

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA POSTA DE
SAN BARTOLOME EN EL AÑO 2017**

PRESENTADO POR:

EDUARDO ELEUTERIO FUENTESRIVERA ROJAS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD

ASESOR:

MG.CARREÑO RAMIREZ, DANILO HUGO

HUACHO - 2019

DEDICATORIA

A mis padres; Paulina y José, por brindarme cada fuerza y opinión para mi vida diaria.

A mi suegra; Nadyú por apoyarme incondicionalmente en este camino de estudios.

A mi esposa Gabriela; por estar conmigo en mi vida y corazón.

A mi hijo Eytan; por darme esa felicidad y buenos momentos.

A mis hermanos Fidel y Yemina por contar con ellos como buenos hermanos

Eduardo Fuentesrivera Rojas



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos mis docentes; ya que ellos me inculcaron en los estudios y a mejorar día a día, también agradezco a mis padres porque ellos me dieron la vida. Y agradezco a Dios por darme vida en cada amanecer.

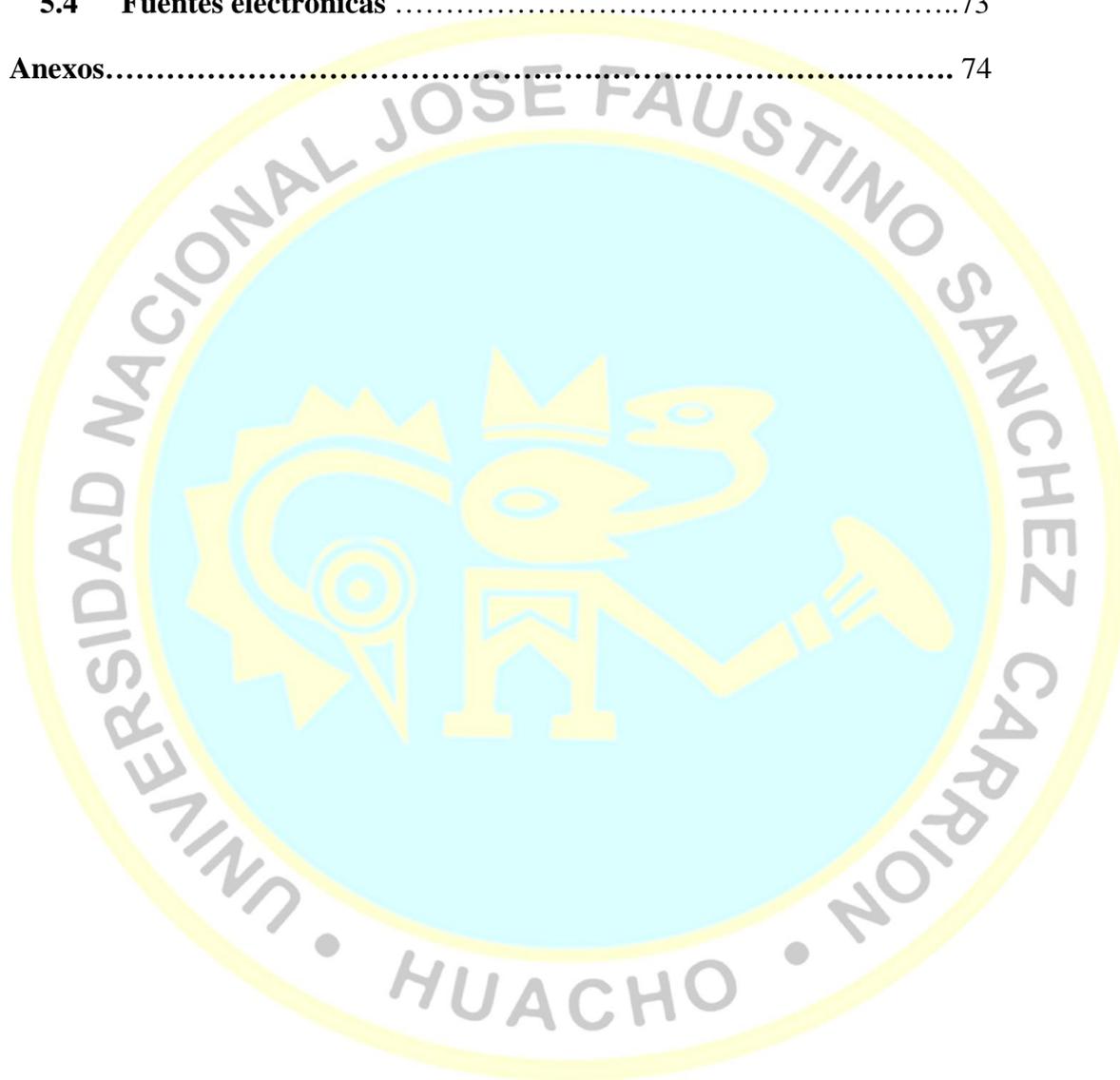


ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Planteamiento del problema	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
II. MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	12
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Calidad de Atención	17
2.2.1.1 Tipos de calidad	18
2.2.1.2 Calidad en la atención odontológica	18
2.2.1.3 Percepción y expectativa de la calidad de atención.....	21
2.2.1.4 Importancia de la Calidad	23

2.2.1.5 Elementos de la Calidad de Atención.....	23
2.2.1.6 Dimensiones de Calidad de atención	24
2.2.2. Satisfacción del Paciente	24
2.2.2.1. Tipos de Satisfacción del Paciente	25
2.2.2.2 Importancia de la Satisfacción del Paciente	27
2.2.2.3. Elementos de la Satisfacción del Paciente	27
2.2.2.4 Dimensiones de la Variable Satisfacción del Paciente	28
2.3 Bases filosóficas	32
2.4 Definición de términos básicos	32
2.5 Hipótesis de investigación	33
2.5.1 Hipótesis general	33
2.5.2 Hipótesis específicas	33
2.6 Operacionalización de las variables	35
III. Metodología	38
3.1 Diseño metodológico	38
3.2 Población y muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	38
3.3 Técnicas de recolección de datos	39
3.3.1 Técnicas a emplear	39
3.3.2 Descripción de Instrumentos	40
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	40
3.5 Matriz de consistencia	45
IV. RESULTADOS	50
4.1 Descripción de los resultados	50
V. DISCUSIONES	66
VI. CONCLUSIONES	68

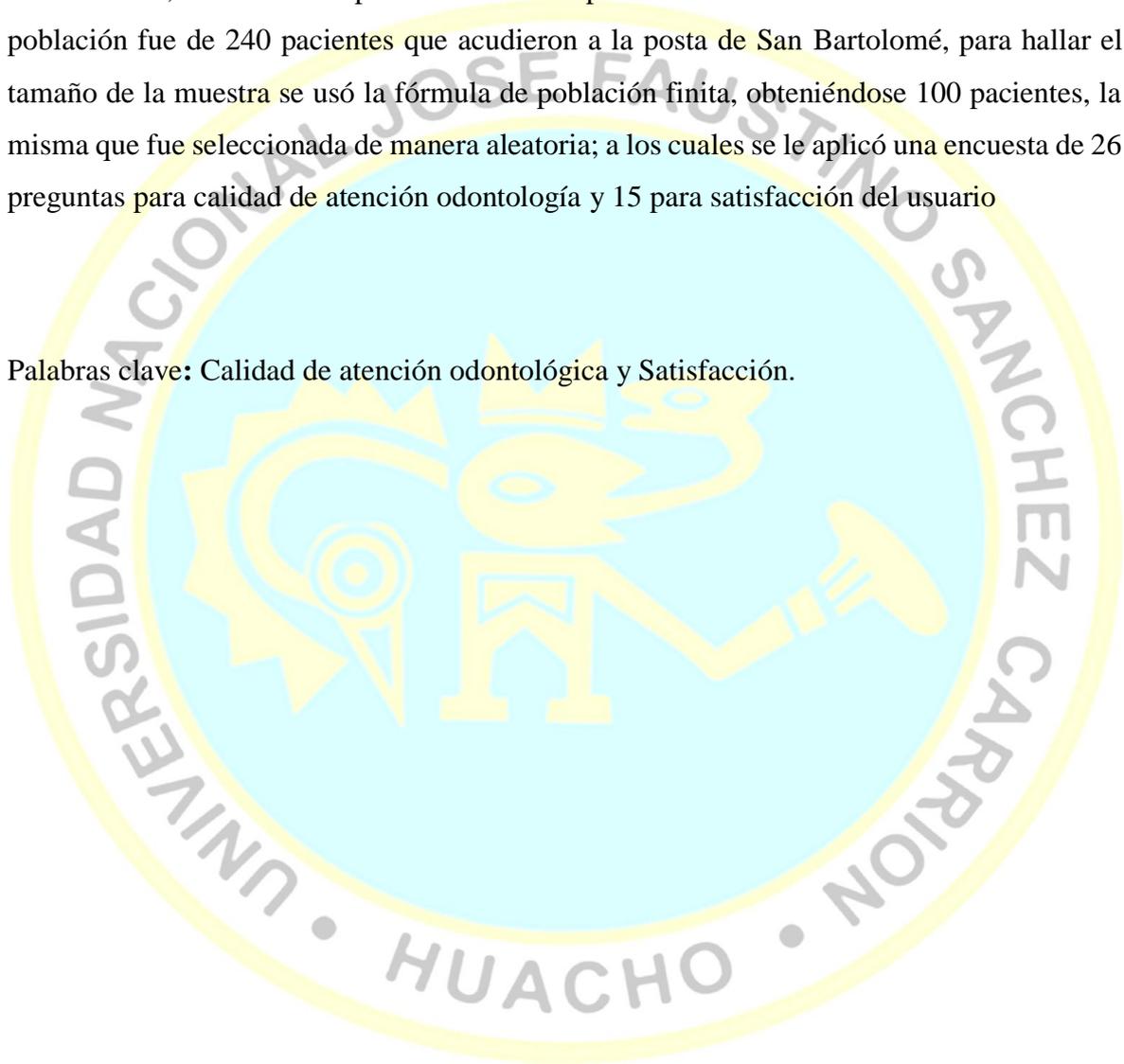
VII. RECOMENDACIONES	69
VIII. REFERENCIAS	70
5.1 Fuentes documentales	70
5.2 Fuentes bibliográficas	71
5.3 Fuentes hemerográficas	71
5.4 Fuentes electrónicas	73
Anexos.....	74



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé año 2017. El diseño de investigación fue no experimental transaccional, descriptiva y correlacional, el estadístico para verificar la hipótesis fue el Chi cuadrado de Pearson. La población fue de 240 pacientes que acudieron a la posta de San Bartolomé, para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población finita, obteniéndose 100 pacientes, la misma que fue seleccionada de manera aleatoria; a los cuales se le aplicó una encuesta de 26 preguntas para calidad de atención odontológica y 15 para satisfacción del usuario

Palabras clave: Calidad de atención odontológica y Satisfacción.



