



## RESUMEN

La investigación “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA CONSULTA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD A LAS PERUANAS FILIAL ANDAHUAYLAS 2018”

Tuvo como objetivo: determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta de la clínica odontológica de la Universidad Alas Peruanas Filial Andahuaylas 2018.

La metodológica del estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, con una muestra de 153 usuarios externos de una población de 400. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, los instrumentos fueron el de SERVQUAL para medir la variable calidad de atención, para la variable satisfacción fue el instrumento elaborado de Ramirez y Alvarez 2015.

En los resultados de 19.6% de los usuarios externos manifestaron que la calidad de atención es mala, 40.5% regular, 39.95 bueno, encontrándose insatisfechos el 62.1% y satisfechos 37.9%.

Concluyéndose que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a la consulta en la clínica odontológica de la Universidad Alas Peruanas Filial Andahuaylas 2018

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario externo