P19** ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar al servicio de odontología?

**E20** ¿Que el consultorio donde será atendido cuente con los equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

**P20** ¿El consultorio donde fue atendido contó con los equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

**P21** ¿Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?

**P21** ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?

**E22** ¿Que el odontólogo que lo atenderá use medidas de bioseguridad como: guantes, mascarilla y uniforme completo?

**P22** ¿El odontólogo que lo atendió usó medidas de bioseguridad como: guantes, mascarilla y uniforme completo?

**Tabla 7.** Matriz de Mejora de los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo.

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		N	%	N	%
1	P01	63	58.9	44	41.12
2	P02	53	49.5	54	50.47
3	P03	42	39.3	65	60.75
4	P04	60	56.1	47	43.93
5	P05	46	43.0	61	57.01
6	P06	44	41.1	63	58.88
7	P07	28	26.2	79	73.83
8	P08	34	31.8	73	68.22
9	P09	21	19.6	86	80.37
10	P10	68	63.6	39	36.45
11	P11	37	34.6	70	65.42
12	P12	48	44.9	59	55.14
13	P13	63	58.9	44	41.12
14	P14	27	25.2	80	74.77
15	P15	32	29.9	75	70.09
16	P16	42	39.3	65	60.75
17	P17	38	35.5	69	64.49
18	P18	37	34.6	70	65.42
19	P19	43	40.2	64	59.81
20	P20	22	20.6	85	79.44
21	P21	44	41.1	63	58.88
22	P22	61	57.0	46	42.99
<b>Porcentaje Total</b>		<b>953</b>	<b>40.48</b>	<b>1401</b>	<b>59.52</b>

Fuente: Aplicativo SERVQUAL

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

De acuerdo a los usuarios externos encuestados en el Centro de Salud San Jerónimo y considerando los parámetros dados por el aplicativo Epi Info validado según RM 527-2011 MINSA podemos determinar que el único



punto que tiene aceptable de todo lo evaluado; cubriendo las expectativas del paciente es el respeto por su privacidad evaluado en la pregunta 10 considerado dentro de la dimensión de seguridad.

A su vez se observa que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles tienen en su mayoría puntos que están por mejorar como son las preguntas 3,7,8,9,11,14,15,16,17,18 y 20 en los cuales se debe enfatizar más para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios externos y mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud.

Cabe resaltar que los puntos restantes se encuentran en proceso de mejora lo cual demuestra el interés del centro de salud San Jerónimo por lograr satisfacer las expectativas de sus usuarios externos y brindar un servicio de calidad en las diferentes dimensiones que ésta abarca.

## **CAPÍTULO VI.**

### **6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

La presente investigación; tuvo como objetivo general identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud de San Jerónimo – 2017, esta se realizó con 107 usuarios externos que acuden al servicio de odontología durante, el periodo de septiembre a octubre del 2017.

La presente investigación encontró que la satisfacción del usuario externo en el área de odontología de dicho centro de salud es de 40%; el cual es comparado con el estudio realizado por Maritza Vallejo Villacis el cual obtuvo un nivel de satisfacción de 69% el cual es superior a nuestro resultado; asimismo el estudio realizado por Jenny Coyago Sinche obtuvo un nivel de satisfacción bastante alta.

De igual manera Ingrid Aguilar nieto realizó un estudio donde tuvo como resultados que de acuerdo a nivel de satisfacción del usuario un 74,81% estuvo Satisfecho; así también Andrea Chávez Rivas al realizar su investigación encontró los siguientes resultados en la encuesta SERVQUAL en la percepción del usuario externo de acuerdo a confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles según la escala de Likert dio un puntaje 7 con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3.

Por ultimo Diana García Miranda quien realizó su investigación en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos encontró un nivel de satisfacción de 45% así podemos llegar a la conclusión de que hay que dar más énfasis en la atención del usuario externo en el centro de salud San Jerónimo para cubrir así todas las expectativas trazadas.

