



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
CENTRO DE SALUD “LOS LICENCIADOS”, AYACUCHO
2017.**

TESIS

Para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

Bach. Rubén Mauro Huamán Avendaño

ASESORA:

C.D. Tatiana Francisca Flores Yataco

Ayacucho – Perú

2018

*A mis padres, porque ellos siempre estuvieron
a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos.*

A mis familiares, amigos y compañeros.

*A mis maestros por sus palabras y consejos,
y por brindarme el tiempo necesario
para realizarme profesionalmente.*

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a la Universidad Alas Peruanas por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A la Coordinadora de la Escuela Académico Profesional de Estomatología, *Mg. CD. Rosa Milagros Cabero Manchego*, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

De igual manera agradecer a mi asesora *C.D. Tatiana Francisca Flores Yataco*, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

También agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los ciclos de la universidad, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; durante diciembre 2017. *Metodología:* se realizó una investigación de tipo aplicada, descriptiva, correlacional, observacional, transversal y no experimental con los usuarios que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados” (n=320). La muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia y estuvo conformada por 175 usuarios externos que acudieron al servicio durante el mes de diciembre. Se empleó un cuestionario sobre la calidad de atención, basado en el modelo Donabedian y un cuestionario sobre la satisfacción del usuario, basado en el modelo SERVQHOS. *Resultados:* la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología fue regular en un 80,6%, los mismos que estuvieron regularmente satisfechos con la atención brindada en un 55,4%. La calidad de atención mostró relación estadísticamente significativa con la satisfacción de los usuarios externos ($p=0,044$). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y las dimensiones respecto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, seguridad ($p=0,00$). Así mismo se encontró relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía ($p=0,00$).

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of external users aged 20 to 60 who attend the dentistry service of the Health Center "Los Licenciados", district of Ayacucho, department from Ayacucho; during December 2017. *Methodology:* an applied, descriptive, correlational, observational, cross-sectional and non-experimental type of research was carried out with users attending the dentistry service of the "Los Licenciados" Health Center (n=320). The sample was determined through a non-probabilistic convenience sampling and consisted of 175 external users who attended the service during the month of December. A questionnaire on quality of care was used, based on the Donabedian model and a questionnaire on user satisfaction, based on the SERVQHOS model. *Results:* the quality of attention of the external users that go to the dentistry service was regular in 80.6%, the same ones that were regularly satisfied with the attention provided in a 55.4%. The quality of care showed a statistically significant relationship with the satisfaction of external users ($p=0.044$). It was determined that there is a statistically significant relationship between the quality of care and the dimensions regarding the user, opportunity, professional competence, complete information, accessibility, safety ($p=0.00$). Likewise, a statistically significant relationship was found between the satisfaction of the external user and the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, safety, empathy ($p=0.00$).

Keywords: quality of attention, user satisfaction.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Problemas de investigación	17
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Importancia de la investigación	21
1.4.2 Viabilidad de la investigación.....	22
1.5 Limitaciones del estudio	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	26
2.1.3 Antecedentes regionales	28
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 La atención a la salud.....	28
2.2.2 Calidad en salud.....	29

2.2.2.1 Servicio	31
2.2.2.2 Calidad de atención y calidad de servicio.....	31
2.2.2.3 Calidad en el atención odontológica.....	32
2.2.2.4 Evaluación de la calidad.....	34
2.2.3 Satisfacción de paciente.....	36
2.2.3.1 Satisfacción de los servicios odontológicos.....	37
2.2.3.2 Elementos que conforman la satisfacción del cliente ..	38
2.2.4 Relación entre calidad y satisfacción.....	39
2.3 Definición de términos básicos.....	40
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1 Formulación de hipótesis	42
3.2 Variables; definición conceptual y operacional	42
3.2.1 Variable independiente.....	42
3.2.2 Variable dependiente.....	42
3.2.3 Operacionalización de variables.....	43
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	45
4.1 Diseño metodológico.....	45
4.1.1 Tipo de investigación.....	45
4.1.2 Nivel de investigación.....	45
4.1.3 Método de investigación.....	45
4.1.4 Diseño de investigación.....	45
4.2 Diseño muestral	46
4.2.1 Universo	46
4.2.2 Población de estudio	46

4.2.3 Criterios de selección	46
4.2.3.1 Criterios de inclusión	46
4.2.3.2 Criterios de exclusión	46
4.2.4 Muestra	47
4.3 Técnica de recolección de datos	48
4.3.1 Técnicas de recolección de datos	48
4.3.2 Instrumentos de recolección de datos	48
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	52
4.5 Aspectos éticos.....	52
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	53
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos.....	53
5.2 Discusión.....	76
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	82
ANEXOS	87
Anexo N° 1: Carta de presentación.....	88
Anexo N° 2: Memorando para la realización de la investigación	89
Anexo N° 3: Consentimiento informado	90
Anexo N° 4: Ficha de recolección de datos.....	91
Anexo N° 5: Ficha de validación de los instrumentos mediante juicio de expertos.....	97

Anexo N° 6. Resumen del procedimiento de análisis de fiabilidad del instrumento	103
Anexo N° 7. Matriz de consistencia.....	105
Anexo N° 8. Fotografías.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	54
Tabla N° 2. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	57
Tabla N° 3. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	59
Tabla N° 4. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	62
Tabla N° 5. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	65
Tabla N° 6. Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.....	68
Tabla N° 7. Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	70

Tabla N° 8. Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.....73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	55
Gráfico N° 2. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	57
Gráfico N° 3. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	60
Gráfico N° 4. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	63
Gráfico N° 5. Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	66
Gráfico N° 6. Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	68
Gráfico N° 7. Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017	71

Gráfico N° 8. Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.....74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Entrada principal del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho; donde se realizó la investigación	109
Figura N° 2. Instalaciones del Centro de Salud “Los Licenciados”	109
Figura N° 3. Instalaciones del consultorio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”	110
Figura N° 4. Instalaciones del consultorio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”	110
Figura N° 5. Llenado y firma del consentimiento informado por parte de una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados” ..	111
Figura N° 6. Resolución del cuestionario por parte de una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”	111
Figura N° 7. Explicación del propósito del estudio a una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”	112
Figura N° 8. Resolución del cuestionario por parte de una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”	112

INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda administración debe manejar y su medición es la clave para gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. Las mejoras se pueden desarrollar si es que se tiene claro lo que se va a realizar, además, el análisis de los datos de su medición constituye una buena herramienta para el sistema de la toma de decisiones (1).

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (2).

Uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional odontológico y el paciente. Desde una dimensión ética, esta relación es importante analizarla para determinar la valoración del personal que acude a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida. Por lo tanto, es necesario fortalecer actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología. Desde la perspectiva del profesional, se reconocen como elementos determinantes en la atención el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza (2, 3).

Hay estudios que reportan que la satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Se ha demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención dental (2). Por otra parte, existe una relación con el cuidado previo del paciente, así como la salud de cada uno de los pacientes, pero también es importante la conducta de los pacientes sobre el tema de la salud y la tolerancia de este con el tratamiento que vaya a ser brindado (4).

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesita saber quién es su cliente interno dentro de la organización, y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final o las personas que asisten, en demanda de atención sanitaria (1).

Una de las actividades más importantes en el desarrollo y prevención del proceso salud-enfermedad es la atención odontológica, esto implica brindar un servicio que busca netamente la satisfacción del cliente y el intento oportuno de restablecer su salud en forma integral (5).

A nivel mundial, desde que se creó los servicios de salud pública hasta nuestra época en que la evolución tecnológica, los avances de la medicina y el desarrollo del talento humano es cada vez mejor, hacen que la población exija mayor calidad de atención a la salud en servicios básicos que ofertan las diferentes unidades médicas (6).

Evaluar la calidad de la atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida (7), con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable relevancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, la calidad de la atención a la salud es dada

como un derecho ciudadano, en donde el eje central de la atención es la satisfacción del usuario (8). La evaluación del grado de satisfacción de los usuarios debe ser una estrategia continua en salud, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención proporcionada por los servicios de salud (9).

En la actualidad, los usuarios siguen manifestando un nivel alto de insatisfacción, pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio. Las razones más comúnmente citadas para tener quejas con la atención odontológica son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral, el costo excesivo del tratamiento, y el tiempo entre citas es muy largo, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos.

En nuestro país, los hospitales y centros de salud del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

A diario en el Centro de Salud “Los Licenciados”, se evidencia insatisfacción por parte de los usuarios con respecto a la calidad de atención recibida, por situaciones como un trato descortés por parte del personal asistencial así como por parte del personal técnico-administrativo, largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos, desorientación del usuario, prolongados tiempos de espera para recibir atención, calidad deficiente de los tratamientos odontológicos, tiempo largo entre las atenciones; todo lo expuesto fue el motivo principal para la realización de la presente investigación.

1.2 Problemas de investigación

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

1.2.2 Problemas específicos

PE1 ¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

PE2 ¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

PE3 ¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

PE4 ¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

PE5 ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

PE6 ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

PE7 ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1 Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

OE2 Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

OE3 Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la competencia profesional e información

completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

OE4 Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

OE5 Evaluar la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

OE6 Evaluar la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

OE7 Evaluar la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.

1.4 Justificación de la investigación

La calidad de los servicios de salud puede ser considerada como el resultado de diferentes factores o dimensiones, que resultan ser instrumentos útiles tanto en la definición y análisis de los problemas como en la evaluación del grado de cumplimiento de las normas técnicas, sociales y humanas del personal de salud. La atención en salud a lo largo del tiempo ha experimentado cambios y con el avance de la educación a nivel mundial ha permitido la formación de profesionales de la salud con

alto grado de capacitación; por lo que en algunos casos ha permitido el mejoramiento de la relación del personal de salud con el paciente.

La presente investigación se justifica a nivel teórico y práctico, porque al poder conocer los puntos críticos en la atención de pacientes (calidad y satisfacción) del Centro de Salud “Los Licenciados”, se podrá elaborar un plan de mejora en el marco del mejoramiento continuo. En ese sentido, se podría presentar una propuesta de mejora en la atención de pacientes que brinda el Centro de Salud.

1.4.1 Importancia de la investigación

Son varias las razones por las cuales se ha considerado que la satisfacción de los pacientes es un componente importante para la evaluación de los servicios de salud, siendo la orientación de dichos servicios hacia la demanda; de aquí que las propuestas de control de calidad de los servicios se da a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan, es decir, los pacientes que acuden a nuestro servicio para satisfacer sus necesidades irán disminuyendo si no sabemos qué es lo quieren o esperan.

La calidad de la atención odontológica que se brinda se puede evaluar por el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben este servicio, de ahí la importancia de la presente investigación para trazar estrategias o medidas para brindarle un mejor servicio.

El presente estudio fue relevante porque permitió determinar la percepción que el paciente tiene acerca del servicio y la calidad de atención odontológica que se le brinda en el Centro de Salud “Los Licenciados”. La evaluación de la percepción de la calidad y satisfacción permitió conocer las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de la calidad y satisfacción brindada en el Centro de Salud, y a partir de este resultado plantear la mejora de atención y lograr una atención de calidad.

Tiene relevancia cognitiva, ya que permitió tener nueva información que demuestre la realidad sobre el nivel de calidad y satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud Los Licenciados.

Tiene relevancia social, porque beneficiará a los usuarios que acuden al Centro de Salud “Los Licenciados” y el personal odontológico que labora en esta, ya que contribuirá de acuerdo con los resultados obtenidos a que se opte por mejores condiciones para brindar una atención adecuada a los usuarios y mejorar su salud bucal, para lograr su calidad de vida.

1.4.1 Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de investigación fue viable porque contó con los recursos humanos (facilidades de la institución educativa para la recolección de la muestra), recursos financieros (la investigación fue autofinanciada) y se tuvo el tiempo disponible para la aplicación de la misma.