ABSTRACT

The general aim of this research was to determine the relationship between the quality of dental care and the user satisfaction of the San Bartolomé post in 2017. The research design was non-experimental, transactional, descriptive and correlational, the statistic to verify the hypothesis was Pearson's Chi square. The population was of 240 patients who went to the post of San Bartolomé, to find the size of the sample the formula of finite population was used, obtaining 100 patients, the same one that was selected in a random way; to which a survey of 26 questions was applied for quality of dental care and 15 for user satisfaction.

Keywords: Quality of dental care and Satisfaction



INTRODUCCIÓN

Actualmente personal de salud dental ha comenzado de forma tardía a prestar interés sobre la satisfacción de los pacientes y esto constituye un factor importante para la atención en salud.

Esta realidad ha contribuido que el odontólogo adquiera nuevos conocimientos, técnicas, procedimientos y tecnología para poder prevenir y solucionar los problemas de salud bucodental de los pacientes, sin preocuparse en conocer al final, si realmente quedaron confortables con las necesidades que buscaban en el servicio, por esta razón varios pacientes optan por obtener un servicio privado de sus tratamientos dejando de lado la atención de salud en las instituciones públicas, donde el mercado privado compite por la lealtad de los clientes para el éxito de sus empresas.

La satisfacción del paciente es definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido a través de la atención prestada por el personal de salud dental, esta se ve reflejada además por el grado en la cual es basada su experiencia, se ha venido a establecer como una consideración importante en cuanto a atención en salud, los establecimientos de salud deben conocer cuál es el nivel de expectativas de los pacientes por las siguientes razones: por ser un objetivo de la atención, es consecuencia de la atención y por lo tanto un resultado, por contribuir al efecto de la atención y por ser la opinión que tiene el paciente de la atención brindada.

Los motivos para considerar investigar la satisfacción y la calidad de atención odontológica son: guardan relación directa con la respuesta de los pacientes al tratamiento (Fiabilidad), permite evaluar aspectos que son importantes para los pacientes (Empatía) por la forma en que el personal de salud se relaciona con ellos, facilidad en la evaluación de aspectos relacionados con el diagnóstico exacto y plan de tratamiento a seguir (Seguridad), relación con los elementos tangibles (como estructura del ambiente, estado de los insumos) y la capacidad que tiene el personal de salud en poder responder a las necesidades de estos.

Es a partir de la identificación y medición de la satisfacción y calidad de atención odontológica permite lograr consolidar ventajas competitivas en los servicios brindados para la evaluación exacta de una estrategia continua en salud

I. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen brindar buena calidad de atención que cumplan con las expectativas de los usuarios, razón por la cual el hecho de no brindar una atención adecuada en odontología, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios en salud pues nos proporciona información sobre la atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Los pacientes presentan quejas en la atención odontológica deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral, y el tiempo entre citas es muy largo, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos, 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.

Un gran número de pacientes abandonan la práctica dental debido a la insatisfacción de los servicios. Citado (Civera S. Manuel, 2008).

En Japón; se realizó una encuesta a los cuales 32.8% eran del sexo masculino y el 422 (64.9%) del sexo femenino, y se obtuvo que la satisfacción del paciente debería ser considerada como parte de las razones que tienen los pacientes para aceptar la atención dental por parte de los estudiantes, los costos y horarios de citas afectan que el paciente acepte la clínica de la escuela. En México de acuerdo con los resultados de la segunda encuesta nacional de satisfacción del usuario con los servicios de salud muestran que el 62% de los pacientes refieren que los servicios son deficientes y de mala calidad, el 28% percibe mala calidad técnica en la atención y el 22% deficiente relación

interpersonal con la atención que reciben, en Brasil el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en el establecimiento de salud. (Yoshida & mataki, 2010)

El puesto de salud San Bartolomé se encuentra ubicado en la I Etapa del Asentamiento humano de San Bartolomé, quien se encuentra ubicado en el distrito de Santa María, Provincia de Huaura, departamento de Lima; al este de la ciudad de Huacho y a una distancia de 2km de la misma.

La jurisdicción del Puesto de Salud San Bartolomé está formado por la I, II y III etapa del Asentamiento humano San Bartolomé, además de las localidades de Valdivia y El Milagro.

Esta relativamente cerca al Hospital de Huacho contando siempre todo el día con movilidad (taxis, colectivos) lo que hace posible que exista un accesibilidad continua y fluida hacia el establecimiento de mayor complejidad. Según el censo 2014 tiene una población de 30.893 personas, siendo el sexo femenino en un 70% y varones con 30%, existe predominio de infantes, jóvenes y adultos en la población.

La actividad económica preponderante en el distrito de San Bartolomé es el Comercio, que según el censo nacional 2014, abarca un 40% de la población económicamente activa; Obreros en un 30% (agricultores, pescadores, vendedores ambulantes, empleados del hogar); así como también un 25% es empleado (estatal como privado).

El nivel de instrucción de los pobladores se da desde básico, intermedio y universitario; siendo predominante el básico e intermedio. (Censo, 2010)

Por lo general los usuarios que llegan a la institución de salud es en busca de ayuda, de comprensión y atención, pero muchos de ellos no lo consiguen, una de las características del problema que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de

relación entre el profesional odontológico y el paciente. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética para determinar la valoración del personal que acude a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida, otras características determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza.

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, y el tiempo entre citas es muy largo, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos, 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.

Un gran número de pacientes abandonan la práctica dental debido a la insatisfacción de los servicios, ante esta problemática se debe iniciar acciones para medir este factor importante para el éxito de la atención odontológica.

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, pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los pacientes siguen manifestando un nivel alto de insatisfacción. (Carmen, Mediaceja Álvarez, & Montoya Medina, 2014)

Las limitaciones que se aprecian: pacientes que solo vinieron a la consulta, mas no en la atención de los tratamientos brindados, pacientes poco colaboradores.

En la posta de salud de San Bartolomé, no se han realizado estudios que revelen el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica. Por ende, es de

gran importancia realizar el estudio para determinar la satisfacción en la atención odontológica, por lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?

1.2.2 Problemas específicos

-¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica en **la validez** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?

-¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica en **la confiabilidad** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?

-¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica en **lealtad** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

-Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica en **la validez** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

- Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica en la **confiabilidad** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

- Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación a realizar presenta las siguientes justificaciones:

Justificación teórica; La investigación brindara información de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario o paciente es un elemento fundamental la atención odontológica en los servicios de salud.

Según Bernal (2006) la finalidad de estudio es generar reflexión y propiciar un debate académico sobre los conocimientos existentes, para luego confrontarlo con la teoría, de esta manera se corrobora con los resultados y se lograr realizar la epistemología del conocimiento existente.

La satisfacción del paciente es considera como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. Es aconsejable prestar una gran atención a las expresiones de insatisfacción; en la práctica diaria del servicio esto se denota como una experiencia subjetiva negativa al dolor, antipatía o percepción interpersonal negativa con el profesional odontológico, así como el tiempo que toma para completar el tratamiento(número de citas).La idea fundamental de la investigación de calidad odontológica y satisfacción del usuario de la posta San Bartolomé; consideramos de suma importancia que contribuya al desarrollo del crecimiento del agente potencial humano, para mejorar la calidad de atención y satisfacción al usuario.

La población de directivos y profesionales de odontología, así como a todos los miembros integrantes de la Posta de San Bartolomé, pues contienen instrumentos validados y confiables en los cuales se recogerá la información de este estudio.

Justificación práctica ;La medición del nivel de satisfacción es un factor importante respecto a las mejoras del servicio proveído, que debería ser monitoreado regularmente, es importante tener acceso a las necesidades y al grado de satisfacción de los pacientes, el tratar de lograr esta investigación es conveniente desde el punto de vista educativo, odontológico y administrativo por que los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente frente a la atención dental pueden proveer información de gran utilidad en la práctica diaria para poder entender el comportamiento del paciente, esto permitirá no solo desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino que también contribuirá a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen la insatisfacción del proceso de atención dental , y a definir y promover las medidas preventivas correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia en la prestación de servicios.

Justificación Social; En el ámbito social cada paciente tendrá mejora de las condiciones de salud oral, con un trato más humano de respuesta frente a las necesidades y expectativas de los pacientes para asegurar la satisfacción del tratamiento.

Mediante el estudio se podrá enfatizar en la relación interpersonal (paciente operador), empatía, seguridad y fiabilidad que el profesional odontológico brinda al paciente en la práctica diaria logrando un personal más preparado en la calidad de atención. Generando al usuario la satisfacción al paciente, los elementos para crearla, los aspectos que alimentan la satisfacción del paciente medios para lograr la satisfacción del paciente, las cuales favorecen a la relación con la calidad de atención de los pacientes de la posta de San Bartolomé del 2017.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Temática: En la investigación se desarrolla dentro de las líneas de investigación satisfacción y calidad de atención de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, considerando como ejes temáticos satisfacción y atención en los pacientes del área de odontología de la posta de San Bartolomé.

Espacio geográfico: El trabajo de investigación será llevado a cabo en la posta de San Bartolomé ubicada José Santos Chocano S/N, distrito de Huacho, provincia de Huaura y departamento de Lima.

Espacio temporal: El trabajo de investigación se lleva a cabo el año 2017.