## CONCLUSIONES.

En base a los resultados obtenidos se presentan las siguientes conclusiones:

- Se encontró un nivel de insatisfacción de 59.52% por parte de los usuarios externos encuestados los cuales manifestaron haber quedado insatisfechos con la calidad de atención percibida en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo.
- Se encontró un nivel de satisfacción de 40,5% de los usuarios externos encuestados los cuales manifestaron haber quedado satisfechos con la calidad de atención percibida en el servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo.
- La dimensión de fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 50.6%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción que la atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.
- La dimensión de capacidad de respuesta presentó el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con un 70.3%, viéndose reflejado en la insatisfacción mayor de los usuarios externos al ver que el sistema de atención desde admisión hasta el servicio de odontología no fue rápida.
- La dimensión de seguridad presentó un nivel de insatisfacción de 49.5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción al ver que el odontólogo que los atendió no les realizó un examen completo y minucioso.

- La dimensión de empatía presentó un nivel de insatisfacción de 67.1%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción al ver que el odontólogo no mostró interés en solucionar sus problemas de salud bucal. Asimismo observamos que esta dimensión en todos sus siguientes ítems no están dentro del rango de satisfacción ni en proceso ni aceptable según el aplicativo SERVQUAL.
- La dimensión de elementos tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 60.2%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción el ver que el consultorio donde recibieron atención no contó con los equipos disponibles ni materiales necesarios para así recibir una atención óptima.

## RECOMENDACIONES

- Sensibilizar al usuario externo acerca del tiempo de espera para ser atendido, ya que nuestra atención en consultorio implica diagnóstico, tratamiento y procedimiento para así brindarle una atención óptima y eficaz.
- Capacitar al personal que labora en el servicio de odontología acerca de los conceptos actuales de calidad, tanto a nivel del personal de atención directa como a nivel del personal administrativo.
- Realizar los trámites correspondientes con el área de salud bucal de la Dirección Sub Regional de Salud Chanka Andahuaylas para no estar desabastecidos en cuanto a los materiales a usarse en el tratamiento brindado así también para que todos los equipos estén disponibles y operativos para una atención de calidad.
- Realizar mediciones periódicas a través de encuestas a los usuarios externos del servicio de odontología del centro de salud San Jerónimo. a fin de medir la evolución de los aspectos que tuvieron mayor grado insatisfacción en la presente investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### I. Bibliografía

1. MINSA.. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. [Online]. [cited 2017 octubre 23]. Available from: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf).
2. MINSA. Principales logros. Dirección Técnica de Planificación sectorial política Nacional de Salud 1985- 2000. 1990.
3. MINSA. Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002-2012 y Principios Fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio Agosto 2001- Julio 2006. .
4. Moreno Méndez W, Sánchez González CL, Orosco CL, Alvarez Herrera AF. La calidad de la atención en el servicio odontológico. *Odontología actual*. 2008 Marzo; 5(59).
5. Salud Md. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima:, Dirección General de salud de las personas; 2002.
6. Donabedian.Avedis. Quality assurance in health care: a consumers' role. *Qual Hith Care*. 1992;(247-251): p. 247-251.
7. Alcarraz.Lorena , Andrade R. Transparencia y rendimiento de cuenta en los hospitales públicos: el caso peruano. 2000.
8. Andahuaylas Hsrdr. Informe de encuetas de satisfacción aplicada en los usuarios externos del Hospital sub Andahuaylas, en los servicios de emergencia, Hospitalización y consultorios externos. Andahuaylas;; 2017.
9. Kloter P. Direccìon de Mercadotecnia: Northwestern University; 2001.
- 10 Seclén PJ, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos . y de accesibilidad asociados. 2000;(127-141).
- 11 Vallejo Villacis MJ. Evaluación de la calidad de atención en el servicio de Odontología por los . clientes internos y externos en el área de salud N.-6 “La Libertad” perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito durante los meses de Abril, Mayo y Junio del 2013. Tesis post grado. Universidad Central del Ecuador; 2014.
- 12 Coyago Sinche JP. Percepción de la Calidad de atención Odontológica Según el grado de . satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador durante el período lectivo de Septiembre 2013 a Febrero 2014. Tesis de pregrado. Universidad Central de Ecuador ; 2014.
- 13 Aguilar Nieto IB. Satisfacción del Usuario y la Relación con sus factores sociodegráficos En La . Clínica Estomatológica De La Universidad Alas Peruanas.Arequipa-2016. tesis pre grado. Arequipa: Universidad Alas Peruanas; 2016.
- 14 Rivas CA. Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de . Porres Lima 2016. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2016. Report No.: Tesis post grado.
- 15 Garcia Miranda DL. Percepción y Expectativas de la Calidad de La atención de los servicios de

- . salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013. tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma; 2013.
- 16 Española LRA. Diccionario de la Lengua Española. Vigésima primera edición ed. Espasa-Calpe , . editor. Madrid; 1956.
- 17 La satisfacción del cliente. [Online]. [cited 2017 setiembre 20. Available from: . <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.
- 18 Vavra T. Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Segunda Edición ed.: FC. .
- 19 Pezoa M. Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida . desde los usuarios de salud. Superintendencia de salud, Gobierno de Chile. 2010 Diciembre ;(7).
- 20 Thompson I. La satisfacción del cliente. Promonegocios. 2005 Julio;(2). .
- 21 Canalda SC, Brau AE. Endodoncia : Técnicas clínicas y bases científicas. Segunda edición ed. . Masson B, editor.; 2006.
- 22 Gil EMDIÁ, De la fuente,Fernaando Giner. Cómo crear y hacer funcionar una empresa. Novena . edición ed.: Esic; 2013.
- 23 Wensing M, Elwyn,Mike Wensing, George Elwyn. esearch on patients9 views in the evaluation . and improvement of quality of care. Quality and safety in health care. Quality and safety in health care. 2002 Junio; 11(153-157).
- 24 Saturno HP. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y me jora de la calidad de . los servicios sanitarios. Rev Esp Salud Pública. 1995 Marzo-Abril; 69, no 2.(163-175).
- 25 Schneider H, Palmer, Natasha. Getting to the truth? Researching user views of primary health . care.. Health policy and planning. 2002 Marzo; 17(32-41).
- 26 Mira JJ, Aranaz, Jesús. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención . sanitaria. Med Clin (Barc). 2000; 114(26-33).
- 27 Bernuy TLA. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la . Universidad Mayor de San Marcos. Tesis de Pregrado. Universidad Mayor de San Marcos; 2005.
- 28 Gestión de la Calidad ISO 9001. [Online]. [cited 2017 setiembre 16. Available from: . <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>.
- 29 CARRILLO TDY, ROMERO, UZC YAJAIRA C. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los . servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Acta Odontológica Venezolana. 2007; 45.
- 30 Aguedo SAA, Valencia L LJ, Oullón H E. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios . del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria. Revista de la facultad de Odontología Universidad de Antioquia. 2009; 19(2).



- 31 Ramón HAJ. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro . de calidad del servicio de salud. Revista de administración Sanitaria. 2005.
- 32 Ibarra AZ. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de . previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. 2004; 47(1).
- 33 Fornaris FM, Castillo, Peralta Magalys , Rodriguez,Morales Alfredo , Arias,Araño Zulema , Acosta, . Pérez Yamilé. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. Medisan. 2006; 10.
- 34 González CBI, López, Rojas Pablo , Marin,Cotoñieto Irma Araceli , Haro, Garcia Luis , Macias, . Rangel Ana. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. Revista Médica IMSS. 2002; 40(301-304).
- 35 Sosa RM. Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental. [Online].; 2002. Available from:  
. [http://www.gacetadental.com/foyci\\_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm](http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm).
- 36 salud Md. Guía Técnica para la Evaluación de la. 2011.  
.
- 37 Stanton WJ, Etzel J, Walker J. Fundamentos de Marketing. 13th ed.; 2004.  
.
- 38 Enciclopedias salud. [Online]. [cited 2017 Setiembre 18. Available from:  
. <http://www.enciclopediasalud.com/definiciones/odontologia/>.
- 39 Medlineplus. [Online]. [cited 2017 Setiembre 17. Available from:  
. <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html>.
- 40 Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. sexta ed.; 2010.  
.

## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia.

Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño Metodológico
<p><b><u>PROBLEMA PRINCIPAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017?</li> </ul> <p><b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo, de la dimensión de fiabilidad, en el</li> </ul>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro de salud de San Jerónimo 2017.</li> </ul> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de fiabilidad, en el servicio de</li> </ul>	<p><b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b></p> <p>Existe un nivel de satisfacción aceptable del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017</p> <p><b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La satisfacción del usuario externo de la dimensión de fiabilidad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo, 2017 es aceptable.</li> <li>La satisfacción del usuario externo de la</li> </ul>	<p><b>A. Variable:</b> Satisfacción</p> <p><b>B. Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> <li>Elementos tangibles</li> </ul>	<p><b>1. Tipo de Estudio:</b> Descriptivo - Cuantitativo</p> <p><b>2. Diseño de Investigación:</b> Cuantitativo – No experimental</p> <p><b>3. Ámbito de Estudio:</b> Centro de salud del Distrito de San Jerónimo</p> <p><b>4. Población:</b> La población estuvo conformada por 148 usuarios externos que acuden al servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo.</p>

<p>servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones Del usuario externo, de la dimensión de la capacidad de respuesta, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017?</li> <li>• ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo, de la dimensión de seguridad, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017?</li> <li>• ¿Cuáles son las</li> </ul>	<p>odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de la capacidad de respuesta, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017.</li> <li>• Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de seguridad, en el servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo 2017.</li> <li>• Identificar las expectativas y las</li> </ul>	<p>dimensión de capacidad de respuesta, en el servicio de odontología del Centro de Salud del Distrito de San Jerónimo, 2017 es aceptable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfacción del usuario externo de la dimensión de seguridad, en el servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo, 2017 es aceptable.</li> <li>• La satisfacción del usuario externo de la dimensión de empatía, en el servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo, 2017 es aceptable.</li> <li>• La satisfacción del usuario externo de la</li> </ul>		<p><b>5. Muestra:</b> Se tomaron en cuenta 107 usuarios externos Para calcular el tamaño muestral se aplicó la siguiente formula:</p> $n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$ <p><b>6. Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>8. Instrumento:</b> Cuestionario Servqual</p> <p>DISEÑO:</p> <p>M -----&gt; O</p> <p>Donde M= muestra. Donde O= Observación</p>
---	--	---	--	--

<p>expectativas y las percepciones del usuario externo percibida, de la dimensión de Empatía, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las expectativas y las percepciones del usuario externo percibida, de la dimensión de Elementos tangibles, en el servicio de odontología del Centro de Salud San Jerónimo 2017?</li> </ul>	<p>percepciones del usuario externo de la dimensión de Empatía, en el servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las expectativas y las percepciones del usuario externo de la dimensión de Elementos tangibles, en el servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo 2017.</li> </ul>	<p>dimensión de elementos tangibles, en el servicio de odontología del Centro de salud San Jerónimo, 2017 es aceptable.</p>		
--	---	---	--	--

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**

Nº Encuesta:

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL  
I - 4**

Nombre del Encuestador :

Establecimiento de Salud :

Fecha:

Hora de inicio:

Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de odontología del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado			<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	
	Otro	4	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	

## EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología (Nivel I- 4). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°		PREGUNTAS								
<b>Dimensión de fiabilidad</b>			1	2	3	4	5	6	7	
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.								
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.								
03	E	Que su atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.								
04	E	Que la farmacia del establecimiento cuente con los medicamentos que le receto el odontólogo.								
05	E	Que el tratamiento que reciba en el servicio de odontología sea eficaz y oportuno.								
<b>Dimensión de capacidad de respuesta</b>										
06	E	Que la separación de citas adquiridas vía telefónica sea rápida.								
07	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.								
08	E	Que cuando usted presente algún problema o dificultad se resuelva inmediatamente.								
09	E	Que el sistema de atención desde admisión hasta el servicio odontología sea rápida.								
<b>Dimensión de seguridad</b>										
10	E	Que el Odontólogo que le atenderá le inspire confianza.								
11	E	Que el odontólogo que le atenderá le realice un examen completo y minucioso								
12	E	Qué el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								
13	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad								
<b>Dimensión empatía</b>										
14	E	Que el odontólogo muestre interés en solucionar su problema de salud bucal.								
15	E	Que usted entienda las indicaciones en una receta; si están escritas en forma clara para Ud.								
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								
17	E	Que el trato del odontólogo sea con amabilidad, respeto y paciencia								
18	E	Qué odontólogo muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.								
<b>Dimensión elementos tangibles</b>										
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean Adecuados para orientar al servicio de odontología.								
20	E	Que el consultorio donde será atendido cuente con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.								
21	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.								
22	E	Que el odontólogo que lo atenderá use todas las medidas de bioseguridad como: guantes, mascarilla y uniforme completo.								

Fuente: Ministerio de Salud.

## PERCEPCIONES

En segundo lugar califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de consulta externa (Nivel I- 4). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
<b>Dimensión de fiabilidad</b>								
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?						
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?						
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?						
04	P	¿La farmacia del establecimiento contó con los medicamentos que le recetó el odontólogo?						
05	P	¿El tratamiento que usted recibió en el servicio de odontología fue eficaz y oportuno?						
<b>Dimensión de capacidad de respuesta</b>								
06	P	¿La separación de citas por vía telefónica fue adquirida de forma rápida?						
07	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?						
08	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?						
09	P	¿El sistema de atención desde admisión hasta el servicio de odontología fue rápido?						
<b>Dimensión de seguridad</b>								
10	P	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?						
11	P	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?						
12	P	¿El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?						
13	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?						
<b>Dimensión empatía</b>								
14	P	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud bucal?						
15	P	¿Usted entendió las indicaciones en una receta; ¿si están escritas en forma clara para Ud.?						
16	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
17	P	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
18	P	¿El odontólogo le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?						
<b>Dimensión elementos tangibles</b>								
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar al servicio de odontología?						
20	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?						
21	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?						
22	P	¿El odontólogo que lo atendió con las medidas de bioseguridad como guantes mascarilla uniforme completo?						

Fuente: Ministerio de Salud.

### Anexo 3. Validación de Expertos.



---

#### CARTA N°01-2017-DG-UAP-FA

Andahuaylas, 26 de Septiembre del 2017.

**Señor(a):**

MG. IZQUIERDO SALAZAR, Harol Henry.

**Presente.**

Previo un atento saludo, por intermedio de la presente, nos dirigimos a usted para poner de su conocimiento que es requisito indispensable, previo a la recolección de información, la Validación de los instrumentos, los cuáles deben ser evaluados por un experto en la especialidad y metodología referida a la investigación en el campo de la estomatología.

Por lo expresado, solicitamos a usted su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a la presente investigación, habiéndolo seleccionado a usted, por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad para desarrollar el trabajo de investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, 2017.** A ser desarrollado por la Bachiller Guillén Ata, Elizabeth Francesca, de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Estomatología, de la Filial de Andahuaylas.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, y reiterándole mis cordiales saludos quedo de usted.

Atentamente,



Estimado Experto Validador:

Es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a la presente investigación, habiéndolo seleccionado, por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que estamos realizando, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado, en donde se pueden seleccionar entre dos alternativas (positiva o negativa) de acuerdo a vuestro criterio personal y profesional. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo, el cual debe ser colocado en la columna de observaciones.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

N°	PREGUNTAS	Si	No	OBSERVACIONES
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, son entendibles sus alternativas de respuesta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
<b>TOTAL</b>				



Dr. Izquierdo Salazar Harol H.  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 20394

CARTA N°02-2017-DG-UAP-FA

Andahuaylas, 26 de Septiembre del 2017.