1.5 Limitaciones del estudio

En el presente trabajo de investigación no se encontró limitaciones.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Reyes S., Paredes S., Legorreta-Soberanis J., Romero N., Flores M., Andersson N.; México (2015): en su investigación titulada “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”. **Objetivo:** determinar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. **Métodos:** realizaron un estudio transversal analítico en una muestra de 493 usuarios de los servicios de salud bucal mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Se obtuvo información sobre datos sociodemográficos, satisfacción (variable resultado) y percepción del servicio odontológico recibido. **Resultados:** dos variables tuvieron efecto sobre la satisfacción: trato del estomatólogo y de la enfermera. La mayor fuerza de asociación y ganancia se observó en la variable trato del estomatólogo. Tres variables tuvieron efecto sobre la expectativa del usuario: trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón de dental. La mayor fuerza de asociación se observó en la variable trato del estomatólogo. La mayor ganancia la obtuvo la comodidad del sillón dental. **Conclusión:** se encontró alto nivel de satisfacción con el servicio recibido, y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios del 59% (10).

Vallejo M.; Ecuador (2014): en su trabajo 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”. **Objetivo:** evaluación de la calidad de atención que se brinda en las diferentes unidades operativas. **Metodología:** tipo de estudio descriptivo, prospectivo. Se aplicó a 300 usuarios que concurren en busca de atención al servicio de odontología. **Resultados:** la percepción de la atención dental fue buena (69%), el problema que se presenta es la mala atención (33%), la imagen del consultorio es regular (42%). **Conclusión:** a pesar de las limitaciones que presenta la atención Odontológica, un alto porcentaje de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida, esto refleja la influencia que tienen los aspectos psicológicos en la percepción de la calidad (11).

Carlos L.; México (2013): en su estudio titulado “Calidad de los servicios odontológicos en el Centro de Salud Dr. José Castro Villagrana de la ciudad de Zacatecas”. **Objetivo:** describir la calidad del servicio odontológico otorgado en el centro de salud Dr. José Castro Villagrana, una institución pública para población abierta, con el fin de proponer mejoras en la atención a la salud bucal. **Materiales y Métodos:** realizaron un estudio observacional, descriptivo y transversal. Una encuesta fue dirigida al personal de odontología y otra aplicada a una muestra representativa de los pacientes que acuden al servicio dental. Las preguntas estuvieron orientadas sobre las condiciones generales del servicio dental, los aspectos de su estructura, el proceso, su resultado y el grado de satisfacción percibido. Participaron 125 pacientes y diez odontólogos. **Resultados:** en ambos grupos se obtuvo una asociación significativa entre las características personales y las variables relacionadas a la calidad, en base a la cual se aplicó la V de Cramer, la que arrojó una relación de baja a regular entre el sexo, su opinión acerca de la estructura y la satisfacción con el servicio recibido. El 60 % de los odontólogos adscritos era personal en formación, el cual mostró una asociación positiva entre el tipo de

situación laboral, la edad y la satisfacción respecto al servicio brindado. **Conclusión:** en términos generales la calidad de la atención dental fue percibida como buena, aun cuando existen áreas de oportunidad susceptibles por mejorar, tales como reforzar el conocimiento y manejo de las normas oficiales específicas, la organización del servicio, las relaciones interpersonales y capacitación continua (12).

Gil C, Montenegro H.; Colombia (2012): en su investigación titulada “Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada”. **Objetivo:** evaluar la calidad que presentan los servicios de odontología en el Hospital Local de Turbaco, en relación con la satisfacción al usuario y el cumplimiento de las normas de habilitación como lo es la capacidad instalada para el mejoramiento continuo en el área. **Diseño metodológico:** estudio de tipo descriptivo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 1440 usuarios y se tomó una muestra representativa de 250 usuarios. Se aplicó un formulario estandarizado (encuesta). **Resultados:** un 80% estuvieron satisfechos con las instalaciones físicas, el 72% satisfechos con la dotación y equipos de todas las EPS. **Conclusión:** los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de odontología que se les presta en el Hospital Local de Turbaco, en términos de Instalaciones Físicas, Dotación y equipo, Trato Humano, Oportunidad y Percepción de la calidad (13).

Hurtado S, Vásquez F, Zapata H.; Colombia (2012): en su trabajo titulado “Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio – Agosto 2010”. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS. **Metodología:**

esta investigación correspondió a un corte transversal. El tamaño de muestra para el proceso de cálculo fue de 242 pacientes obtenidos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Los datos se analizaron en el paquete estadístico Epi-info versión 3.5.1. **Resultados:** predominó el género femenino con un 62,8%, el tipo de afiliación que prevaleció fue el cotizante con un 60,7%. A pesar de las limitaciones del Plan Obligatorio de Salud en el área odontológica, la calificación global de satisfacción fue de 4,1 en una escala de 1 a 5. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de la IPS investigada fue del 82% (14).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Mamani A.; Puno (2017): en su investigación titulada “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno 2017”. **Objetivo:** determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. **Materiales y Métodos:** estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo). Resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión. Que se categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). Los datos estadísticos fueron evaluados en el

programa Microsoft Excel. **Resultados:** muestran un grado de satisfacción alto en (81.7%), medio en (18.3%); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7%). manifiestan estar satisfecho, (18.3%) muy satisfecho, (15%) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7%). Manifiestan estar satisfecho, (31.6%) medianamente satisfecho, (11.7%) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7%). Manifiestan estar satisfecho, (18.3%) medianamente satisfecho, (15%) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7%). Manifiestan estar satisfecho, (35%) muy satisfecho, (13.3%) medianamente satisfecho. No se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud. **Conclusión:** la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017, presentan un alto grado de satisfacción (81.7%) respecto a la calidad de atención odontológica brindada (15).

Salazar W.; Arequipa (2016): en su trabajo titulado “Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa 2013”. **Objetivo:** mejorar la calidad de atención de los pacientes en el Centro de Salud Independencia con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y competencias del personal tanto asistencial como administrativo. **Metodología:** se aplicó la técnica de entrevista estructurada aplicándose una ficha de investigación, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Fueron encuestados 114 pacientes, que se atendieron en el servicio de Odontología en el mes de agosto 2013, encontrándose que el 68% proceden de la región Arequipa. **Resultados:** la calidad de atención odontológica con respecto al Proceso como la credibilidad, seguridad, profesionalismo, fiabilidad, confidencialidad, comunicación, elementos tangibles, comodidad y comprensión, fue

media (52,6%). La calidad de atención en la Estructura como el horario, ubicación, costos y accesibilidad, fue alta (36,8%). En cuanto a la satisfacción en el proceso y estructura se encontró que un 89,47% de los pacientes estuvieron satisfechos. **Conclusiones:** la calidad de atención odontológica en el Centro Salud Independencia con respecto al Proceso podemos decir que la credibilidad, la seguridad, el profesionalismo, la fiabilidad, la confidencialidad, la comunicación los elementos tangibles y la comodidad, así como en su Estructura en lo que respecta a el horario de atención, su ubicación, sus costos y su accesibilidad son adecuados. En cuanto a la satisfacción del paciente en el proceso y estructura se encontró que el trato recibido fue adecuado (16).

2.1.3 Antecedentes regionales

Se revisaron diversas fuentes referentes al tema en investigación; pero hasta la actualidad no hay investigaciones al respecto a nivel regional.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La atención a la salud

El grado de satisfacción del paciente con el proceso de atención a la salud, ha sido definido ampliamente como las actividades profesionales asociadas con proveer la atención (4).

La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en que se lleva a cabo el proceso de atención (4).

La **atención técnica** se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente. Es un atributo del

proceso de prestación de los servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional (4).

El **manejo de la relación interpersonal** consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permite abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, de su pronóstico, del plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que va ser sometido. Sus elementos son el respeto al paciente como ser humano integral, el respeto a su autonomía y la búsqueda a su satisfacción plena (4).

El **ambiente** de atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables; por ejemplo: la comodidad del proceso de atención a través de ofrecer instalaciones (salas de espera, mobiliario) adecuadas y en buenas condiciones de conservación, iluminación adecuada, climatización congruente con los requerimientos del medio ambiente, limpieza y pulcritud; sin ruido excesivo, ausencia de fauna nociva (moscas, mosquitos, cucarachas, etc.) (4).

Evaluar la satisfacción del paciente de acuerdo a estos componentes podría identificar necesidades y expectativas que determinen la aceptabilidad de la atención a la salud y de la organización. La información obtenida permitirá crear gráficas o cuadros de control, interpretar resultados, y desarrollar aplicaciones administrativas con el propósito de realizar una estrategia para el mejoramiento de la calidad en el servicio (4).

2.2.2 Calidad en salud

Para Donabedian, la calidad en los servicios de salud es una propiedad compleja, pero que es susceptible de un análisis

sistemático para ser medida (17).

La definición clásica de calidad en el ámbito de la salud ha sido desarrollada y analizada por Donabedian y según él, la Calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los menores riesgos para el paciente, donde los mayores beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes. También la define a la calidad como una propiedad de juicio sobre alguna unidad definible de la atención (17).

Sin embargo, buscando una manera más clara del término y relacionándolo con la salud, la calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste espera (18, 19).

La calidad es el pedestal del éxito de toda institución; se trata de realizar las cosas bien, que el cliente opine igual y se sienta satisfecho. Por tanto la calidad es la capacidad de un servicio para ejercer influencia en la satisfacción de los usuarios (20).

La calidad encamina al cliente cuando el rendimiento del servicio es igual o superior a las expectativas del usuario: el mismo que demanda precios justos, servicio en el que no haya tiempo prolongado de espera, mejora continua, seguridad, confiabilidad y agilidad en el servicio. Siendo por tal razón un concepto muy dinámico que se sujeta a varios factores como los gustos y motivaciones del consumidor (20).

Existe cinco componentes básicos del concepto de calidad en salud, como el alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de

los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y impacto final en la salud (21).

2.2.2.1 Servicio

A través del tiempo se han desarrollado una serie de definiciones sobre los servicios sin que ninguna obtenga total aceptación en el medio académico por la complejidad del sector servicios (22).

Servicio (Del lat. *servit-um*) acción y efecto de servir. Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad (22).

2.2.2.2 Calidad de atención y calidad de servicio

Una acción dirigida a satisfacer una necesidad es un servicio. Por otra parte las acciones que facilitan el acceso, información, contratación, facturación y que en general hacen más agradable la experiencia de disfrutar de un servicio o bien es lo que se denomina atención. En nuestro caso servicio es el diagnóstico y tratamiento, mientras que la atención es la explicación clara que recibe el paciente sobre sus dudas e inquietudes así como el trato que recibe (23).

Es por esta razón que tanto el servicio como la atención son importantes para el éxito de cualquier organización. Pero el de más interés podría considerarse al servicio, pues es el que satisface las necesidades. Sin embargo, la atención agrega valor (23).

Por tal razón se indica que la satisfacción total del usuario, sólo se conseguirá con una combinación de servicio y atención ajustada a sus expectativas. Lo que si podemos es agregar valor al servicio, mediante una excelente atención, entonces estaríamos elevando la probabilidad de éxito, satisfacción y fidelidad del usuario (23).

Jiménez señala también que son acciones orientadas a asegurar servicios accesibles y equitativos, tomando en cuenta los recursos disponibles, consiguiendo así la satisfacción del usuario con la atención recibida (24).

2.2.2.3 Calidad en la atención odontológica

La calidad de la atención odontológica brindada se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica debe ser enmarcado en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud (25).

En el concepto calidad de la atención médica según Donabedian, se puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales (26):

- El concepto técnico de la atención.
- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.
- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión.

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos (27).

En la dimensión interpersonal se expresan las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de salud, conjuntamente con el resto de su equipo y el paciente (27).

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente (27).

Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental (21).