La delimitación Poblacional: El universo está constituido por los pacientes que serán atendidos en la semana de obtención de datos que sumaran aproximadamente 60, que acuden a la posta de San Bartolomé aproximadamente 10 por día, del año 2017 del distrito de San Bartolomé.

1.6 Viabilidad del estudio

Se dispone de accesibilidad a la población en estudio ya que el investigador pertenece y forma parte integral de la posta de San Bartolomé. Esto permite la observación directa de la cantidad de pacientes y la producción de atenciones. Se cuenta con un soporte técnico. Los recursos financieros para el desarrollo de la tesis son aportados por el investigador se cuenta con el permiso del Jefe del Establecimiento de posta de San Bartolomé. También se tiene acceso al área de epidemiología y estadística.

Los recursos financieros para el desarrollo de la tesis son aportados por el investigador.

II Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Civera S. **Manuel**, 2008). Realizaron un trabajo de investigación titulada: “Relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido en la Universidad Jaime I de España”. **El objetivo general fue:** Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión. **Tipo y Diseño:** transversal, Descriptivo. **Muestra:** se realizó un total d 399 entrevista personales distribuidas entre el hospital privado de valencia, hospital público de Sagunto (Valencia) y el hospital público de gestión privada de Alzira. **Instrumento:** Encuestas para un total de 399 personas. **Conclusiones:** La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital pero son mínimas, las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas, el trato a los pacientes en los 3 hospitales son buenas ya que es muy personalizado, respecto a la comodidad en la sala de esperas y consultas le falta una mejor infraestructura.

(**Misael**, 2007). Realizaron un trabajo de investigación “Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayagüez de la Facultad de ciencias administrativas, Universidad Nacional Puerto Rico año 2007”. **El Objetivo general fue:** Calcular Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios. **Tipo y Diseño:** transversal y descriptivo. **Muestra:** 51 participantes del Hospital de Mayagüez. **Instrumento:** para colección de datos se utilizó el The Jey Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica 8 factores: (respeto y cuidado, efectividad y continuidad, conveniencia, información, eficiencia, comidas, primera impresión y diversión personal). **Conclusiones:** el estudio

concluye que en relación a la satisfacción del cliente solo cuatro de los ocho factores: conveniencia, primera impresión, respeto y cuidado, efectividad y continuidad fueron de mayor interés.

(Yoshida & mataki, 2010). Realizaron un trabajo de investigación titulada “Satisfacción del paciente en el hospital dental de Tokio Medical and Dental University año 2010”. **El objetivo general fue:** Determinar la Satisfacción del paciente en el hospital dental. **Tipo y Diseño:** Transversal y descriptivo. **Muestra:** 650 participantes de los cuales 32.8% eran del sexo masculino y el 422 (64.9%) del sexo femenino. **Instrumento:** se utilizó la escala de Likert. **Conclusiones:** La satisfacción del paciente debería ser considerada como parte de las razones que tienen los pacientes para aceptar la atención dental por parte de los estudiantes, los costos y horarios de citas afectan que el paciente acepte la clínica de la escuela.

(Carmen, Mediaceja Álvarez, & Montoya Medina, 2014) Realizo un trabajo de investigación: “Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica”. **Objetivo General:** Evaluar el grado de satisfacción de 5 proveedores de salud bucal. **Tipo y Diseño:** estudio descriptivo y transversal. **Muestra:** 195 usuarios (148 escolares y 47 preescolares) con el servicio recibido, pertenecientes al Policlínico Universitario “Josué País García” de Santiago de Cuba. **Conclusiones:** En las primeras, solo uno de los 13 criterios resultó adecuado; en los segundos, el total de la muestra manifestó estar satisfecho con la atención recibida.

(Fernandez, y otros, 2015). Realizo un trabajo de investigación: “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México, 2015”. **Objetivo General:** Estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. **Tipo y Diseño:** Se realizó un estudio transversal. **Muestra:**

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.

Conclusiones: El trato otorgado por el personal de salud es el principal aspecto donde las autoridades deberán implementar acciones para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios dentales. El mejoramiento del trato a los usuarios por el equipo de salud bucal, estomatólogo y enfermera, deben considerarse dentro de los programas de mejora continua de estos servicios.

(Vasquez, y otros, 2016). Realizaron un trabajo de investigación titulada: “Instrumento para medir Satisfacción de pacientes sobre Atención Odontológica, 2016”. Objetivo General: conocer la importancia de creación de un instrumento de medición de satisfacción de atención para los pacientes que concurren a las clínicas odontológicas de la Universidad de La Frontera. **Muestra:** Pacientes atendidos en las Clínicas Odontológicas de la Universidad de la Frontera. **Conclusiones:** es evidente la necesidad de generar instrumentos que se utilicen en los procesos de los distintos ámbitos de la sociedad, fundamentales en el mundo moderno, se nota la carencia de métodos de medida que establezcan claramente la situación actual, no sólo de los servicios de salud, si no de clínicas pertenecientes a instituciones universitarias, limita el mejoramiento del servicio entregado tanto para el paciente como para el estudiante.

(Salgado, Tirado Amador, Montoya Mendoza, & Simancas Pallares, 2016). Realizaron un trabajo de investigación titulada: “Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia 2016”. **Objetivo general:** Describir el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria en Cartagena, Colombia. **Tipo y Diseño:** Descriptivo, estudio de corte transversal.

Muestra: 277 pacientes que acudieron a los servicios odontológicos de la Clínica Universitaria de Cartagena. **Instrumento:** Aplicó una encuesta estructurada auto-administrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. **Conclusiones:** el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios Odontológicos se percibe satisfactoriamente por parte de los usuarios; sin embargo esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga continuamente a la institución a realizar seguimiento en la satisfacción de los usuarios ya que para algunos indicadores como el recurso humano aún existe evidencia de inconformidad.

(Iglesias, Arencibia García , & Labrador Falero, 2017) Realizo un trabajo de investigación titulada: “Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica, 2018”. **Objetivo general:** Evaluar el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de salud de prótesis. **Tipo y diseño:** Prospectivo y longitudinal. **Muestra:** 489 pacientes, representando el total de registrados para esa atención y la muestra por 481. **Instrumento:** Encuesta con variables establecidas como: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho que conforman el índice de satisfacción. Se aplicó la prueba de comparación de proporciones para conocer grado de significación. **Conclusiones:** se evaluó la satisfacción de la población, demostrándose niveles elevados de la misma con el tratamiento recibido. Siendo el grado de satisfacción del paciente muy influenciado por las expectativas, que dependen a su vez de otros factores como las experiencias previas con la atención recibida.

(Luis & Peña Rosell, 2017) Realizo un trabajo de investigación titulada: “Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba”. **Objetivo general:** Exponer las características de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba en la actualidad. **Tipo y diseño:** Descriptivo y

transversal. **Muestra:** Pacientes de la gestión de calidad en Cuba. **Instrumento:** **Tipo y diseño:** Prospectivo y longitudinal. **Instrumento:** documentos y estudios publicados en los últimos diez años de Cuba. **Conclusiones:** concluye que la evaluación de la calidad de los servicios estomatológicos en Cuba, precisa de una actualización o rediseño de la metodología.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Vilcarromero, 2003) Realizo un trabajo de investigación titulada: “La calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente en el 2003”. **El Objetivo general fue:** Evaluar la calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano. **Tipo y diseño:** transversal y descriptivo. **Muestra:** Fue de 93 pacientes distribuidos proporcionalmente en las tres áreas de atención médica. **Instrumento:** Esta evaluación la realizó utilizando encuestas SERVQUAL. **Conclusiones:** Se encontraron insatisfacción total con la calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencias del Hospital Nacional Cayetano Heredia siendo las dimensiones: respuesta pronta y empatía, las que mostraron los niveles mayores de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, tangibilidad, presentó los mayores niveles de satisfacción (75%).

(Luna, 2006). Realizo un trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana año 2006”. **Objetivo general:** La calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. **Tipo y Diseño:** descriptivo y transversal. **Muestra:** La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de Octubre del año 2005. **Instrumento:** Se utilizó la

escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción.

Conclusiones: En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.

(Zelada, 2013). Realizo un trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del Paciente con la atención Odontológica en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo, 2013”. **Objetivo General fue:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica. **Tipo y Diseño:** tipo básico, descriptivo y corte transversal. **Muestra:** 184 pacientes, de los cuales 136 (73.9%) son mujeres y 48 (26.1%) son hombres. **Instrumento:** Ficha elaborada para el estudio, que consta de dos partes (datos de filiación y datos en relación a la satisfacción del paciente dispuesto en 40 preguntas), tiene prueba estadística Alpha de Cronbach de 0.87. **Conclusiones:** Se concluyó que la mayoría de pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo presentan un alto nivel de satisfacción con la atención.

(Sandoval, 2014). Realizo un trabajo de investigación titulado: “Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014”. **Objetivo general fue:** Determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. **Tipo y Diseño:** el diseño de la investigación es de tipo

descriptivo, transversal. **Muestra:** La población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. **Instrumento:** Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. **Conclusiones:** Se concluyó que el grupo etario de 18-26 años fue el que presentó mayor concurrencia en la atención odontológica (33.7%), en su mayoría de sexo femenino (64%) y con nivel educativo superior (51.48%), el nivel de satisfacción de los pacientes según el confort con respecto a la comodidad de la sala de espera, el (43.20 %) estuvieron de acuerdo; así mismo el (43.20%) consideran que no suelen esperar mucho para su atención, y el (52.66%) se sienten bien informados dentro de la clínica.

(Consuelo & Leon Manco , 2015) Realizo un trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana”. **Objetivo General fue:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima, Perú). **Tipo y Diseño:** Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. **Muestra:** 200 participantes mayores de 12 años. **Instrumento:** Se utilizó el instrumento SERQUAL modificado. **Conclusiones:** Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

(Rodríguez, 2016) Realizo un trabajo de investigación titulado: “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria.”. **Objetivo General fue:** Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. **Tipo y Diseño:** Tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal. **Muestra:** La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. **Instrumento:** Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. **Conclusiones:** Los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología, son la edad y el grado de instrucción, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables. (Herrera & Alfredo, 2017). Realizo un trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de los Usuarios externos y calidad de atención Odontológica en un centro de salud, 2017”. **Objetivo General fue:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad atención odontológico en un centro de salud. **Tipo y Diseño:** tipo básica y diseño correlacional. **Muestra:** 260 usuarios que asistieron a la consulta de La quincena de Abril a la quincena del mes de Mayo. **Instrumento:** Técnica de encuesta, para la primera variable se aplicó 20 ítems y para la segunda se aplicó 30 basados en SERVQUAL. **Conclusiones:** Se concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos.