**Señor(a):**

MG. SIERRA AGUILAR, ROCIO.

**Presente.**

Previo un atento saludo, por intermedio de la presente, nos dirigimos a usted para poner de su conocimiento que es requisito indispensable, previo a la recolección de información, la Validación de los instrumentos, los cuáles deben ser evaluados por un experto en la especialidad y metodología referida a la investigación en el campo de la estomatología.

Por lo expresado, solicitamos a usted su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a la presente investigación, habiéndolo seleccionado a usted, por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad para desarrollar el trabajo de investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, 2017.** A ser desarrollado por la Bachiller Guillén Ata, Elizabeth Francesca, de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Estomatología, de la Filial de Andahuaylas.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, y reiterándole mis cordiales saludos quedo de usted.

Atentamente,

Estimado Experto Validador:

Es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a la presente investigación, habiéndolo seleccionado, por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que estamos realizando, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado, en donde se pueden seleccionar entre dos alternativas (positiva o negativa) de acuerdo a vuestro criterio personal y profesional. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo, el cual debe ser colocado en la columna de observaciones.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

N°	PREGUNTAS	Si	No	OBSERVACIONES
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, son entendibles sus alternativas de respuesta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

 GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC  
DIRECCIÓN DE SALUD APURÍMAC II  
  
OBST. ROCÍO SIERRA AGUILAR  
DIRECTORA DE CALIDAD EN SALUD

**CARTA N°03-2017-DG-UAP-FA**

Andahuaylas, 26 de Septiembre del 2017.

**Señor(a):**

PSIC. ANDREU CASQUERO, Emperatriz Haydee.

**Presente.**

Previo un atento saludo, por intermedio de la presente, nos dirigimos a usted para poner de su conocimiento que es requisito indispensable, previo a la recolección de información, la Validación de los instrumentos, los cuáles deben ser evaluados por un experto en la especialidad y metodología referida a la investigación en el campo de la estomatología.

Por lo expresado, solicitamos a usted su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a la presente investigación, habiéndolo seleccionado a usted, por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad para desarrollar el trabajo de investigación titulado **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, 2017**. A ser desarrollado por la Bachiller Guillén Ata, Elizabeth Francesca, de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Estomatología, de la Filial de Andahuaylas.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, y reiterándole mis cordiales saludos quedo de usted.

Atentamente,

Estimado Experto Validador:

Es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a la presente investigación, habiéndolo seleccionado, por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que estamos realizando, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista.


Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado, en donde se pueden seleccionar entre dos alternativas (positiva o negativa) de acuerdo a vuestro criterio personal y profesional. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo, el cual debe ser colocado en la columna de observaciones.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

N°	PREGUNTAS	Si	No	OBSERVACIONES
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Del instrumento de medición, son entendibles sus alternativas de respuesta?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
<b>TOTAL</b>				