La tercera dimensión de la calidad de la atención odontológica incide notablemente en la satisfacción del paciente. Se refiere al entorno donde se desarrolla la atención, a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención. Características tales como una consulta agradable con condiciones de privacidad; tiempo de espera breve; eficiencia y rapidez en la admisión, en los laboratorios, entre otros así como una

total accesibilidad al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos necesarios, constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades. No obstante la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del odontólogo con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente. El profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo-paciente y estos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y confianza aún en las situaciones más difíciles de la práctica odontológica (27).

2.2.2.4 Evaluación de la calidad en salud

La evaluación de la calidad de los servicios se puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y calidad profesional (20).

Actualmente existen varios modelos para investigación de la calidad de los servicios: entre los más utilizados encontramos el modelo Servqual (Service Quality), considerado un método de investigación comercial que permite elaborar una valoración del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Saber qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos valoran nuestro servicio. Además, diagnostica de forma general el proceso de servicio objeto de estudio. A partir de los conceptos antes expuestos se puede concluir de que todos concuerdan, en

que el objetivo esencial de la calidad es la satisfacción al cliente (20).

Zamudio y cols. indican que el modelo Servqual identifica cinco indicadores básicos para el cálculo de la calidad de los servicios como los aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía; estos elementos se los conoce como indicadores de calidad (28).

También se mencionan otro modelo de medición, el propuesto por Donabedian que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones: 1) Estructura, 2) Proceso y 3) Resultados, en cada una de las cuales se puede encontrar indicadores de calidad que caracterizan al servicio de salud (29).

- **La estructura:** son los elementos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los lugares donde se presta atención (29).

- **Los procesos:** se refiere a las acciones que los médicos y proveedores son capaces de realizar por los pacientes, las a) actitudes, b) habilidades, c) destreza y d) técnica con las que se llevan a cabo determinada actividad (29).

- **Los resultados:** se refiere a los cambios en el estado de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le da mayor importancia por la necesidad de cumplir con las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad (29).

Actualmente la metodología empleada es en base a los cinco indicadores del modelo Servqual incluidas en las tres dimensiones; estructura, procesos y resultados, en donde cada pregunta va asociada a los indicadores (28).

2.2.3 Satisfacción de paciente

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo (9).

Se ha definido a la satisfacción como sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas (30).

Entonces 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. Esas 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 (31).

Diversos modelos tratan de explicar la formación de la satisfacción del cliente los cuales se han creado en los últimos años con el fin de relacionar los factores determinantes que inciden en la satisfacción. Vela introdujo el modelo de disconfirmación de las expectativas en sus estudios sobre la satisfacción de la clientela. La disconfirmación es un proceso mental del individuo que delimita

el nivel de satisfacción con el producto o servicio comprado (32).

La satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen en los deseos personales. Estos deseos afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, que a su vez influencia. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio (30).

Hoy en día, conseguir la completa satisfacción del cliente es una condición indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por consiguiente, en el mercado. Por ello, el propósito de conseguir la satisfacción de cada cliente ha traspasado las barreras de la mercadotecnia para establecerse como uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas (30).

2.2.3.1 Satisfacción de los servicios odontológicos

La satisfacción del paciente se basa en actitudes y sentimientos hacia el proveedor y los servicios recibidos. Esas actitudes se forman como resultado, de la interacción dentista-paciente o bien son transmitidas en la persona por otros, generalmente familiares o amigos. Así la satisfacción ha sido considerada como una medida de resultado de los servicios de salud (33).

Recientemente algunos autores han identificado que por ejemplo, los pacientes que se sienten bien tratados son más proclives a mantener sus citas y seguir las indicaciones del profesional, lo cual significa que hacen un mayor y mejor uso de los servicios (33).

En odontología los pacientes valoran mucho la habilidad

del dentista para reducir el miedo, la ansiedad y el dolor. Los pacientes valoran constantemente la personalidad del dentista, su capacidad de comunicación, el brindarles información acerca de cómo prevenir problemas bucales y ante todo, su habilidad para disminuir el miedo y el dolor (33).

2.2.3.2 Elementos que conforman la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está constituida por tres elementos (34):

- 1. El rendimiento percibido:** es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
- 2. Las expectativas:** las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.
- 3. Los niveles de satisfacción:** una vez realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción (19):
 - a. Insatisfacción:** se presenta cuando el desempeño percibido no cumple las expectativas del cliente.
 - b. Satisfacción:** ocurre cuando el desempeño percibido cumple con las expectativas del cliente.
 - c. Complacencia:** se presenta cuando el desempeño percibido rebasa a las expectativas del cliente.

Dependiendo el grado de satisfacción del cliente, se puede saber el nivel de lealtad hacia una marca o empresa. Por otra parte, el cliente satisfecho mantendrá su lealtad; pero, solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el cliente

complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por esta razón, las empresas inteligentes tratan de complacer a sus clientes mediante promesas que pueden cumplir, y entregar luego más de lo que prometieron (34).

2.2.4 Relación entre calidad y satisfacción

Debido a que ambos conceptos mantienen relación, algunos autores consideran a ambos términos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (20).

Pero a pesar de que en los dos casos nos referimos a evaluaciones subjetivas por parte de los usuarios, es fundamental resaltar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre calidad se basan en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra (35).

La satisfacción implica (35):

- La presencia de una meta que el consumidor desea alcanzar.
- El logro de esta meta, solo puede ser considerado tomando en cuenta un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción incluye como mínimo la presencia de dos elementos: una meta y una referencia o estándar de comparación.

2.3 Definición de términos básicos

- **Accesibilidad:** es la disponibilidad de los recursos institucionales y la definición de los procedimientos que garantizan que los usuarios obtengan los servicios de salud que requieren, dentro del marco de las responsabilidades legales de cada entidad (36).

- **Aspectos 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 (27, 37).

- **Calidad:** se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición (38).

- **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 (27).

- **Competencia profesional:** es una alternativa atractiva para impulsar la formación en una dirección que armonice las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general (39).

- **Eficacia:** la eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central, donde se definen las normas y especificaciones (40).

- **Eficiencia:** los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta (40).

- **Empatía:** actitud humana que forma parte de la competencia social, que se entiende, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar los grupos sociales (41).

- **Fiabilidad:** es la capacidad y habilidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable, correcta y precisa. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo (27, 37).

- **Información completa:** identificada con la provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud (42).

- **Oportunidad:** se identifica con una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población (42).

- **Respeto al usuario:** está relacionado en considerar a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales (42).

- **Satisfacción:** se define como la medida en que la atención sanitaria ofertada en el servicio llena las expectativas e intereses de los usuarios y proveedores (13).

- **Seguridad:** es la certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad (42).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis

H₀ La calidad de atención no tiene relación con la satisfacción del usuario externo de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; durante diciembre 2017.

H₁ La calidad de atención si tiene relación con la satisfacción del usuario externo de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; durante diciembre 2017.

3.2 Variables; definición conceptual y operacional

3.2.1 Variable independiente

- Calidad de atención

3.2.2 Variable dependiente

- Satisfacción del usuario externo

3.2.3 Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	CATEGORÍA
Calidad de atención	Es la calidad en el que los medios más codiciados se manejan para lograr ascendentos adelantos viables en la salud. Esta puede ser exagerada ya que no siempre es posible responder un nivel ofrecido de calidad solo se puede anhelar a proteger y optimizar la calidad de atención (41).	Respeto al usuario	Cuestionario basado en el modelo Donabedian	Ordinal	Buena calidad (95 a 130 puntos) Regular calidad (61 a 94 puntos) Mala calidad (26 a 60 puntos)
		Oportunidad			
		Competencia profesional			
		Información completa			
		Accesibilidad			
		Seguridad			

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	CATEGORÍA
Satisfacción del usuario externo	Implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio (42).	Tangibilidad	Cuestionario basado en el modelo SERVQHOS	Ordinal	Satisfecho (55 a 75 puntos)
		Fiabilidad			Regularmente satisfecho (35 a 54 puntos)
		Capacidad de respuesta			Insatisfecho (15 a 34 puntos)
		Seguridad			
		Empatía			

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Tipo de investigación

- Aplicada; ya que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

4.1.2 Nivel de investigación

- Descriptiva; porque va describir el comportamiento de 2 variables, sin intervenir en ellas.

- Correlacional; porque este estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación entre dos variables.

4.1.3 Método de investigación

- Observacional; porque el investigador solo se limita a observar y medir las dos variables.

4.1.4 Diseño de investigación

- No experimental; porque se describe el comportamiento de cierto fenómeno en una población sin intervenir en éste.

- Descriptiva; porque va describir el comportamiento de 2 variables, sin intervenir en ellas.

- Transversal; porque la investigación se realiza en un momento específico de tiempo.

4.2 Diseño muestral

4.2.1 Universo

El universo de la investigación estuvo conformado por todos los usuarios externos que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados” durante diciembre del 2017, que fueron 480 personas.

4.2.2 Población de estudio

La población de la investigación estuvo conformada por 320 usuarios (16 usuarios diarios x 1 consultorio de odontología x 5 días x 4 semanas = 320 en un mes) que acudieron por primera vez al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho.

4.2.3 Criterios de selección

4.2.3.1 Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron en el mes de diciembre del 2017 al servicio de odontología del Centro de Salud Los Licenciados.
- Pacientes mayores de 20 años y menores de 60 años.
- Pacientes que acudieron al servicio de odontología por primera vez.
- Usuarios que desearon participar en el estudio (consentimiento informado).

4.2.3.2 Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 20 años y mayores de 60 años.
- Usuarios que no desearon participar.

4.2.4 Muestra

La muestra estuvo conformada por 175 usuarios externos, que acudieron en el mes de diciembre del 2017 al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, que además cumplieron con los criterios de selección.

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

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la Muestra

N = Valor de la Población

Z = Valor crítico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación

p = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error Muestral.

Cálculo de la fórmula

N = 320

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

p = 50% = 0.50

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

E = 5% = 0.05%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (320) (0.5) (0.5)}{(320-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 174.82; redondeando será igual a 175 usuarios.

El tipo de muestreo empleado para determinar el tamaño de la muestra fue no probabilístico por conveniencia.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

4.3.1 Técnicas de recolección de datos

Se envió una carta de presentación del Coordinador de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas – Filial Ayacucho hacia el director del Centro de Salud “Los Licenciados”.

Luego en coordinación con el servicio de odontología, se captó a los usuarios externos que acudieron por una atención odontológica, seguidamente se les explicó de forma clara y concisa el propósito de este estudio. Se procedió al llenado y firma del consentimiento informado (Anexo N° 3). Posteriormente, se les entregó el cuestionario sobre calidad de atención y satisfacción del usuario para pueda ser llenado.

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta. Esta técnica es un método fundamental para obtener información sistemática de los encuestados a través de preguntas.

4.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos para la recolección de datos fueron:

- Cuestionario sobre la calidad de atención, basado en el modelo Donabedian.
- Cuestionario sobre la satisfacción del usuario, basado en el modelo SERVQHOS.

a. Validación del instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado para medir la calidad de atención fue modificado tomando como referencia el modelo Donabedian (43), que propone abordar la calidad a partir de tres componentes: estructura, el proceso y los resultados. A partir de esta propuesta se elaboró unos estándares para la medición de la calidad de atención a través de 10 atributos o estándares como oportunidad, seguridad, eficacia, accesibilidad, integralidad, trabajo en equipo, participación social, respeto al usuario, información completa, competencia profesional (Anexo N° 4).

El instrumento que fue utilizado para medir la satisfacción del usuario fue modificado tomando como referencia el cuestionario SERVQHOS, que fue elaborado por Mira J. y cols. (42) y validado por Barragán J. y Manrique F. que obtuvieron un Alfa de Cronbach de 0.96 (45). Este instrumento abordó la satisfacción a partir de la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Anexo N° 4).