(Vasquez A. C., 2017) Realizo un trabajo de investigación titulado: “Percepción de la Calidad de Atención de los diferentes tratamientos Odontológicos de los pacientes del centro materno infantil Buenos Aires de Villa, 2017”. **Objetivo general:** Evaluar la percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes atendidos en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. **Tipo y Diseño:** Se realizó un estudio descriptivo, transversal y observacional. **Muestra:** 250 pacientes con la fórmula de estimación de una media. **Instrumento:** SERVQUAL, para medir la percepción de la calidad de atención. **Conclusiones:** La percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos fue según la escala de Likert “De acuerdo” en las Dimensiones Confiabilidad y Seguridad, no obstante, se obtuvo “Ni de Acuerdo ni desacuerdo” dentro de las preguntas de la Dimensión Tangibilidad. Dimensión Capacidad de respuesta y de la Dimensión Empatía.

(Santos Vargas, 2017) Realizo un trabajo de investigación titulado: “Percepción de la Calidad de Atención en usuarios externos de una Clínica Estomatológica Universitaria, 2018. **Objetivo general:** determinar percepción de la calidad de atención en usuarios externos de la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017- II. **Tipo y Diseño:** El método utilizado fue Descriptivo de tipo transversal y Prospectivo con enfoque cuantitativo. **Muestra:** La muestra fue de 100 pacientes externos atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. **Instrumento:** se utilizó el cuestionario de Donabedian basado en las dimensiones de estructura, proceso y resultados. **Conclusiones:** Se concluye que en mayoría los pacientes percibieron el servicio como Totalmente de acuerdo en un 55% del total.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de Atención

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”. Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.

Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos. (Flores, Lopez Camara, Morales Estrella, & Cortes Velazquez, 2000).

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición clara de ellos: desde el punto de vista del “comprador”, la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor. (Berry, 2010).

La calidad es considerada un factor clave en la diferenciación de un excelente servicio y así mismo una fuente potencialmente sustentable de ventaja competitiva. Por tanto, se entiende que a su medida y mejora son unos retos importantes para toda organización de servicios de salud. Abedi y Cols; refieren que para el continuo mejoramiento de la calidad se debe identificar cuáles son las características claves que afectan la satisfacción del paciente, Parazuraman y Cols; concluyen que ese es

el ingrediente para el éxito de una organización prestadora de servicios, enfocándose en áreas específicas que necesitan un cambio. (M, y otros, 2015).

Según Donabedian y Grnroos la calidad de servicio tiene dos distintas facetas, una es la calidad de la técnica y otra es la calidad de la función. Bopp menciona que la calidad de técnica se refiere al diagnóstico y procedimientos médicos, y es generalmente comprensible a la comunidad del profesional, pero no a la del paciente. Los pacientes esencialmente perciben la calidad de la función como la manera en la que el servicio está siendo entregado. (CA, 2011)

Estas percepciones pueden influir en futuras decisiones de regresar a la institución para el servicio. (S, 2012).

2.2.1.1 Tipos de calidad

Calidad deseada: consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aun si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no.

Calidad satisfecha: en esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera.

La calidad que agrada: si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas. (Ramirez & Alvarez, 2015)

2.2.1.2 Calidad en la atención odontológica

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales 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 hay que enmarcarlo 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. Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias. (M S. , 2004)

En el concepto calidad de la atención médica según Donabedian (1998) puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:

1.- El concepto técnico de la atención: 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.

2.- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.: 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. (C, Peterson, Mansfield J, & Thliveris, 1999)

La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad. Las definiciones de ¿qué es la calidad? son numerosas, pero todas de una manera u otra relacionan dos aspectos fundamentales: lo que se espera recibir (expectativa) y lo que se recibe

(satisfacción), por el cliente y el prestador, los que en la medida que se acerquen o coincidan expresarán más calidad. La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros. (WR & Rudd, 2001)

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. 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.

Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias al moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas. 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. La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención. (Salazar, 2000)

3.- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión. (Donabedian, 1991): La tercera dimensión de la calidad de la atención

odontológica incide notablemente en la satisfacción del paciente. Nos referimos 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. (Salazar, 2000)

2.2.1.3 Percepción y expectativa de la calidad de atención

La Percepción puede considerarse como el sexto sentido del ser humano, se considera como una facultad subconsciente de experiencias acumuladas. En la literatura de marketing de servicios, las percepciones se definen como las creencias de los consumidores con respecto al servicio recibido concepto dado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Según Donabedian y Gronroos, dentro de la calidad de servicio se encuentran dos facetas distintas: la técnica de la calidad y la calidad funcional; Boop menciona que la técnica de la calidad, refiere a el diagnóstico médico y el procedimiento, el cual es abarcado por el profesional y no por el paciente. Y según

Donabedian, el paciente particularmente percibe la calidad funcional, como la manera en el que el servicio es entregado. Jaipaul y Rosental encontraron en su estudio que esta percepción puede influenciar en la decisión de regresar para el requerimiento de un servicio. (H-C, Xirasagar , & Laditka , 2004).

Pero qué es lo que sabemos sobre las expectativas de un paciente que visita al odontólogo, la literatura menciona sobre la relación del paciente-odontólogo, su expectativa y percepción a una práctica odontológica. En pacientes particulares lo que ellos desean de su odontólogo es que los escuche, que tenga una actitud amigable, que le explique los tipos de tratamientos y su procedimiento, la literatura médica muestra que un factor importante que afecta es la calidad en la relación entre doctor-paciente. Pero mientras se conoce por la literatura dental sobre lo que espera el paciente, aún no está claro en como el paciente experimenta los diferentes tratamientos dentales. En un estudio se concluyó que dentro de las expectativas que esperan los pacientes en la consulta odontológica son ser atendidos por un profesional calificado y entrenado, comunicación odontólogo-paciente con información veraz, una actitud de escucha, donde el odontólogo tenga en cuenta la opinión del paciente. (A-L, Ahlstrom , & Hakebers , 2013)

Nash y Hojat encontraron diversos factores que afectan al paciente para la elección de su odontólogo. Según Furnham, Swami, Stokes y Cols., estos factores están divididos de acuerdo a las relaciones, comenzando en relación al dentista y su capacidad de comunicarse, expresar empatía y controlar el dolor, factores relacionados con el consultorio dental, lugar donde el odontólogo ofrece su servicio, se tiene en cuenta la ubicación y la limpieza, así como las características de la puntualidad, en este estudio particularmente encontraron que los factores más

importantes fueron la competencia del dentista, la recomendación de alguien conocido y a la calidad en general del servicio prestado. (M-I & Mocean, 2015).

La calidad de un servicio odontológico consiste en asegurar la salud oral, cumplir con los deseos del paciente, satisfacer sus necesidades y brindarle una solución que no cause algún inconveniente al paciente. (J, Fraihi, & Shahid , 2016).

2.2.1.4 Importancia de la Calidad

Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve la calidad exige un compromiso para determinar qué necesitan los pacientes y la comunidad, qué quieren y qué esperan de los servicios de salud. El equipo de salud tiene que trabajar con las comunidades para satisfacer las demandas y los esfuerzos subsiguientes de mejora de calidad deben evaluarse de acuerdo con estas necesidades y expectativas. Además, la calidad también requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los trabajadores de salud que prestan los servicios de atención. (Luna, 2006).

2.2.1.5 Elementos de la Calidad de Atención

Metodología de Servqual: Esta metodología surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry y auspiciada por el Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU, en donde el propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad de los servicios.

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio

mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems. (Luna, 2006).

2.2.1.6 Dimensiones de Calidad de atención

- **Elementos tangibles:** Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.
- **Fiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- **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.
- **Seguridad:** Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.

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

(Luna, 2006)

2.2.2. Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la

medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. (M S. , 2004).

La satisfacción del paciente ha sido definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida. (M & Eugene, 2008).

La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado (Dávila)

2.2.2.1. Tipos de Satisfacción del Paciente

Podemos distinguir dos grupos metodológicos según la forma de participación del usuario sea activa o requerida, y mediante los cuales, el paciente-usuario-cliente puede participar en la mejora continua de la calidad. Ambas formas pueden considerarse como útiles, pero actualmente, se tiene una mayor experiencia con las formas de participación requerida que con las formas de participación activa:

a. **Formas activas:** Son aquellas en las que el paciente toma la iniciativa a la hora de dirigirse al sistema sanitario o a la clínica dental. Dentro de este grupo, encontraremos:

- Elección de proveedores: Mediante esta forma, es el usuario paciente-cliente el que elige proveedor (médico de familia, odontólogo) porque le ofrece mejores niveles de calidad o de relación calidad/coste. No existen estudios concluyentes

sobre la efectividad de esta forma de participación en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.

- Quejas y reclamaciones: Permiten identificar problemas y por tanto, pueden utilizarse como puntos de partida para mejorar. Sin embargo, a menudo se interpreta como una denuncia o intento de culpar a alguien, por lo que su uso se desincentiva. (Vallejo Villacis).

Este tipo de participación del usuario hemos de enfocarla desde el punto de vista de saber qué pasa para posteriormente instaurar medidas correctoras que mejoren la situación anterior.