  
Imperatriz H. Andreu Casqueru  
PSICOLOGA  
C. Psic. P. 12956



44	29	12-09-17	10:00	1	28	2	2	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	3	3	6	5	7	5	2	2	5	4	5	6	4	6	4	5	4	4	4	4	6	10:10	
45	30	11-09-17	10:41	1	20	2	2	1	2	ODONTOLOG	6	6	5	4	5	6	4	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	2	4	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5	4	3	5	6	3	5	4	10:45
46	31	11-09-17	11:02	1	23	2	3	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	4	6	6	7	7	6	6	7	7	4	5	4	5	4	5	6	4	11:13	
47	32	11-09-17	11:21	1	20	1	2	1	2	ODONTOLOG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	11:30
48	33	11-09-17	10:30	1	47	2	2	1	2	ODONTOLOG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	6	10:35
49	34	11-09-17	10:37	2	21	2	2	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	4	5	6	5	4	6	5	6	4	4	5	4	5	4	4	5	6	10:41
50	35	11-09-17	10:42	1	23	2	2	1	2	ODONTOLOG	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	3	4	4	5	4	5	2	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	10:50	
51	36	11-09-17	10:50	1	21	1	2	1	2	ODONTOLOG	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	4	4	3	5	5	4	5	6	5	4	3	5	3	4	5	11:00		
52	37	11-09-17	11:25	1	25	2	2	1	2	ODONTOLOG	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	4	5	5	4	3	3	5	6	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	11:30	
53	38	11-09-17	10:38	1	25	2	2	1	1	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	5	6	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	6	5	6	5	10:40
54	39	11-09-17	10:28	1	24	2	2	1	2	ODONTOLOG	5	5	5	5	6	4	4	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	2	4	4	6	2	4	2	5	4	4	6	4	4	4	3	4	6	2	6	5	10:38		
55	40	11-09-17	10:15	1	31	1	2	1	2	ODONTOLOG	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	5	4	4	5	2	3	5	5	6	5	2	6	6	2	6	5	6	6	10:20		
56	41	11-09-17	10:10	2	40	1	2	3	2	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	2	5	4	3	4	3	6	6	5	3	6	3	3	4	5	5	4	4	7	10:15		
57	42	11-09-17	10:09	1	26	1	2	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	3	3	2	4	4	6	3	4	6	3	5	4	5	2	5	5	4	6	10:14	
58	43	11-09-17	10:20	1	39	1	1	1	2	ODONTOLOG	5	6	5	5	6	5	6	4	4	5	6	4	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	6	5	6	5	3	4	3	6	3	4	3	3	4	6	5	3	5	4	6	6	10:25	
59	44	11-09-17	10:25	2	19	2	2	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	5	5	4	4	4	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	5	4	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	4	10:30		
60	45	11-09-17	10:31	1	26	1	2	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	4	5	6	6	4	3	3	4	5	5	6	5	6	3	5	5	4	3	5	6	10:35	
61	46	11-09-17	10:48	1	21	2	3	1	2	ODONTOLOG	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	6	10:55			
62	47	11-09-17	10:15	1	19	1	2	1	2	ODONTOLOG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	3	3	6	5	5	5	3	3	5	4	6	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	10:20		
63	48	11-09-17	10:00	2	28	2	1	1	2	ODONTOLOG	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	4	5	6	5	6	3	5	4	2	5	4	6	4	5	5	3	5	3	3	6	5	10:15		
64	49	11-09-17	10:45	2	18	1	3	1	2	ODONTOLOG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	6	5	6	6	3	3	5	4	4	4	3	3	6	4	5	5	3	6	6	10:51			
65	50	10-09-17	10:54	2	60	2	1	1	2	ODONTOLOG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	4	3	3	2	6	2	4	3	4	6	5	4	3	4	5	5	6	11:00				
66	51	11-09-17	10:56	1	50	1	3	1	2	ODONTOLOG	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	11:18			
67	52	11-09-17	10:10	2	20	2	1	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	4	4	3	5	2	5	3	6	4	6	5	4	5	4	4	5	6	6	5	5	10:15		
68	53	11-09-17	10:25	1	24	2	3	1	2	ODONTOLOG	5	6	6	6	7	6	3	6	6	3	5	5	5	6	5	5	5	5	4	3	5	6	3	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	6	4	6	5	5	3	4	3	5	5	10:33	
69	54	11-09-17	10:34	2	19	1	2	1	1	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	3	4	6	4	5	5	4	5	6	3	4	6	4	2	4	6	5	3	4	6	6	10:40		
70	55	11-09-17	10:20	2	19	2	3	1	1	ODONTOLOG	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	3	5	4	5	2	4	2	6	5	3	5	5	2	5	6	4	5	5	6	10:25			
71	56	07-09-17	10:10	2	25	2	1	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	3	2	5	2	6	2	6	4	4	6	4	2	4	6	6	6	4	5	6	10:16	
72	57	07-09-17	10:50	2	27	2	2	1	2	ODONTOLOG	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	2	6	2	7	7	6	6	6	6	6	5	4	6	4	5	4	10:55		
73	58	07-09-17	11:00	2	27	2	3	1	2	ODONTOLOG	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	4	2	4	2	6	6	6	6	5	5	4	5	5	3	4	2	4	5	11:05
74	59	07-09-17	11:12	2	21	2	3	1	2	ODONTOLOG	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	11:16		
75	60	07-09-17	10:20	2	36	2	1	1	2	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	7	5	3	3	5	3	6	6	4	5	6	4	5	5	3	5	6	10:25	
76	61	09-09-17	10:26	1	23	2	3	1	2	ODONTOLOG	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	5	4	6	5	4	5	3	5	6	10:30	
77	62	07-09-17	10:31	1	44	2	1	1	1	ODONTOLOG	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	5	7	3	6	3	3	6	5	3	4	5	6	5	4	6	6	10:35		
78	63	07-09-17	10:50	2	19	1	2	1	1	ODONTOLOG	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	2	6	5	2	4	6	2	2	6	6	4	4	3	6	4		