Antes de la aplicación de ambos instrumentos, se realizó los siguientes procedimientos para cada cuestionario:

Juicio de expertos: en función de verificar los instrumentos, se seleccionó la validez de contenido por medio del panel de expertos en conocimientos de la variable de estudio y en metodología de investigación, quienes emitieron su opinión o evaluación acerca de los ítems que conformaron los cuestionarios.

Se seleccionaron tres expertos, quienes recibieron información acerca del propósito de la investigación, operacionalización de las variables, cuestionarios y dos fichas de evaluación dirigidas a evaluar aspectos como la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia,

metodología y oportunidad. Una vez evaluados los cuestionarios se procedió a realizar las correcciones respectivas y revisar la redacción de las preguntas.

Prueba piloto: se aplicó los cuestionarios a 10 usuarios, para la evaluación preliminar de los aspectos de forma y estructura (semántica, redacción y grado de dificultad en el desarrollo de los cuestionarios), para luego proceder a corregir todo lo que fue necesario en los aspectos mencionados.

Confiabilidad: los resultados que fueron obtenidos de la prueba piloto sirvieron para determinar la confiabilidad de los instrumentos mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach. Dicho coeficiente evidenció una fiabilidad significativa con el valor de 0,849 para el instrumento que mide la variable calidad de atención y un valor de 0,868 para el instrumento que mide la variable satisfacción del usuario externo (Anexo N° 6).

b. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología: estuvo conformado por 26 ítems, organizados en 6 dimensiones:

1. Respeto al usuario: constituida por 5 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 1, 2, 3, 4 y 5).
2. Oportunidad: constituida por 5 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 6, 7, 8, 9 y 10).
3. Competencia profesional: constituida por 6 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 11, 12, 13, 14, 15 y 16).
4. Información completa: constituida por 4 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 17, 18, 19 y 20).
5. Accesibilidad: constituida por 3 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 21, 22 y 23).

6. Seguridad: constituida por 3 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 24, 25 y 26).

El cuestionario fue valorado con una escala tipo Likert, mediante un rango de 5 posibles respuestas para cada pregunta que van desde siempre a nunca. La sumatoria de todas las respuestas fueron clasificadas en tres resultados:

- Buena calidad: 95 a 130 puntos
- Regular calidad: 61 a 94 puntos
- Mala calidad: 26 a 60 puntos

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario en el servicio de odontología: estuvo conformado por 15 ítems, organizados en 5 dimensiones:

1. Tangibilidad: constituida por 3 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 1, 2 y 3).
2. Fiabilidad: constituida por 3 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 4, 5 y 6).
3. Capacidad de respuesta: constituida por 2 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 7 y 8).
4. Seguridad: constituida por 4 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 9, 10, 11 y 12).
5. Empatía: constituida por 3 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 13, 14 y 15).

El cuestionario fue valorado con una escala tipo Likert, mediante un rango de 5 posibles respuestas para cada pregunta que van desde completamente satisfecho a completamente insatisfecho. La sumatoria de todas las respuestas fueron clasificadas en tres resultados:

- Satisfecho: 55 a 75 puntos
- Regularmente satisfecho: 35 a 54 puntos

– Insatisfecho: 15 a 34 puntos

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Una vez recolectados los datos en su totalidad, se procedió a incorporar la información en una base de datos para ser analizados mediante estadística descriptiva con el Software estadístico IBM SPSS versión 24 en entorno Windows. Los resultados fueron presentados en cuadros de doble entrada y gráficos.

Para determinar si existía o no relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, se empleó la prueba Chi Cuadrado para la asociación de estas variables.

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

X²: Chi cuadrado

f_o: Frecuencia del valor observado

f_e: Frecuencia del valor esperado

4.5 Aspectos éticos

El siguiente protocolo fue revisado y aprobado para su ejecución por la Comisión de Revisión del área de investigación de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas – Filial Ayacucho.

Se elaboró una hoja de consentimiento informado que se le otorgó al sujeto que fue parte del estudio previamente al iniciar la investigación, donde se detalló la debida confiabilidad, respeto y anonimato durante el manejo de la información por parte del investigador.

Se solicitó la autorización correspondiente al director del Centro de Salud “Los Licenciados” para la realización de la investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos

Siguiendo los criterios de selección, el estudio incluyó un total de 175 usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.

En cuanto a la edad, fueron 61 usuarios de 20 a 25 años, 55 usuarios de 26 a 35 años, 36 usuarios de 36 a 45 años, 17 usuarios de 46 a 55 años y 6 usuarios de 56 a 60 años.

En cuanto al género, 60 usuarios fueron del género masculino y 115 usuarios del género femenino.

Del análisis de los datos se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 1

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Satisfacción del usuario externo	Calidad de atención						Total	
	Mala calidad		Regular calidad		Buena calidad			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	3	60,0%	19	13,5%	3	10,3%	25	14,3%
Regularmente satisfecho	1	20,0%	81	57,4%	15	51,7%	97	55,4%
Satisfecho	1	20,0%	41	29,1%	11	37,9%	53	30,3%
Total	5	100,0%	141	100,0%	29	100,0%	175	100,0%

Fuente: elaboración propia.

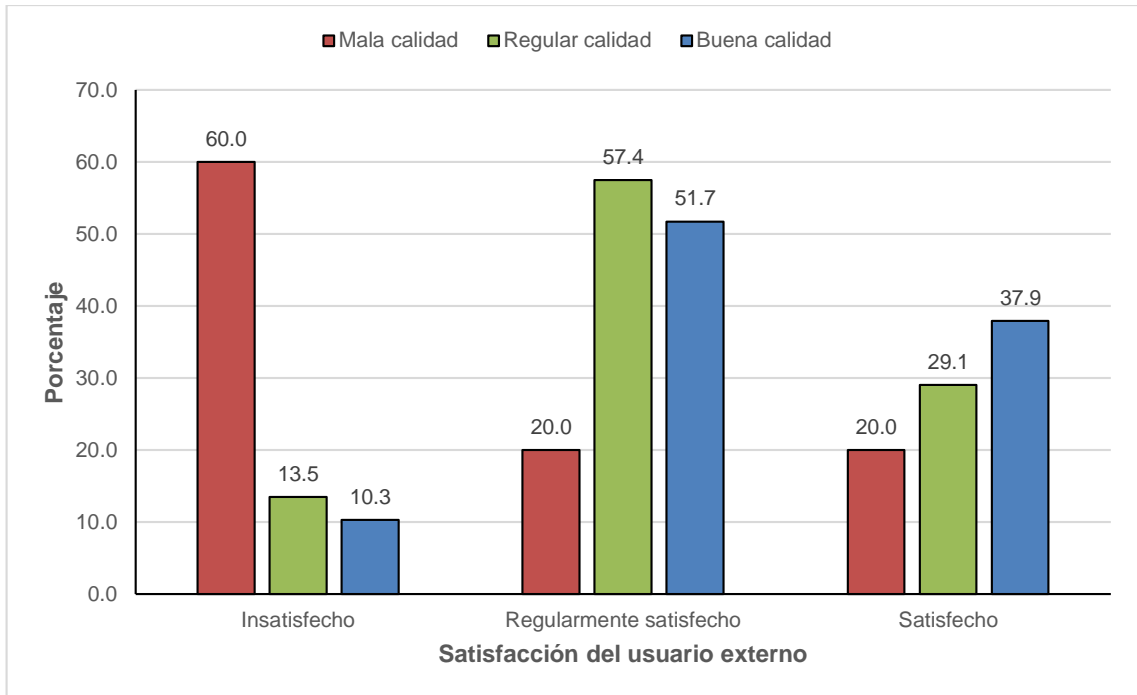
$$X^2 = 9,804$$

$$gl = 4$$

$$p = 0,044$$

Gráfico N° 1

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 1 y el gráfico N° 1 nos presenta la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 60,0% presentaron una calidad mala de atención para usuarios insatisfechos, el 57,4% presentaron una calidad regular de atención para usuarios regularmente satisfechos y un 37,9% presentaron una calidad buena de atención para usuarios satisfechos.

Se concluye, que al realizar la prueba de Chi cuadrado se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios

externos ($p=0,044$), lo que quiere decir que la calidad de atención es dependiente de la satisfacción de los usuarios.

Tabla N° 2

Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala calidad	5	2,9	2,9	2,9
Regular calidad	141	80,6	80,6	83,4
Buena calidad	29	16,6	16,6	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 2

Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 2 y el gráfico N° 2 nos presenta la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 80,6% presentaron una calidad regular de atención en el servicio de odontología, el 16,6% una calidad buena y el 2,9% una calidad mala.

Se concluye que más de dos tercios de los usuarios presentaron una calidad regular de atención en el servicio de odontología.

Tabla N° 3

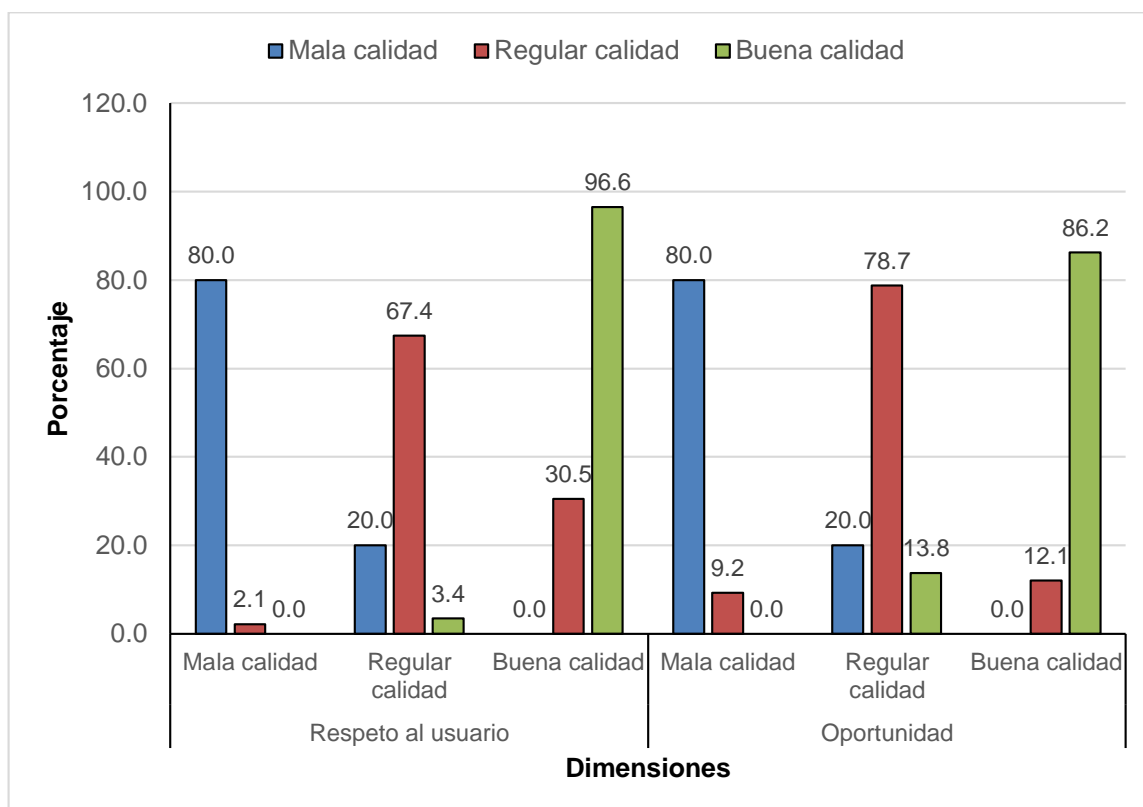
Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Dimensiones		Calidad de atención								Chi cuadrado (p)
		Mala calidad		Regular calidad		Buena calidad		Total		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Respeto al usuario	Mala calidad	4	80,0%	3	2,1%	0	0,0%	7	4,0%	0,00
	Regular calidad	1	20,0%	95	67,4%	1	3,4%	97	55,4%	
	Buena calidad	0	0,0%	43	30,5%	28	96,6%	71	40,6%	
Oportunidad	Mala calidad	4	80,0%	13	9,2%	0	0,0%	17	9,7%	0,00
	Regular calidad	1	20,0%	111	78,7%	4	13,8%	116	66,3%	
	Buena calidad	0	0,0%	17	12,1%	25	86,2%	42	24,0%	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 3

Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 3 y el gráfico N° 3 nos presenta la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 80,0% presentaron una calidad de atención mala para un respeto al usuario de mala calidad, el 67,4% una calidad de atención regular para un respeto al usuario de calidad regular y el 96,6% una calidad de atención buena para un respeto al usuario de buena calidad.