- Asociaciones de usuarios y consumidores.
- Consejos de salud y otros órganos de participación. Ya en la propia Ley General de Sanidad como en las recomendaciones de los diferentes organismos internacionales, se establece la importancia de la participación de la comunidad en lo que respecta a su salud. Es la forma de participación de los pacientes que más puede influir desde dentro de las instituciones sanitarias con el fin de mejorarla, ya que permite establecer prioridades en el abordaje de problemas, en la implantación de nuevos servicios, y en su diseño y accesibilidad.

b. **Formas requeridas:** Se refieren a aquellas en las que el servicio de salud o la clínica dental se dirige al paciente para solicitarle su opinión sobre diferentes aspectos de los servicios sanitarios y de la atención prestada. Su metodología está más desarrollada que las formas de participación activa, ya que con ellas se tiene más experiencia en los programas de evaluación de la calidad en las instituciones sanitarias. Se basa en el método de pregunta al paciente, que será diferente en función de lo que pretendamos evaluar; así, si lo que pretendemos valorar son aspectos subjetivos (tanto en los aspectos técnicos como en las relaciones

interpersonales de la atención sanitaria recibida), utilizaremos las encuestas de satisfacción, opinión y expectativas de los usuarios además de otras técnicas de investigación cualitativa como los grupos focales, mientras que si lo que pretendemos es valorar aspectos objetivos de la atención preguntaremos al paciente sobre si han tenido o no lugar determinadas acciones, utilizando para ello los informes de los usuarios. Dentro de este grupo, por tanto, podemos encontrar:

- Encuestas de satisfacción, de opinión y expectativas.
- Grupos focales, informadores clave y otras técnicas de investigación cualitativa.
- Informes de los usuarios. (Vallejo Villacis).

2.2.2.2 Importancia de la Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente es de vital importancia para el crecimiento y prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un componente o indicador de calidad de atención que es de especial importancia para retener a los clientes con bajos ingresos, que son los pacientes que de manera poco frecuente solicitan los servicios de una clínica dental. Por el contrario, un paciente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de establecimiento para tratar su necesidad, incluso abandonar la atención. (Levin, 2005).

2.2.2.3. Elementos de la Satisfacción del Paciente

A) EL RENDIMIENTO PERCIBIDO: Es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente.
- Se basa en los resultados.

- Percepción del cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente.
- Sufre del impacto de las opiniones de otros “determinan la decisión del cliente”

B) Las expectativas: Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Se producen 4 situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (por Ej. artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

C) Niveles de Satisfacción:

- **Insatisfacción:** cuando el cliente no queda satisfecho con el producto adquirido.
- **Satisfacción:** cuando el producto cumple con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** cuando el cliente recibe más de lo que esperaba. (Zelada, 2013).

2.2.2.4 Dimensiones de la Variable Satisfacción del Paciente

- **Confiabilidad Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103):** Es la “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa” En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la

capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. (Chungara Castro)

• **Análisis de la Confiabilidad:** Es la capacidad de los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con el paciente. La ejecución de un análisis de la confiabilidad en un producto o un sistema debe incluir muchos tipos de exámenes para determinar cuan confiable es el producto o sistema que pretende analizarse. Una vez realizados los análisis, es posible prever los efectos de los cambios y de las correcciones del diseño para mejorar la confiabilidad del ítem. Los diversos estudios del producto se relacionan, vinculan y examinan conjuntamente, para poder determinar la confiabilidad del mismo bajo todas las perspectivas posibles, determinando posibles problemas para poder sugerir correcciones, cambios y mejoras en los productos o servicios.

• **Validez:** Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto 17 que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos, Cronbach, Lee J. (1971:65) del cual se aplica la fórmula para hallar confiabilidad de las escalas de Calidad de Servicio y Satisfacción, dice al respecto que: “la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida”. La validez es la característica

principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario. Confiabilidad y validez Quién sino el mismo paciente, puede brindar a cualquier organización la confiabilidad y la validez del adecuado servicio que se le presta. 18 En el mundo moderno en que vivimos, el concepto de confiabilidad adquiere gran trascendencia. La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados es decir que el análisis del resultado de los cuestionarios tiene consistencia en la realidad. Tengamos en cuenta que la validez siempre va de la mano con la confiabilidad. Para Determinar la validez, implica someterlo a evaluación de un panel de expertos para verificar si el contenido de las encuestas realizadas corresponde a lo que conceptualmente se espera medir, tanta validez y confiabilidad se obtienen para los instrumentos de recolección de datos del presente estudio. Aunque con los parámetros anotados en párrafos anteriores, podemos aseverar la validez racional del servicio al paciente; siendo necesario realizar teórica y prácticamente un estudio, diagnóstico de cómo estos puntos son de aceptación desde el punto de vista del paciente, en cualquier organización de nuestro medio. (Chungara Castro)

- **Lealtad Reichheld Frederick F. (2003) define la lealtad como:** “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a

sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.” También se le puede asumir como compromiso organizacional según Pintado P. Egard A. (2007): “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida”. La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente. Aun cuando la palabra suena acaso virtuosa y sin arte, la lealtad es un tema complejo por ejemplo: es evidente que hay lealtades buenas y lealtades malas, entre las buenas tendríamos conservar a un empleado que se ha lesionado en el oficio, a pesar de que la productividad se perjudique. Una lealtad mala sería sin dudar, la obediencia de un subalterno que cumple las ordenes de su jefe sin importar que la acción ordenada sea fraudulenta. Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, a nosotros mismos o viceversa. La lealtad

es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos. Es también la fidelidad que una persona puede tener a una institución por ende es el instrumento vital que busca toda empresa. Factores claves que influyen en la formación de pacientes leales. En el artículo de Bowen; el plantea que existe seis factores importantes, que influyen en la formación de lealtad en los consumidores y que la gran parte de ellos, los puede manejar la organización. (Chungara Castro).

2.3 Bases filosóficas

(M & Eugene, 2008): La satisfacción del paciente ha sido definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida.

(Gomes, 2013): Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

2.4 Definición de términos básicos

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

Empatía: Actitud humana que forma parte de la Competencia Social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales.

Fiabilidad: Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo definida como capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.

Eficacia: Del latín *efficacia*, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido de la adquisición de un producto o servicio.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre calidad de atención odontológica en **la validez** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.
- Existe relación entre calidad de atención odontológica en **la confiabilidad** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.
- Existe relación entre calidad de atención odontológica en **lealtad** de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Calidad de Atención Odontológica.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ITEM	Escala de Medición
CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA "Conjuntos de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas	Fiabilidad	-Prestación de Servicios	1 = Nunca	1-5	El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique; que consta de 26 ítems para medir esta variable,
	Capacidad de Respuesta	-Proceso de información y trámite	2 = Casi Nunca	6-10	
		Seguridad	Personal Capacitado	3 = Pocas Veces	
	Empatía	Tiempo real a la atención personal	4 = Casi siempre	21-23	

o situaciones que impiden el mejor beneficio de los pacientes	Elementos tangibles	-Calidad y mantenimiento.	5 = Siempre	24-26	modificado para odontología.
---	---------------------	---------------------------	-------------	-------	------------------------------



Variable 2: Satisfacción Del Usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ITEM	Escala de Medición
SATISFACCION DEL USUARIO Es la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo.	Validez	Atención adecuada	1 =Completamente satisfecho	1-5	El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique; que consta de 26 ítems para medir esta variable, modificado para odontología.
	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	2 = Satisfecho	6-10	
		Lealtad	Compromiso al usuario	3 = Ni satisfecho ni insatisfecho 4 = Insatisfecho. 5 =Completamente satisfecho.	

Werstbrock y Reilly

(2008).



III. Metodología

3.1 Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación es de tipo Básica, según (Carrasco Diaz, 2006).

a) Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo Aplicada, según (Carrasco Diaz, 2006).

b) Diseño

Se realizará bajo un diseño de investigación No experimental, transaccional, descriptiva y correlacional, según (Hernandez Sampieri, Fernandez Callado, & Baptista Lucio , 2010)

Se usará como Estadígrafo para contrastar la hipótesis chi-cuadrado y correlación de Pearson.

La estrategia de contraste de hipótesis (Hernandez Sampieri, Fernandez Callado, & Baptista Lucio , 2010)

G - O

Dónde:

G = Grupo

- = Ausencia del estímulo (Nivel del cero)

O = Primera Medición.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

-240 pacientes de la posta de San Bartolomé.

3.2.2 Muestra

-En este trabajo de investigación se aplicó la siguiente fórmula para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

M= Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de no éxito

e = Error muestral

Reemplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad P = 0.5 \quad Q = 0.5 \quad N = 60$$

$$e^2 = 0.0025$$

$$m = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5 * 60}{3.84 * (60 - 1) + 3.84 * 0.5 * 0.5}$$

La muestra será de 100 pacientes de la Posta de San Bartolomé.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

La información que ayudará a la realización del presente trabajo de investigación, será obtenida por medio de:

- Encuesta: Con la finalidad de obtener información sobre cómo afecta la Calidad de atención odontológica y la satisfacción en pacientes atendidos en la posta de salud de San Bartolomé, se realizan encuestas siendo estas dirigidas a los dueños del problema.
- Recopilación documental: Permite obtener datos de la Calidad de atención odontológica y la satisfacción.
- Observación: Permite obtener datos en el proceso de la obtención de la Calidad de atención odontológica en la Posta de San Bartolomé, mediante el procedimiento que implica la utilización de los sentidos.

3.3.2 Descripción de Instrumentos

La información necesaria para llevar a cabo este trabajo de investigación, se obtuvo de los siguientes instrumentos de recolección:

- Cuestionario: Para el proceso de investigación se utilizará el cuestionario que permite conocer información de las variables: Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción a través de preguntas formuladas por el investigador.

- Ficha y registro de datos: Para el proceso de investigación se utilizarán las fichas y registros, que permiten conocer la cantidad de producción, días laborables, costos de mano de obra, entre otros.

- Ficha de observación: Es el instrumento mediante el cual se registran datos que aporta el área de Posta de Salud San Bartolomé.

El instrumento para recopilar los datos de la variable independiente de calidad de atención odontológica del servicio denominado El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique; que consta de 26 ítems para medir esta variable, modificado para odontología.

Para la variable dependiente Satisfacción del usuario; también se aplica el cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique modificado para odontología; en este caso consta de 15 ítems para medir esta variable.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Básicamente el estudio comprende tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de Tesis por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta a los colaboradores del Gobierno Regional de Lima.

Tercera, consistirá en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Se empleará el procesador StatisticalPackageof Social Sciencies (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2010 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar).