## Anexo 5. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo.



**ACLAS SAN JERONIMO**  
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

La Gerente del ACLAS San Jeronimo, Obstetra Karla Chanel Salinas Cordero, en coordinación con el Comité Local de Administración de Salud (ACLAS SAN JERONIMO), AUTORIZA a Elizabeth Francesca Guillen Ata, a relizar su trabajo de investigación sobre "SATISFACCION DEL SUSUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO – 2017" para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, habiendo culminado la carrera profesional de Estomatología en la Universidad Alas Peruanas – Filial Andahuaylas.

San Jeronimo, 15 de Agosto del 2017



*Karla*  
Karla Salinas Cordero  
GERENTE  
ACLAS SAN JERÓNIMO

---

**Dirección:** Jr. 28 de Julio Sin Número – Apurímac  
**Email:** mrsanjeronimo@hotmail.com





**Gobierno Regional de Apurímac**  
**Dirección Sub Regional de Salud Chanka Andahuaylas**  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Andahuaylas, 25 de setiembre del 2018

**CARTA N° 051 - 2018/DG- DISURS CHANKA-AND**

**Señora:**  
**ELIZABETH GUILLEN ATA**  
**ESTUDIANTE DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL AN**

**CIUDAD.-**

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN DE USO DE APLICATIVO SERQUAL

**REF.** : INFORME N°008-DC-DESP-DISURS-CHANKA AND.

De mi mayor consideración:

Por intermedio de la presente, me dirijo a usted, con la finalidad de comunicarle la **AUTORIZACIÓN** para hacer uso del aplicativo SERQUAL según la Norma Técnica Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA se Aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, con fines de investigación en el Centro de Salud de San Jerónimo.

Así mismo al culminar con la investigación deberá hacer llegar el informe final, sin otro particular quedo a Usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC  
DIRECCIÓN DE SALUD APURÍMAC II  
  
Mag. Arturo Alarcón Anaya  
COR 17284  
DIRECTOR GENERAL

AAA/JAS/rmsa  
C.c. Archivo.

**Dirección:** Jr. Túpac Amaru N° 135 - Andahuaylas - Apurímac  
**Telefax:** (083) 421161 / **Página Web:** [www.disurschankaandahuaylas.gob.pe](http://www.disurschankaandahuaylas.gob.pe)  
**Email:** [disurschankaandahuaylas@gmail.com](mailto:disurschankaandahuaylas@gmail.com)



## **Anexo 6. Declaración de autenticidad del informe de tesis.**

Yo, Elizabeth Francesca Guillen Ata identificada con D.N.I 70651353 de la Escuela Profesional de Estomatología, autora de la tesis Titulada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO 2017**” .

### **DECLARO QUE**

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Andahuaylas, 26 de Septiembre de 2018

---

Firma

**Anexo 7. Fotografías del trabajo de investigación**