Del 100% de los usuarios, el 80,0% presentaron una calidad de atención mala para una oportunidad de mala calidad, el 78,7% presentaron una calidad de atención regular para una oportunidad de regular calidad y el 86,2% presentaron una calidad de atención buena para una oportunidad de buena calidad.

Se concluye, que al realizar la prueba de Chi cuadrado se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención de los usuarios externos y el respeto al usuario ($p=0,00$), así mismo se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención de los usuarios externos y la oportunidad ($p=0,00$); lo que quiere decir que la calidad de atención es dependiente a la dimensión respeto al usuario y a la dimensión oportunidad.

Tabla N° 4

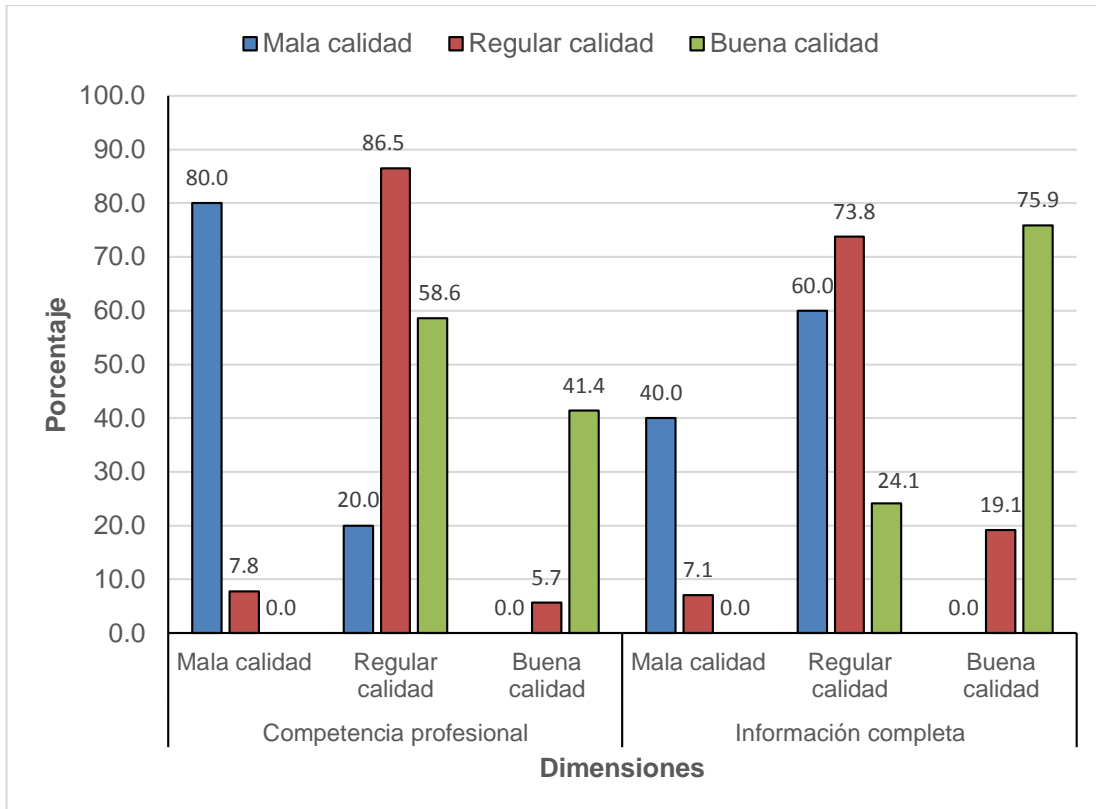
Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Dimensiones	Calidad de atención									Chi cuadrado (p)
	Mala calidad		Regular calidad		Buena calidad		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Competencia profesional	Mala calidad	4	80,0%	11	7,8%	0	0,0%	15	8,6%	0,00
	Regular calidad	1	20,0%	122	86,5%	17	58,6%	140	80,0%	
	Buena calidad	0	0,0%	8	5,7%	12	41,4%	20	11,4%	
Información completa	Mala calidad	2	40,0%	10	7,1%	0	0,0%	12	6,9%	0,00
	Regular calidad	3	60,0%	104	73,8%	7	24,1%	114	65,1%	
	Buena calidad	0	0,0%	27	19,1%	22	75,9%	49	28,0%	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 4

Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 4 y el gráfico N° 4 nos presenta la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 80,0% presentaron una calidad de atención mala para una competencia profesional de mala calidad, el 86,5% una calidad de atención regular para una competencia profesional de regular calidad y el 41,4% una calidad de atención buena para una competencia profesional de buena calidad.

Del 100% de los usuarios, el 40,0% presentaron una calidad de atención mala para una información completa de mala calidad, el 73,8% presentaron una calidad de atención regular para una información completa de regular calidad y el 75,9% presentaron una calidad de atención buena para una información completa de buena calidad.

Se concluye, que al realizar la prueba de Chi cuadrado se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención de los usuarios externos y la competencia profesional ($p=0,00$), así mismo se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención de los usuarios externos y la información completa ($p=0,00$); lo que quiere decir que la calidad de atención es dependiente a la dimensión competencia profesional y a la dimensión información completa.

Tabla N° 5

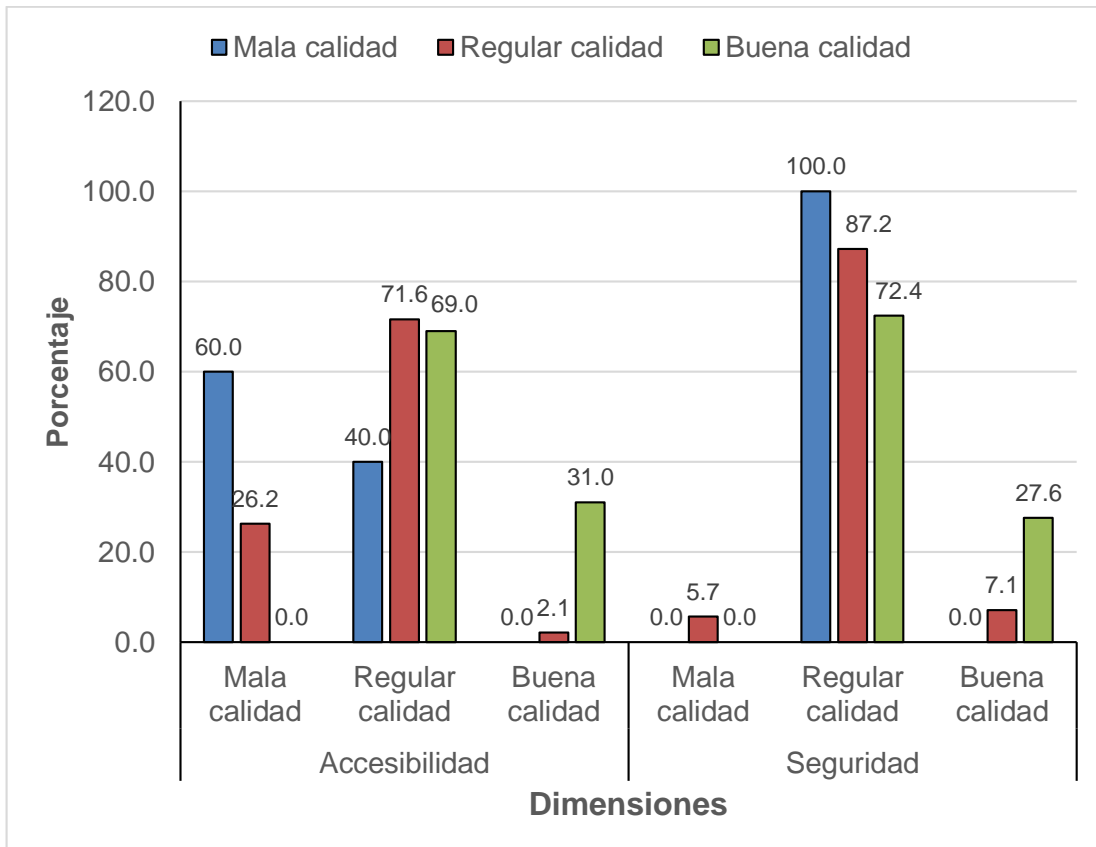
Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Dimensiones	Calidad de atención								Chi cuadrado (p)	
	Mala calidad		Regular calidad		Buena calidad		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Accesibilidad	Mala calidad	3	60,0%	37	26,2%	0	0,0%	40	22,9%	0,00
	Regular calidad	2	40,0%	101	71,6%	20	69,0%	123	70,3%	
	Buena calidad	0	0,0%	3	2,1%	9	31,0%	12	6,9%	
Seguridad	Mala calidad	0	0,0%	8	5,7%	0	0,0%	8	4,6%	0,01
	Regular calidad	5	100,0%	123	87,2%	21	72,4%	149	85,1%	
	Buena calidad	0	0,0%	10	7,1%	8	27,6%	18	10,3%	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 5

Calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 5 y el gráfico N° 5 nos presenta la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 60,0% presentaron una calidad de atención mala para una accesibilidad de mala calidad, el 71,6% una calidad de atención regular para una accesibilidad de calidad regular y el 31,0% una calidad de atención buena para una accesibilidad de buena calidad.

Del 100% de los usuarios, el 5,7% presentaron una calidad de atención regular para una seguridad de mala calidad, el 100,0% presentaron una calidad de atención mala para una seguridad de regular calidad y el 27,6% presentaron una calidad de atención buena para una seguridad de buena calidad.

Se concluye, que al realizar la prueba de Chi cuadrado se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención de los usuarios externos y la accesibilidad ($p=0,00$), así mismo se obtuvo significación estadística entre la calidad de atención de los usuarios externos y la seguridad ($p=0,00$); lo que quiere decir que la calidad de atención es dependiente a la dimensión accesibilidad y a la dimensión seguridad.

Tabla N° 6

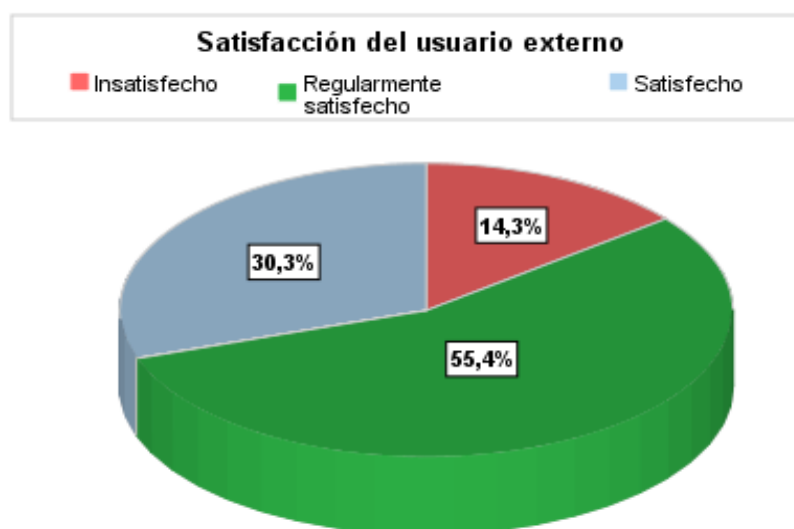
Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Satisfacción del usuario externo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	25	14,3	14,3	14,3
Regularmente satisfecho	97	55,4	55,4	69,7
Satisfecho	53	30,3	30,3	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 6

Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 6 y el gráfico N° 6 nos presenta la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 55,4% estuvieron regularmente satisfechos con la atención brindada en el servicio de odontología, el 30,3% satisfechos y el 14,3% insatisfechos.