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico R de Pearson.

a. Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático StatisticalPackagefor Social Sciencies versión 24.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La hipótesis central
- La hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Se hallará el coeficiente de correlación de Pearson, que es una medida para calcular la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

c. Validez y confiabilidad y análisis de los datos.

Para la validez y confiabilidad de datos se utilizará una matriz tripartita teniendo en cuenta el universo, población y muestra.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23
Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25
Metodología	4	4	5	5	5	23
Aplicación	5	4	5	5	5	24
TOTAL DE OPINION	46	45	48	47	48	234
CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	5	3	5	5	5	23
Objetividad	5	5	4	5	4	23

Actualidad	3	5	5	4	5	22
Organización	4	4	5	4	5	22
Suficiencia	5	5	5	4	5	24
Pertinencia	5	5	4	5	4	23
Consistencia	5	5	5	5	5	25
Coherencia	5	5	5	5	5	25

Total Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{234}{10 \times 5 \times 5} = \frac{234}{250} = 0.936 = 94.0\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 94.0%, es considerado Bueno.

d. Confiabilidad del instrumento

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las

recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.24a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	41

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.938

3.5 Matriz de consistencia

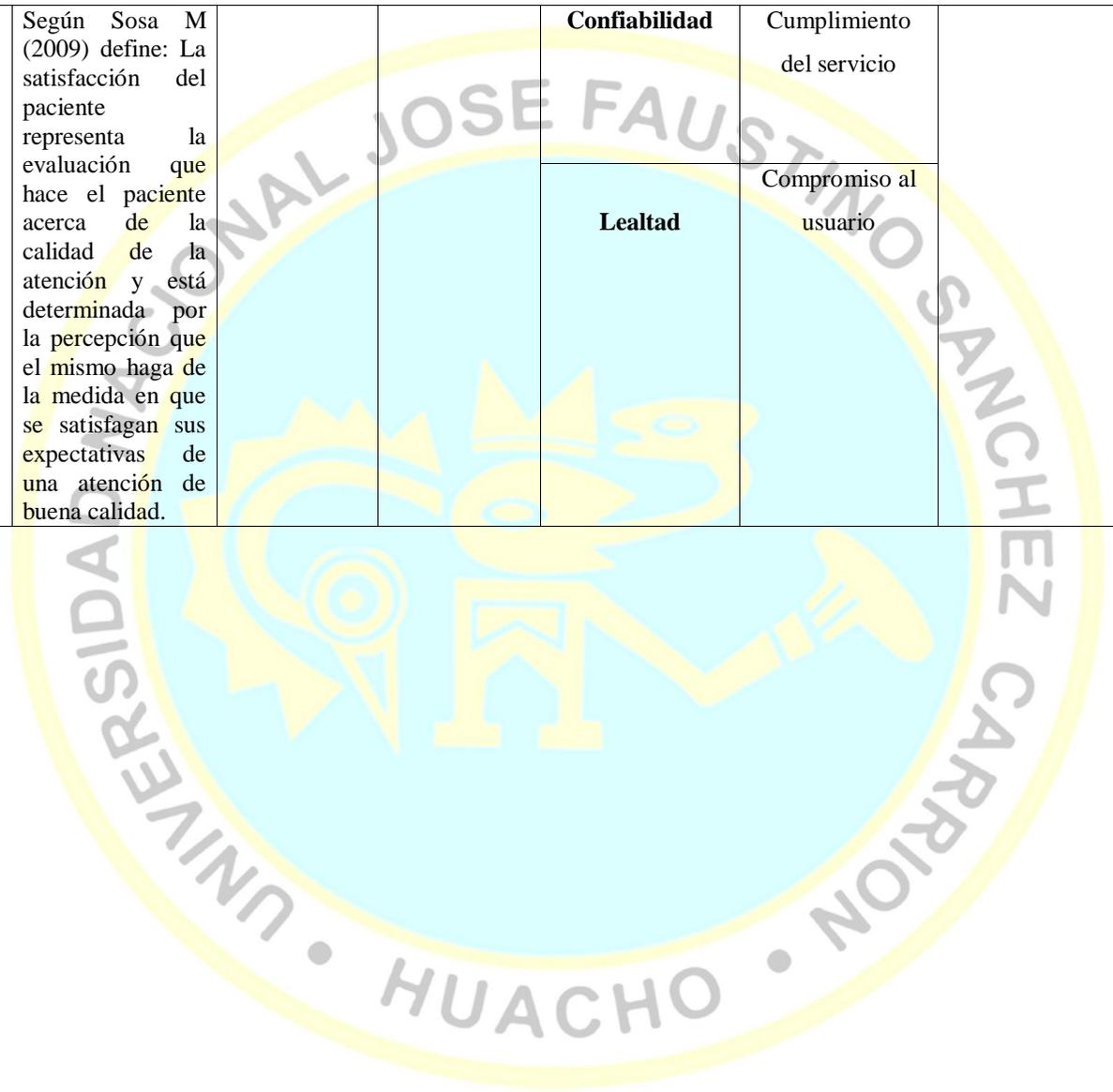
Título: “CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DE LA POSTA DE SAN BARTOLOME AÑO 2017”							
PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>-Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de</p>	<p>Variable A: Calidad de Atención Odontológica</p> <p><u>Definición:</u> Es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, en los procedimientos odontológicos técnicamente óptimos.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>Existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de</p>	<p><u>Variable A</u></p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>-Prestación de Servicios</p>	<p>Tipo:</p> <p>1° Cuantitativo 2° Correlacional - Descriptivo 3° Diseño: no experimental 4° Transversal 5° Básico</p> <p><u>Población</u></p> <p>El universo está constituido por los 240 pacientes que serán atendidos Mensualmente en la posta de San Bartolomé.</p> <p>Unidad de observación: - Usuarios Hombres y mujeres de 18-59 años, que acepten voluntariamente participar en la investigación.</p> <p><u>Método:</u></p>

<p>Bartolomé del año 2017?</p> <p>Problema</p> <p>Específicos</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?</p>	<p>la Posta de San Bartolomé del año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de</p>	<p>(Giancarlo Salazar Luna 2006).</p> <p>Tipos de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad Total • Calidad: • Calidad de la asistencia al paciente • Calidad de la atención. • Calidad de la atención adecuada. • Calidad de la atención de salud <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El concepto técnico de la atención. 	<p>San Bartolomé del año 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>-Existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San</p>	<p>Calidad de Atención Odontológica</p>	<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>-Proceso de información y trámite</p> <p>Personal Capacitado</p>	$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$ $= \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$ <p>Donde: M= Muestra necesaria Z = nivel de confianza P = Probabilidad de éxito Q = Probabilidad de no éxito e = Error muestral Remplazando tenemos: $Z^2 = 3.84$ $P = 0.5$ $Q = 0.5$ $N = 60$ $e^2 = 0.0025$</p> $m = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5 * 60}{3.84 * (60 - 1) + 3.84 * 0.5 * 0.5}$ <p>La muestra será de 100 pacientes de la Posta de San Bartolomé.</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Plan de obtención de datos:</p> <p>El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique; que consta de 26 ítems para medir esta variable, modificado para odontología.</p>
---	---	--	--	--	--	---	---

<p>-¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre calidad de</p>	<p>San Bartolomé del año 2017.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.</p>	<p>•El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.</p> <p>•El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión. (Donadebian 1998).)</p>	<p>Bartolomé del año 2017.</p> <p>- Existe relación entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.</p> <p>- Existe relación entre calidad de</p>	<p>Empatía</p> <hr/> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Tiempo real a la atención personal</p> <hr/> <p>-Calidad y mantenimiento.</p>	
---	--	--	--	---	--	--

<p>atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017?</p>	<p>- Determinar la relación que existe entre calidad de atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.</p>	<p>Variable B: Satisfacción del usuario Definición:</p>	<p>atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.</p>	<p>Variable B Satisfacción del usuario</p>	<p>Validez</p>	<p>Atención adecuada</p>	
---	--	---	---	---	-----------------------	--------------------------	--

	<p>Según Sosa M (2009) define: La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.</p>			<p>Confiabilidad</p>	<p>Cumplimiento del servicio</p>	
				<p>Lealtad</p>	<p>Compromiso al usuario</p>	



IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

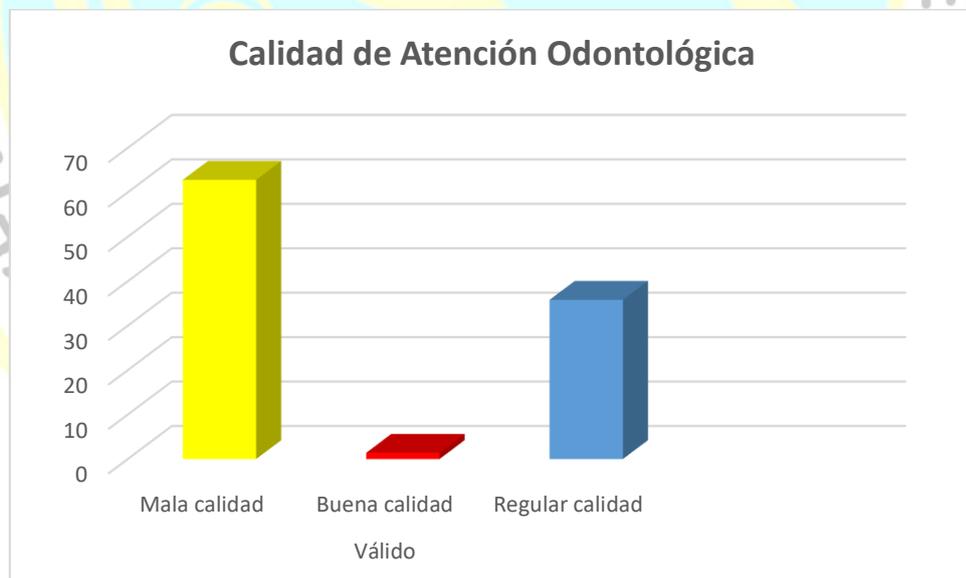
4.1.1. Resultados de la variable Calidad de atención odontológica

Tabla 1: Calidad de atención odontológica

<i>Calidad de Atención Odontológica.</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	93	62,8
	Buena calidad	2	1,4
	Regular calidad	53	35,8
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 1: Calidad de atención odontológica



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **148** pacientes de la posta de San Bartolomé del distrito de Santa María, Provincia de Huaura, Región Lima; De los cuales el **68.24%** de los pacientes representan una percepción de mala calidad, es decir odontólogos no priorizan la salud de las personas en procedimientos de atención óptimos. Además, el **30.41%** de 148 pacientes opinan que el servicio es de regular calidad, es decir el

diagnóstico no se realiza de manera oportuna y el **1,35%** de los encuestados considera que la atención es de buena calidad.

Tabla 2: *Fiabilidad*

<i>Fiabilidad</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	51	34,5
	Buena calidad	4	2,7
	Regular calidad	93	62,8
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 2: *Fiabilidad*



Fuente: Elaboración propia

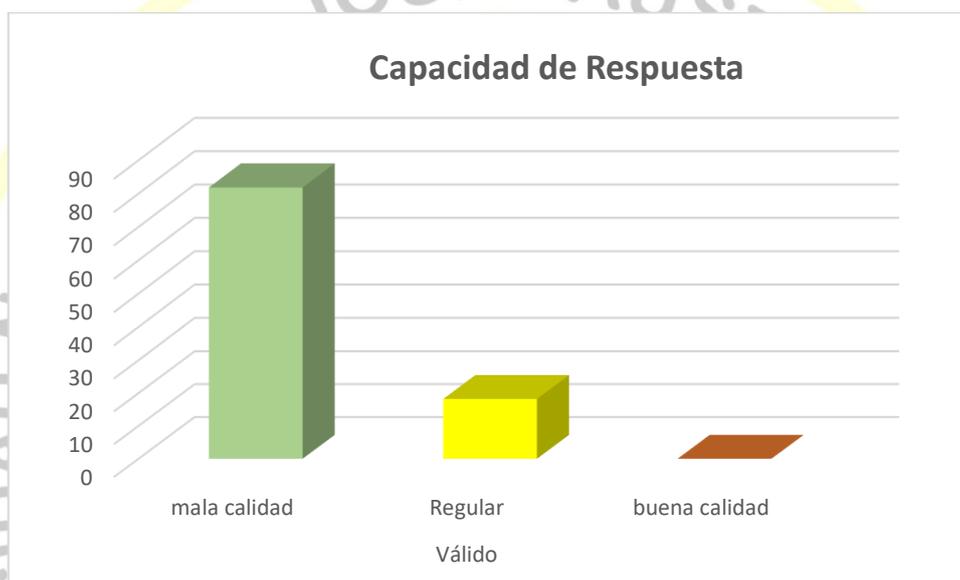
Los resultados muestran en un 62,84 % el funcionamiento del servicio es de una regular calidad, es decir no se respetan las normas por el personal mostrando actitudes poco honestas, con poco compromiso al trabajo que realizan, asimismo el 34,46% de los 148 pacientes encuestados considera de mala calidad, es decir no han solucionado sus problemas de salud en este establecimiento, no recomendarían realizar las citas odontológicas en la posta de salud, como también un 2,7% de los encuestados considera de buena calidad.

Tabla 3: Capacidad de Respuesta

<u>Capacidad de Respuesta</u>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	121	81,8
	Regular	27	18,2
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 3: Capacidad de Respuesta.



Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que en el porcentaje mayoritario representado por el 81,76 % de los 148 pacientes encuestados, han experimentado que la capacidad de respuesta en la posta es de **mala** calidad, es decir **no** se atienden las emergencias y **urgencias** de los pacientes en su debido momento, brindando la información necesaria y correspondiente, cabe señalar que un 18,24 % de los pacientes encuestados tienen experiencias vividas donde la capacidad de respuesta **ha** sido de regular calidad es decir, el área administrativa no realiza las coordinaciones para preservar la salud de los pacientes atendidos en el año 2018.

Tabla 4: Seguridad

<i>Seguridad</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	101	68,2
	Buena calidad	2	1,4
	Regular calidad	45	30,4
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 4: Seguridad



Fuente: Elaboración propia

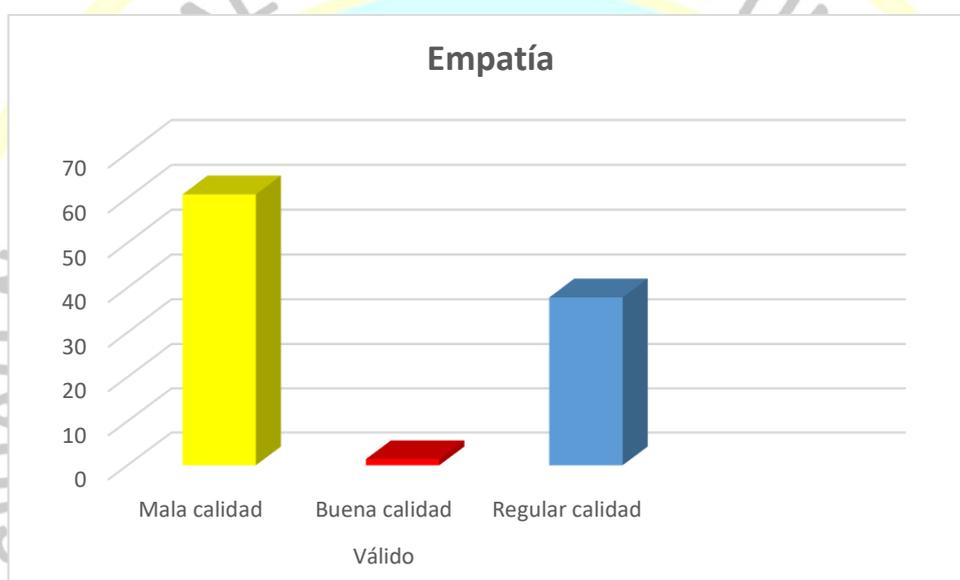
Los resultados de la dimensión Seguridad muestran que es de mala calidad en un 68,24% de los 148 pacientes encuestados, es decir, el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad no se realiza de manera oportuna, como también el 30,41 % está siendo atendido con una conformidad de regular calidad, solo un 1,35% de los pacientes encuestados está de acuerdo con una buena calidad en la seguridad de la posta.

Tabla 5: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	90	60,8
	Buena calidad	2	1,4
	Regular calidad	56	37,8
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 5: Empatía



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 5, las competencias y conocimientos del personal administrativo y asistencial del servicio de atención ha demostrado que no tienen recursos necesarios para prestar la atención que la población necesita, con respecto a resolver sus quejas y reclamos que he planteado como usuario, en un 60,81% de los pacientes encuestados en la posta de san Bartolomé.

Tabla 6: Elementos tangibles

<i>Elementos tangibles</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	81	54,7
	Regular calidad	2	1,4
	Buena calidad	65	43,9
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 6: Elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia

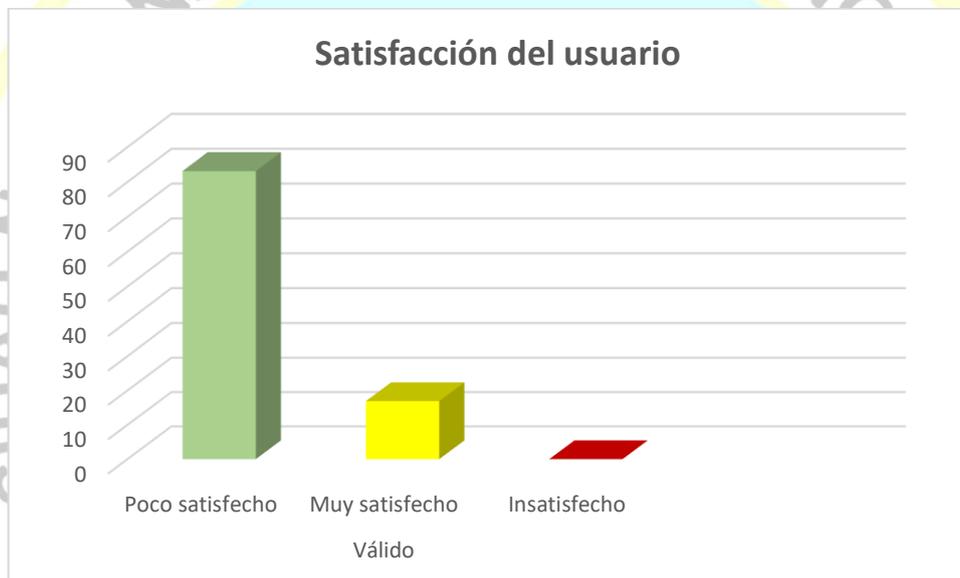
Los pacientes encuestados en la posta de San Bartolomé que representa el 54.73% manifestaron que la infraestructura, las instalaciones y los equipos odontológicos son de mala calidad, es decir no se realizan los mantenimientos correspondientes, generando interrupciones en el servicio, se presenta además poca implementación de equipos modernos para realizar el diagnóstico a los problemas de salud que padece la población. Asimismo, un porcentaje de 43.92% de los 148 pacientes encuestados reveló que la posta de salud tiene un equipamiento, de buena calidad.