Se concluye que más de un tercio de los usuarios externos estuvieron regularmente satisfechos con la atención brindada en el servicio de odontología.

Tabla N° 7

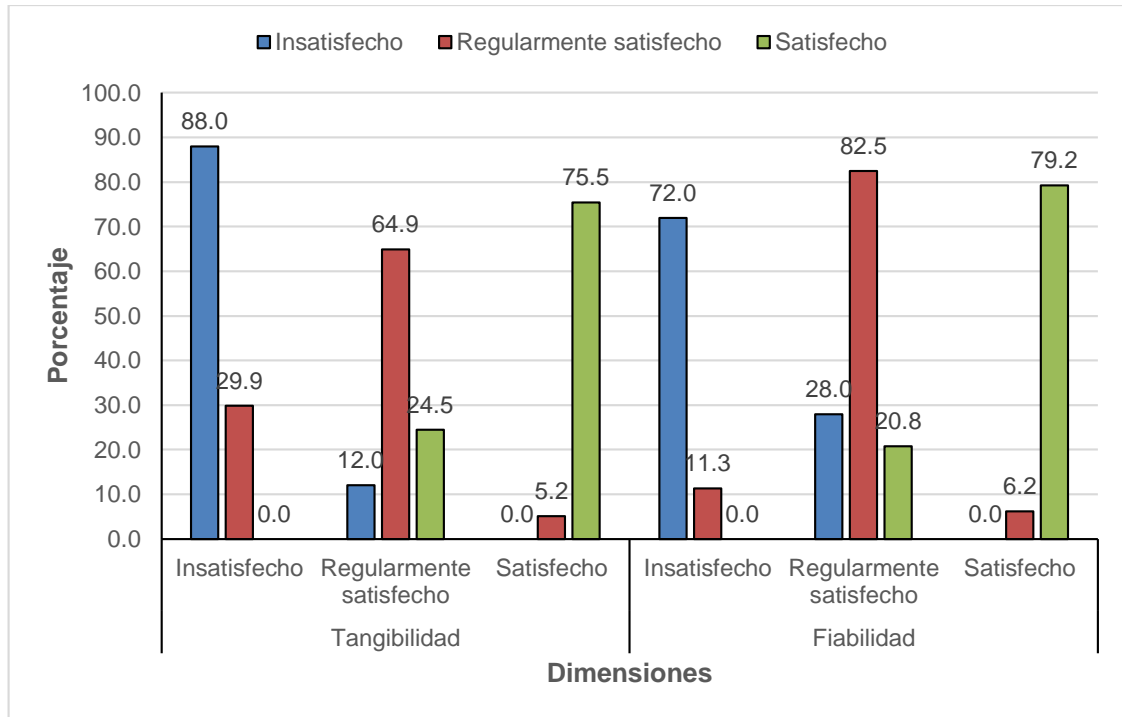
Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Dimensiones		Satisfacción del usuario externo								Chi Cuadrado (p)
		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Total		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Tangibilidad	Insatisfecho	22	88,0%	29	29,9%	0	0,0%	51	29,1%	0,00
	Regularmente satisfecho	3	12,0%	63	64,9%	13	24,5%	79	45,1%	
	Satisfecho	0	0,0%	5	5,2%	40	75,5%	45	25,7%	
Fiabilidad	Insatisfecho	18	72,0%	11	11,3%	0	0,0%	29	16,6%	0,00
	Regularmente satisfecho	7	28,0%	80	82,5%	11	20,8%	98	56,0%	
	Satisfecho	0	0,0%	6	6,2%	42	79,2%	48	27,4%	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 7

Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 7 y el gráfico N° 7 nos presenta la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 88,0% estuvieron insatisfechos para la tangibilidad (insatisfecho), el 64,9% regularmente satisfechos para una tangibilidad (regularmente satisfecho) y el 75,5% satisfechos para una tangibilidad (satisfecho).

Del 100% de los usuarios, el 72,0% estuvieron insatisfechos para la fiabilidad (insatisfecho), el 82,5% regularmente satisfechos para una fiabilidad

(regularmente satisfecho) y el 79,2% satisfechos para una fiabilidad (satisfecho).

Se concluye, que al realizar la prueba de Chi cuadrado se obtuvo significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios externos y la tangibilidad ($p=0,00$), así mismo se obtuvo significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios externos y la fiabilidad ($p=0,00$); lo que quiere decir que la satisfacción es dependiente a la dimensión tangibilidad y a la dimensión fiabilidad.

Tabla N° 8

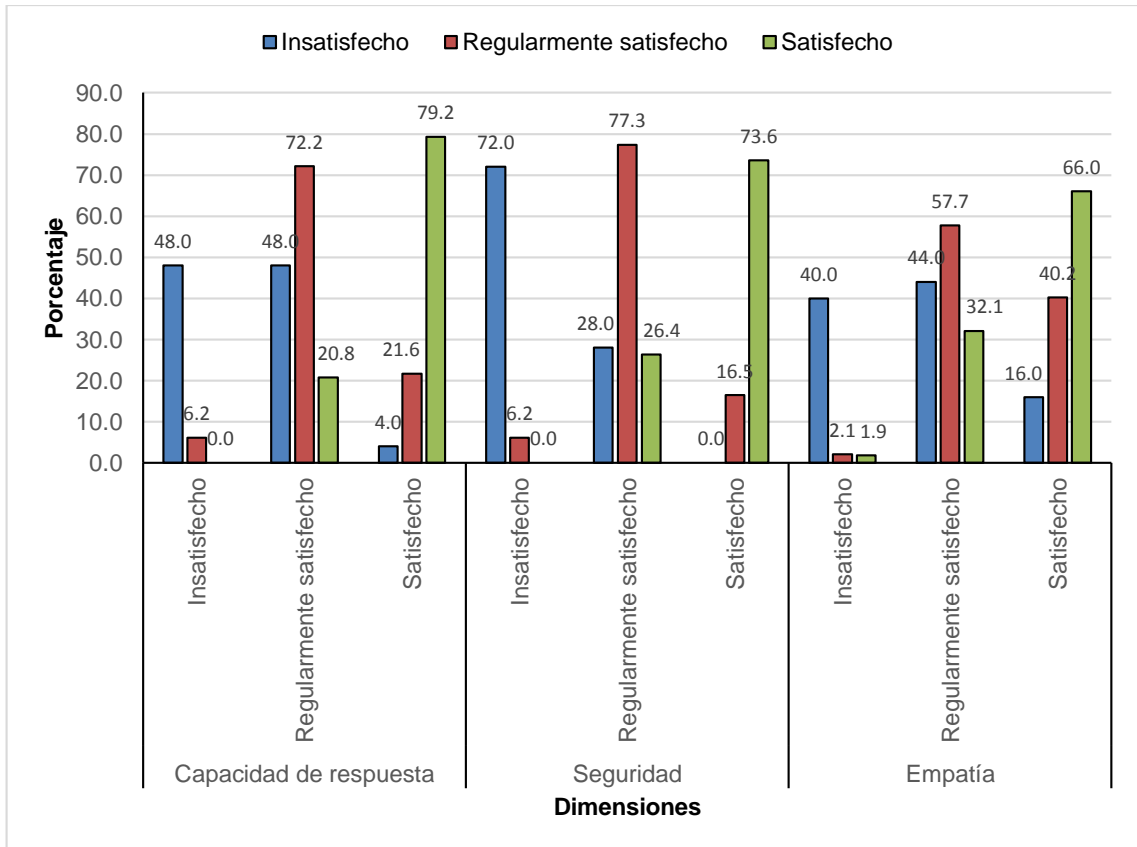
Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Dimensiones		Satisfacción del usuario externo								Chi Cuadrado (p)
		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Total		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	12	48,0%	6	6,2%	0	0,0%	18	10,3%	0,00
	Regularmente satisfecho	12	48,0%	70	72,2%	11	20,8%	93	53,1%	
	Satisfecho	1	4,0%	21	21,6%	42	79,2%	64	36,6%	
Seguridad	Insatisfecho	18	72,0%	6	6,2%	0	0,0%	24	13,7%	0,00
	Regularmente satisfecho	7	28,0%	75	77,3%	14	26,4%	96	54,9%	
	Satisfecho	0	0,0%	16	16,5%	39	73,6%	55	31,4%	
Empatía	Insatisfecho	10	40,0%	2	2,1%	1	1,9%	13	7,4%	0,00
	Regularmente satisfecho	11	44,0%	56	57,7%	17	32,1%	84	48,0%	
	Satisfecho	4	16,0%	39	40,2%	35	66,0%	78	44,6%	

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 8

Satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.



Fuente: elaboración propia.

La tabla N° 8 y el gráfico N° 8 nos presenta la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Del 100% de los usuarios, el 48,0% estuvieron insatisfechos para la capacidad de respuesta (insatisfecho), el 72,2% regularmente satisfechos para la capacidad de respuesta (regularmente satisfecho) y el 79,2% satisfechos para una capacidad de respuesta (satisfecho).

Del 100% de los usuarios, el 72,0% estuvieron insatisfechos para la seguridad (insatisfecho), el 77,3% regularmente satisfechos para la seguridad (regularmente satisfecho) y el 73,6% satisfechos para la seguridad (satisfecho).

Del 100% de los usuarios, el 40,0% estuvieron insatisfechos para la empatía (insatisfecho), el 57,7% regularmente satisfechos para la empatía (regularmente satisfecho) y el 66,0% satisfechos para la empatía (satisfecho).

Se concluye, que al realizar la prueba de Chi cuadrado se obtuvo significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios externos y la capacidad de respuesta ($p=0,00$), así mismo se obtuvo significancia entre la satisfacción y la seguridad ($p=0,00$), al igual que la satisfacción y la empatía ($p=0,00$); lo que quiere decir que la satisfacción es dependiente a la dimensión capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

5.2 Discusión

De modo general la opinión que se forma el paciente de la asistencia recibida está correlacionada positivamente con el grado de satisfacción general que él mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo.

Un problema al que se enfrentan los investigadores al realizar estudios de calidad y satisfacción del usuario es al alto grado de subjetividad, ya que los resultados que se obtienen son derivados de la percepción personal de cada individuo, y que puede estar influenciada por diversos factores.

Una limitante de este tipo de estudios es que la elección de los participantes se confina solamente a las personas que acuden el día de la aplicación de la encuesta a la consulta dental al centro de salud. Este método de selección dejó fuera a los usuarios que no acudieron a estos servicios por tener experiencias negativas. Es probable que estos usuarios, de haber sido encuestados hubieran expresado respuestas negativas acerca del servicio, siendo esta la población a quienes deberían dirigirse las acciones de mejoramiento del servicio dental.

Mamani A.; Perú - Puno (2017): el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. Los usuarios mostraron un grado de satisfacción alto en (81.7%), medio en (18.3%); no existiendo bajo grado de satisfacción. Estos resultados difieren con lo hallado en la presente investigación donde se obtuvo que un 55,4% de los usuarios estuvieron regularmente satisfechos con la atención brindada en el servicio de odontología, el 30,3% satisfechos y el 14,3% insatisfechos.

Salazar W.; Perú - Arequipa (2016): el objetivo fue mejorar la calidad de atención de los pacientes en el Centro de Salud Independencia con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y competencias del

personal tanto asistencial como administrativo. Se observó que existe relación directa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes; resultado similar con lo encontrado en la presente investigación, donde se obtuvo significancia estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos ($p=0,044$).

Reyes S., Paredes S., Legorreta-Soberanis J., Romero N., Flores M., Andersson N.; México (2015): el objetivo fue determinar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. De los usuarios, un 88,0% reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. Este resultado difiere a lo encontrado en el presente estudio, donde los usuarios que acudieron al servicio de odontología mostraron estar satisfechos en un 30,3%.

Vallejo M.; Ecuador (2014): el objetivo fue evaluar la calidad de atención que se brinda en las diferentes unidades operativas del Distrito Metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013. El 69% de los encuestados manifestaron que la atención odontológica es buena, el 11% que es muy buena y el 20% que la atención es mala. Estos resultados difieren con lo expuesto en la presente investigación, donde se halló que el 80,6% presentaron una calidad regular de atención en el servicio de odontología, el 16,6% una calidad buena y el 2,9% una calidad mala.

Carlos L.; México (2013): el objetivo fue describir la calidad del servicio odontológico otorgado en el centro de salud Dr. José Castro Villagrana, una institución pública para población abierta, con el fin de proponer mejoras en la atención a la salud bucal. La mayoría de los usuarios percibieron positivamente el servicio odontológico, ya que el 64% de los usuarios lo calificaron de bueno, muy bueno y excelente; el resto de los entrevistados lo consideró entre regular (22,40%) y malo (13,60%). Estos resultados difieren con lo expuesto en la presente investigación, donde se

halló que el 16,6% presentaron una calidad buena de atención en el servicio de odontología, el 80,6% una calidad regular y el 2,9% una calidad mala.

Gil C, Montenegro H.; Colombia (2012): el objetivo fue evaluar la calidad que presentan los servicios de odontología en el Hospital Local de Turbaco, en relación con la satisfacción al usuario y el cumplimiento de las normas de habilitación. Un 80% estuvieron satisfechos con las instalaciones físicas, el 72% satisfechos con la dotación y equipos de todas las EPS; al igual que se encontraron satisfechos con el trato humano, oportunidad y percepción de la calidad. Estos resultados no pudieron ser discutidos con la presente investigación, debido a que se tuvieron en cuenta para la satisfacción del usuario dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

CONCLUSIONES

1. La calidad de atención mostró relación estadísticamente significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología ($p=0,044$).
2. La calidad de atención de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología fue regular en un 80,6%.
3. La calidad de atención de los usuarios externos, según el respeto al usuario y oportunidad, presentó una calidad de atención buena para un respeto al usuario de buena calidad (96,6%). Según la oportunidad, se presentó una calidad de atención buena para una oportunidad de buena calidad (86,2%). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de los usuarios externos y la dimensión respeto al usuario ($p=0,00$); así mismo se obtuvo relación entre la calidad de atención y la dimensión oportunidad ($p=0,00$).
4. La calidad de atención de los usuarios externos, según la competencia profesional e información completa, presentó una calidad de atención regular para una competencia profesional de regular calidad (86,5%). Según la información completa, se presentó una calidad de atención buena para una información completa de buena calidad (75,9%). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de los usuarios externos y la dimensión competencia profesional ($p=0,00$); así mismo se obtuvo relación entre la calidad de atención y la dimensión información completa ($p=0,00$).
5. La calidad de atención de los usuarios externos, según la accesibilidad y seguridad, presentó una calidad de atención regular para una accesibilidad de regular calidad (71,6%). Según la seguridad, se presentó una calidad de atención regular para una seguridad de calidad regular (100,0%). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa

entre la calidad de atención de los usuarios externos y la dimensión accesibilidad ($p=0,00$); así mismo se obtuvo relación entre la calidad de atención y la dimensión seguridad ($p=0,00$).

6. Los usuarios externos que acudieron al servicio de odontología estuvieron regularmente satisfechos con la atención brindada en un 55,4%.
7. La satisfacción de los usuarios externos, según la tangibilidad y fiabilidad, presentó que los usuarios estuvieron insatisfechos para la tangibilidad (88,0%). Según la fiabilidad, los usuarios estuvieron regularmente satisfechos para la fiabilidad (82,5%). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la dimensión tangibilidad ($p=0,00$); así mismo se obtuvo relación entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad ($p=0,00$).
8. La satisfacción de los usuarios externos, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, presentó que los usuarios estuvieron satisfechos para la capacidad de respuesta (79,2%). Según la seguridad, los usuarios estuvieron regularmente satisfechos para la seguridad (77,3%). Según la empatía, los usuarios estuvieron satisfechos para la empatía (66,0%). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta ($p=0,00$); así mismo se obtuvo relación entre la satisfacción y la dimensión seguridad ($p=0,00$), al igual que la satisfacción y la empatía ($p=0,00$).

RECOMENDACIONES

1. Garantizar la atención del usuario a través de personal capacitado en los diferentes procesos que se realizan diariamente en el Centro de Salud.
2. Fortalecer las relaciones entre los pacientes y los servicios de atención odontológica por medio de charlas informativas y asistenciales ofrecidas a la comunidad por el personal de salud.
3. Brindar servicios de calidad a los pacientes y lograr la satisfacción, para ello cada profesional debe de buscar exceder las expectativas del usuario mediante una atención personalizada, humana e integral para ello se debe estar a la vanguardia de los avances científicos.
4. Implementar procesos de capacitación para el capital humano que labora en las diferentes instituciones en temas de calidad en la atención y aprovechamientos óptimos de los recursos disponibles.
5. Tener en cuenta la salud bucal como parte de atención primaria en salud – preventiva para lograr una adecuada salud de los pacientes y su bienestar fomentando en los profesionales de la salud la cultura de calidad tanto en el plano operativo y administrativo, además de incrementar los planes de mejora continua de la calidad en la atención odontológica del Centro de Salud “Los Licenciados”.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. *Acta Odontológica Venezolana* 2009; 47(1).
2. Muza R., Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Revista Chilena de Salud Pública* 2008; 12(1): 12-17.
3. Agudelo A., Valencia L., Oullón E., Betancur L., Restrepo L., Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de la Salud "IPS Universitaria" (Medellín). *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia* 2008; 19(2): 13-23.
4. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2008.
5. Donabedian A. La calidad de la atención médica. *Revista de Calidad Asistencial* 2001; 16: 29-38.
6. Malagón G, Galán R, Pontón G. *Garantía de Calidad en Salud*. 2a ed. Bogotá: Editorial Médica Internacional; 2006.
7. Ayala D. Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013 - 2014. Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Odontólogo. Universidad de Guayaquil; 2014.
8. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre-diciembre. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2011.
9. Landa F, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el Instituto Mexicano del Seguro Social. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* 2007; 45(2): 149-155.

10. Reyes S, Paredes S, Legorreta-Soberanis J, Romero N, Flores M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología* 2015; 52(3): 19-28.
11. Vallejo M. 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. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud. Universidad Central del Ecuador; 2014.
12. Carlos L. Calidad de los servicios odontológicos en el Centro de Salud “Dr. José Castro Villagrana” de la ciudad de Zacatecas. *Revista electrónica semestral en Ciencias de la Salud* 2013; 4(1).
13. Gil C, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. Tesis para aspirantes a Especialistas en Gerencia en Salud. Universidad de Cartagena; 2012.
14. Hurtado S, Vásquez F, Zapata H. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio – Agosto 2010. *Revista Estomatológica y Salud* 2012; 20(1): 8-15.
15. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno 2017. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
16. Salazar W. Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa 2013. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Gerencia en Salud. Universidad Católica de Santa María; 2016.
17. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. *Pública Científica – USA* 1990.

18. Andersen R, Newman J. Societal and Individual determinants of medical care utilization in the United States. *The Mibank Quartely* 2005; 83(4): 1-28.
19. Mendoza J. Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. *Bulletin of the world Health Organization* 2001; 79: 512 - 517.
20. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Tesis para obtener el Grado Académico de Odontólogo. Universidad Central del Ecuador; 2014.
21. Lara N., López V., Morales S., Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista Asociación Dental Mexicana* 2000; 57(5): 175-179.
22. Begazo J. ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM* 2006; 9(18): 73-81.
23. Armijos F. Análisis de la satisfacción en los usuarios atendidos en el servicio de odontológico del Centro de Atención Ambulatorio Central Quito-IESS. Proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia de servicios de salud. Universidad Regional Autónoma de Los Andes; 2017.
24. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública* 2004; 30(1).
25. Sosa M. ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental?. *INFORMED* 2002.
26. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *Revista de Calidad Asistencial* 2001; 16: 11-27.
27. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.

28. Zamudio M, Cardoso M, De Castro Santos W. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: El caso de la Biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 2005; 28(2): 177-191.
29. Donabedian A. Estructura, proceso y resultado de la atención sanitaria. *Revista de Calidad Asistencial* 2001; 16: 10.
30. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
31. Hidalgo J. 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; 3(3): 447-53.
32. Vela D. La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre Canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión y traducción. *En Universidad y Empresa* 2010, 18: 50-71.
33. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, octubre – diciembre 2011. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.
34. Armstrong G, Kotler P. *Fundamentos de Marketing*. 2a ed. México: Pearson Educación; 2008.
35. DiPrete L, Miller L, Rafeh N, Hatzell T. *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo*. 2a ed. U.S.A.: USAID; 1990.
36. Corcuera G. *Elementos del Marketing en la clínica odontológica de San Marcos*. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2002.
37. Rodríguez M. *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.

38. Guerra J. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la Clínica Integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador periodo febrero – julio 2015. Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Odontóloga. Universidad Central del Ecuador; 2015.
39. CIDEAC. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales. Competencias Profesionales: Enfoques y modelos de debate. España. Michelena Artes Gráficas S.L.; 2004.
40. Nallar R. Nivel de satisfacción usuaria de atención odontológica en el consultorio Rosita Renard de la Comuna de Ñuñoa. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Andrés Bello; 2014.
41. Vidal y Benito M. La empatía en la consulta del profesional de la salud. IntraMed 2012.
42. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
43. Donabedian A. Criterios y estándares para evaluar y monitorizar la calidad. Revista de Calidad Asistencial 2001; 16: 68-78.
44. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1998; IV: 12-18.
45. Barragán J, Manrique F. Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. Avances en Enfermería 2010; 28(2).

ANEXOS

ANEXO N° 1
CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Ayacucho, 18 de enero del 2018

Señor:

Hernán Pretel Apaico

Director del Centro de Salud "Los Licenciados" – Ayacucho.

Ciudad.-

ASUNTO: PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA - UAP

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle y expresarle mi felicitación por la labor que realiza en bien de la institución que dignamente dirige.

El Bachiller en Estomatología **Rubén Mauro Huamán Avendaño**, viene desarrollando el Proyecto de Tesis titulado **Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud "Los Licenciados", Ayacucho 2017**; para optar el título de Cirujano Dentista; por lo que me digno en presentarle al mencionado alumno, quien ejecutará dicha investigación en la institución a su cargo, suplicándole tenga a bien brindarle las facilidades del caso.

Agradeciéndole anticipadamente a la atención al presente, es ocasión para manifestarle las muestras de mi deferencia personal.

Atentamente,

ANEXO N° 2

MEMORANDO PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

MEMORANDO N° 038 -2018/GR-DIRESA/RED-HGA-CSL/J.

A : Cir.Dent. FATIMA SARITA FLORES YARASCA.
JEFE DE SERVICIO DE ODONTOLOGIA.

ASUNTO : LO QUE SE INDICA

FECHA : Ayacucho, 30 de Enero del 2018.

Por medio del presente comunico a usted que a partir de la fecha Bach. RUBEN MAURO HUAMAN AVENDAÑO realizara el proyecto de tesis "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS -AYACUCHO ENERO 2018" cabe señalar realizara ficha actividad en coordinación con la Jefatura.

Disposición que deberá cumplir bajo estricta responsabilidad.

Atentamente.

RED DE SALUD HUAMANGA
MICO RED LOS LICENCIADOS

HERMAN PRETELL APAICO
OBSTETRA
CGP N° 8534

C.c
Archivo
HPA/Dir.

ANEXO N° 3

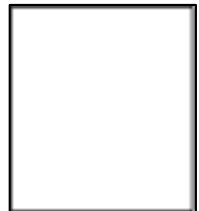
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo
identificado (a) con DNI acepto participar en
la investigación realizada por el Bachiller en Estomatología, Rubén Huamán
Avendaño.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: determinar la calidad de
atención y satisfacción que tiene el paciente antes, durante y después de la
atención odontológica.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La
información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro
propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:



Firma del participante

Fecha:

ANEXO N° 4
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Fecha:.....

N°:.....

Buenos días/tardes:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar la tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista, acerca de la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.

Quiero pedirles apoyo para que respondan algunas preguntas que no tomara mucho tiempo. Es importante que Ud. conozca que la encuesta es confidencial y anónima. No hay preguntas delicadas ni comprometedoras. Le agradeceré cualquier tipo de sugerencia que pueda hacer al final, bien de tipo genérico o anotando a que pregunta se refiere. Le pido que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

I. DATOS GENERALES:

Edad: _____

Sexo: Femenino () Masculino ()

II. CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, BASADO EN EL MODELO DONABEDIAN.

Instrucciones: recurriendo a su experiencia con el Centro de Salud “Los Licenciados” y el servicio de odontología, por favor, solicito su opinión sobre las afirmaciones que se le plantea de acuerdo a la escala que aparece en el encabezado.

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Respeto al usuario						
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud oral.					
2	La actividad diaria del servicio de odontología satisface mis necesidades de salud oral.					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio de odontología están dispuestos en brindar una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	La calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios, es una preocupación compartida por todo el personal.					
5	El servicio de odontología me ha otorgado una solución completa e integral a mis problemas de salud oral.					
Oportunidad						
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El servicio de odontología mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre los cambios en sus formas de atención.					
8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, me informa sobre el problema de salud que tengo y el tratamiento que necesito.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información de manera individual y reservada.					
Competencia profesional						
11	El servicio considera esta información personal para					

	comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					
12	Después de que haya sido atendido(a), el servicio de odontología mantiene comunicación conmigo, interesándose por mi estado de salud y mi tratamiento.					
13	Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Centro de Salud, he notado que el personal trabaja de forma coordinada para brindarme una atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio de odontología están a mi disposición y comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					
15	Los odontólogos del servicio que me han atendido, los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.					
Información completa						
17	Los odontólogos durante mi atención me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					
18	Las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido en triaje, los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido en triaje.					
20	El personal administrativo del Centro de Salud (admisión) que me ha atendido, tiene capacidad y conocimientos necesarios para brindarme la atención de salud que yo requiero.					
Accesibilidad						
21	En el Centro de Salud, existen condiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					
22	Me siento muy conforme con el trato del personal administrativo (admisión) que me ha atendido.					
23	En el Centro de Salud he encontrado con una oficina de información, buzones de sugerencias y libro de reclamaciones, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio de odontología sobre la calidad de atención.					
Seguridad						
24	Según mi experiencia, existe preocupación por resolver					

	mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
25	Puedo señalar que en el servicio de odontología, he sido informado(a) claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
26	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio de odontología satisface mis necesidades de salud.					

III. CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, BASADO EN EL MODELO SERVQHOS.

Instrucciones: señale su satisfacción con los elementos del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Tangibilidad						
1	Con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio del Centro de Salud, estoy					
2	Con comodidades en la sala de espera del servicio e incluso entretenimiento (TV, música, etc.), estoy					
3	Con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera, estoy					
Fiabilidad						
4	Con la limpieza de la sala de espera y pasillos, estoy					
5	Con el número y ubicación de los baños para el usuario, estoy					
6	Con la limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios, estoy					
Capacidad de respuesta						
7	Con la facilidad y comodidad de las instalaciones, pasillos y accesos del servicio me permite circulación rápida y expedita, estoy					
8	Con la calidad de mantenimiento de las instalaciones del servicio que permiten una atención confiable y segura para los usuarios, estoy					
Seguridad						
9	Con el proceso de la información y procedimiento para asignación de horas de citas odontológicas de atención, estoy					
10	Con el tiempo de espera para recibir efectivamente la atención, estoy					
11	Con la calidad de atención de los odontólogos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo del					

	servicio de Odontología del Centro de Salud, estoy					
12	Con la asistencia social ofrecida por el servicio del Centro de Salud para ayudarme a resolver mis problemas personales, estoy					
Empatía						
13	Con los medios y facilidades que otorga el servicio para opinar sobre la calidad de atención del servicio de odontología, estoy					
14	Con las facilidades que otorga el servicio del odontología para realizar las referencias, si así lo requiero, estoy					
15	Con la atención general del servicio de odontología del Centro de Salud, estoy					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 5
FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE JUICIO DE
EXPERTOS

Calidad de atención - Ficha de experto N° 1



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Tinco Robert	Valente concha No. Pomaroy	Calificación sobre calidad de Atención	Hermano Andon Rubin Huero

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				75%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				65%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					86%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				77%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico de la variable de interés					96%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
9. METODOLOGÍA	La entrega responde al propósito del diagnóstico				67%	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					89%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

79.5%

Lugar y fecha	DNI	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ESCUELA DE PSICOLOGÍA	Teléfono
Ayacucho, 24 Nov 2018	26223300	Mg. JOHN ROBERT TINCO BAUTISTA CICERO DE VEGA COGNITIVISTA COP N° 2045 RNE N° 1587	999300492

Calidad de atención - Ficha de experto N° 2



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
AUSESO AUSESO MANUEL	DOCENTE UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	QUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN	HUANAN AVENDAÑO RUBEN HAURO

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					85%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				72%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				65%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					88%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico de la variable de interés				78%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
9. METODOLOGÍA	La entrega responde al pronóstico del diagnóstico					95%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					89%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

81,2%

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
Ayacucho, 23 enero 2018	1034 7995	 DR. Manuel A. Arosejo CIRUJANO DENTISTA	961626778

Calidad de atención - Ficha de experto N° 3



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Cabero Marcho Rosa Milagros	Docente Universidad Alas Peruanas	Cuestionario sobre Calidad de atención	Alfonso Huambato Rubén Mauro

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				75%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					85%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				65%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico de la variable de interés					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				70%	
9. METODOLOGÍA	La entrega responde al pronóstico del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
Ayacucho, 22 mayo 2018	70060731	 Rosa Milagros Cabero Marcho CIRUJANO DENTISTA COP: 25982	966202253

Satisfacción del usuario externo - Ficha de experto N° 1



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Jairo Humberto Shen	Docente Universidad Alas Peruanas	Uso de Instrumento de Evaluación	Juan Carlos Benítez Pabán Huari

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					88%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					89%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico de la variable de interés				73%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					92%
9. METODOLOGÍA	La entrega responde al propósito del diagnóstico				77%	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					83%

III. OPINIÓN DE APLICACION:

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

93.7%

Lugar y fecha	DNI	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ESCUELA DE ODONTOLÓGIA	Teléfono
Ayacucho, 24 de enero 2018	28287721	Juan Carlos Benítez Pabán Huari	999300492

Satisfacción del usuario externo - Ficha de experto N° 2



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
AUSEJO AUSEJO MANUEL	DOCENTE UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	QUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	HUANAN AGUIRRE RUBEN MAURO

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				65%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					82%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				70%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					86%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				78%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico de la variable de interés					89%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				67%	
9. METODOLOGÍA	La entrega responde al pronóstico del diagnóstico					95%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

81,4%

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
Ayacucho, 23 enero 2018	10347995	 E.D. Manuel A. Ausejo CIRUJANO DENTISTA	961626778

Satisfacción del usuario externo - Ficha de experto N° 3



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Cabrero Hinchazo Rosa Miguels	Docente Universidad Alas Peruanas	Cuestionario sobre satisfacción del usuario	Muñoz Acuña Roberto Mauro

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					62%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				79%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					98%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico de la variable de interés				65%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	La entrega responde al pronóstico del diagnóstico				76%	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					88%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
Ayacucho, 22 enero 2015	70060737	Miguels Cabrero Hinchazo Dr. Rosa Miguels Cabrero Hinchazo CIRUJANO DENTISTA COP. 28982	966202253

ANEXO N° 6
RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL
INSTRUMENTO

Tabla A-01

Análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	26

Tabla B-01

Análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario externo

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	15

ANEXO N° 7
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017.

Autor: Bach. Rubén Mauro Huamán Avendaño

Asesor: C.D.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho,</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p> <p>Objetivos específicos Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho,</p>	<p>Hipótesis H₀ La calidad de atención no tiene relación con la satisfacción del usuario externo de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; durante diciembre 2017.</p> <p>H₁ La calidad de atención si tiene relación con la satisfacción del usuario externo de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho,</p>	<p>Variable independiente: Calidad de atención</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva Correlacional</p> <p>Método de investigación Observacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Descriptiva Transversal</p> <p>Universo: 480 usuarios que acudieron al servicio de odontología durante diciembre del 2017.</p>

<p>departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p> <p>¿Cuál es la calidad de</p>	<p>departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p> <p>Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según el respeto al usuario y oportunidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p> <p>Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la competencia profesional e información completa, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p> <p>Evaluar la calidad de</p>	<p>departamento de Ayacucho; durante diciembre 2017.</p> <p>Estadígrafo:</p> <p>Para el proceso de contrastación de hipótesis se utilizará la prueba de Chi cuadrado, representada por la siguiente fórmula:</p> $X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$ <p>X²: Chi cuadrado</p> <p>f_o: Frecuencia del valor observado</p> <p>f_e: Frecuencia del valor esperado</p>		<p>Población:</p> <p>320 usuarios de 20 a 60 años que acudieron al servicio de odontología durante diciembre del 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estuvo conformada por 175 usuarios externos.</p> $n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$ $n = \frac{(1.96)^2 (320) (0.5) (0.5)}{(320-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$ <p>n = 174.82; redondeando será igual a 175 usuarios.</p> <p>El tipo de muestreo que se empleó fue no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Técnica e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>
--	---	--	--	---

<p>atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p>	<p>atención de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la accesibilidad y seguridad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p>			<p>Instrumento: Cuestionario sobre la calidad de atención, basado en el modelo Donabedian. Cuestionario sobre la satisfacción del usuario, basado en el modelo SERVQHOS.</p>
<p>¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p>	<p>Evaluar la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p>			
<p>¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho;</p>	<p>Evaluar la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la tangibilidad y fiabilidad, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho;</p>			

<p>diciembre 2017?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017?</p>	<p>diciembre 2017.</p> <p>Evaluar la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad, según la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, distrito de Ayacucho, departamento de Ayacucho; diciembre 2017.</p>			
---	--	--	--	--

ANEXO N° 8 FOTOGRAFÍAS



Figura N° 1. Entrada principal del Centro de Salud "Los Licenciados", distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho; donde se realizó la investigación.



Figura N° 2. Instalaciones del Centro de Salud "Los Licenciados".



Figura N° 3. Instalaciones del consultorio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.



Figura N° 4. Instalaciones del consultorio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.



Figura N° 5. Llenado y firma del consentimiento informado por parte de una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.



Figura N° 6. Resolución del cuestionario por parte de una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.



Figura N° 7. Explicación del propósito del estudio a una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.



Figura N° 8. Resolución del cuestionario por parte de una usuaria del servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”.