Tabla 7: Satisfacción del usuario

<i>Satisfacción del usuario</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco satisfecho	123	83,1
	Muy satisfecho	25	16,9
	Insatisfecho	0	0,0
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 7: Satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia

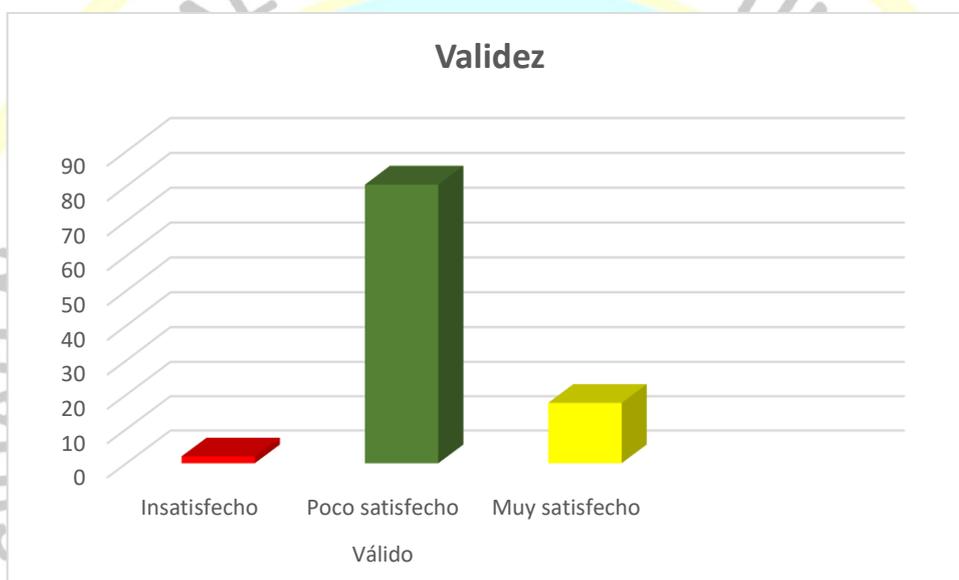
La satisfacción del usuario desea conocer la evaluación que realiza el paciente en medida si sus expectativas y percepciones fueron cubiertas de manera negativa, en este caso se determina que el 83.11% de los pacientes encuestados en la posta de San Bartolomé se encuentra Poco satisfecho al recibir un trato del servicio al problema de salud que padecieron, asimismo el 16.89 % percibe que cubrieron de manera positiva los problemas de salud.

Tabla 8: Validez

<i>Validez</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	3	2,0
	Poco satisfecho	119	80,4
	Muy satisfecho	26	17,6
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 8: Validez.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 se observan las respuestas de 148 pacientes encuestados en la posta de San Bartolomé, el 80.41% manifestaron encontrarse Poco satisfecho en cuanto a la dimensión validez, es decir, de manera personal ha realizado una evaluación al odontólogo y a determinado su ineficacia al uso a los recursos que cuenta, asimismo es preocupante que un 17.57% de pacientes manifieste se encuentre muy satisfecho en la validez, es decir consideran la atención se realiza de acuerdo a las leyes y reglamentos. Finalmente tenemos un 2.03 % de encuestados encuentra insatisfecho mostrando un descontento al sector público de salud.

Tabla 9: Confiabilidad

<i>Confiabilidad</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco satisfecho	122	82,4
	Muy satisfecho	26	17,6
	Insatisfecho	0	0
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 9: Confiabilidad.



Fuente: Elaboración propia

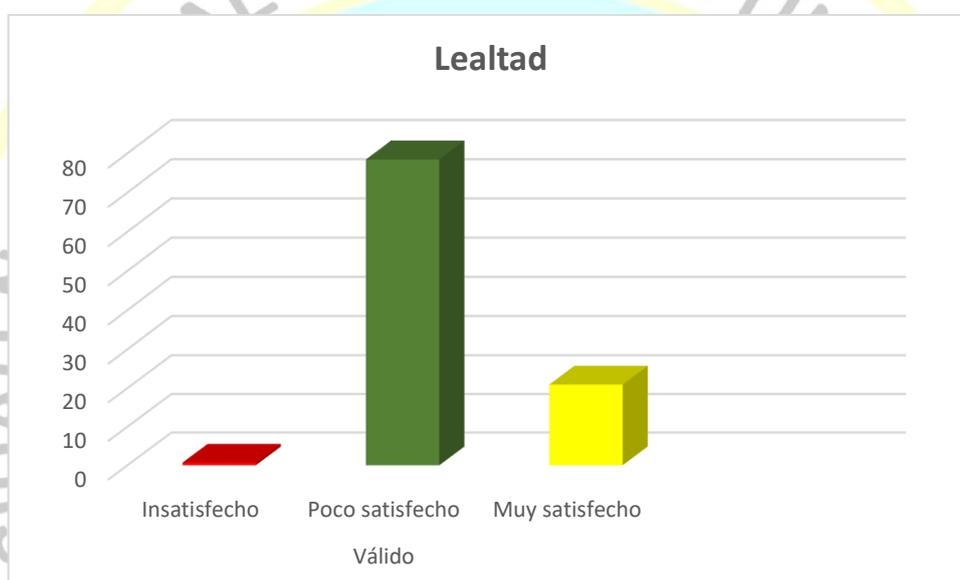
En la figura 9 se observan las respuestas de 148 pacientes encuestados en la posta de San Bartolomé, del cual el 82.43% manifestaron encontrarse poco satisfecho en la confiabilidad pues a pasada por experiencias que generan duda ante los diagnósticos odontológicos, como también se puede observar que en un 17.57% de pacientes se encuentra muy satisfecho en cuanto a la dimensión confiabilidad, es decir, los exámenes que se realiza a los pacientes de manera reiterada son atendidos por odontólogos de manera segura, precisa y honesta.

Tabla 10: Lealtad

Lealtad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	1	,7
	Poco satisfecho	116	78,4
	Muy satisfecho	31	20,9
	Total	148	100,0

Fuente: Encuesta aplica a los pacientes de la posta de San Bartolomé

Figura 10: Lealtad



Fuente: Elaboración propia

En la figura 10 se observan las respuestas de 148 pacientes encuestados en la posta de San Bartolomé, el 78.38% manifestaron encontrarse poco satisfecho en la lealtad, que le tienen a la posta de San Bartolomé por que se encuentran nuevas posibilidades de atención odontológica ya sea público o privado para solucionar sus problemas de salud y realizar sus diagnósticos para prevenir enfermedades la atención no se realiza de acuerdo a las leyes y reglamentos, como también se puede observar un 20.95% manifestarse muy satisfecho, que quieran regresar para la atención de su salud identificándose con el puesto de salud, de su jurisdicción. Finalmente tenemos un 0.68 % de pacientes encuestados que se encuentra insatisfecho en la lealtad, es decir no volverían a atenderse en la posta de salud de San Bartolomé.

3.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención Odontológica.	,062	148	,200*
Satisfacción del usuario	,087	148	,008

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov - Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,086	148	,009
Capacidad de Respuesta	,090	148	,006
Seguridad	,082	148	,015
Empatía	,123	148	,000
Elementos tangibles	,149	148	,000
Validez	,127	148	,000
Confiabilidad	,143	148	,000
Lealtad	,117	148	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 11 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: No existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

H₁: Existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 12: Correlación de Spearman

Correlaciones

		Calidad de Atención Odontológica.	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Calidad de Atención Odontológica.	de 1,000	,652**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	148	148
	Satisfacción del usuario	de ,652**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	148	148

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es **0.652**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: No existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

H₁: Existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 13: Correlación de Spearman

Correlaciones

		Calidad de Atención Odontológica.	Validez
Rho Spearman	de Calidad de Atención Odontológica.	de 1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Validez	de ,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es **0.625**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: No existe relación entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017

H₁: Existe relación entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 14: Correlación de Spearman

Correlaciones

				Calidad de Atención Odontológica.	Confiabilidad
Rho de Spearman	de Calidad de Atención Odontológica.	Coefficiente de correlación	de	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		148	148
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	de	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		148	148

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es **0.567**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: NO existe relación entre calidad de atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

H₁: Existe relación entre calidad de atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 15: Correlación de Spearman

Correlaciones

		Calidad de Atención Odontológica.		Lealtad	
Rho de Spearman	de Calidad de Atención Odontológica.	Coefficiente de correlación	de	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		148	148
	Lealtad	Coefficiente de correlación	de	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		148	148

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación entre calidad de atención odontológica en lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación

de Spearman es **0.528**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.



V. DISCUSIONES

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por: Algado, A. Montoya, & Simanca, (2016). Realizaron un trabajo de investigación titulada: “Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia 2016”. Llegaron a demostrar que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios Odontológicos se percibe satisfactoriamente por parte de los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga continuamente a la institución a realizar seguimiento en la satisfacción de los usuarios ya que para algunos indicadores como el recurso humano aún existe evidencia de inconformidad.
- En forma similar también con los aportes de Civera, S. (2018). En su tesis titulado: “Relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido en la Universidad Jaime I de España”. Concluyó en que las atenciones a los pacientes en estos hospitales son buenas, aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas, las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas, el trato a los pacientes en los 3 hospitales es buenas ya que es muy personalizado, respecto a la comodidad en la sala de esperas y consultas le falta una mejor infraestructura.
- Encontramos a Rodríguez, (2016) quien Realizó un trabajo de investigación titulado: “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria.”. En el cual llego a la conclusión que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología, son la edad y el grado de instrucción, encontrándose en ambas asociación estadísticamente significativa entre las variables. Quien reafirma este postulado en su investigación es Herrera & Alfredo, (2017). titulado: “Satisfacción de los Usuarios externos y calidad de atención

Odontológica en un centro de salud, en el cual llega al resultado que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos. Confirma la hipótesis que planteo al inicio de esta investigación, que: Existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017

- En cuanto a la primera hipótesis específica, se establece que existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Este resultado es compatible con lo hallado por Iglesias, A. García, & Labrador, F. (2017) Realizo un trabajo de investigación titulada: “Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica, 2018”. Logró determinar que se evaluó la satisfacción de la población, demostrándose niveles elevados de la misma con el tratamiento recibido. Siendo el grado de satisfacción del paciente muy influenciado por las expectativas, que dependen a su vez de otros factores como las experiencias previas con la atención recibida.
- Así mismo Vilcarromero, (2003). Realizo un trabajo de investigación titulada: “La calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente en el 2003. Conclusiones: Se encontraron insatisfacción total con la calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencias del Hospital Nacional Cayetano Heredia siendo las dimensiones: respuesta pronta y empatía, las que mostraron los niveles mayores de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente). Estos resultados tienen similitud con lo hallado en esta investigación, que existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017

VI. CONCLUSIONES

Mediante el presente trabajo de investigación y las pruebas realizadas puedo concluir: que se ha logrado responder a las interrogantes planteadas en los objetivos e hipótesis, por las investigadoras.

- Existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es **0.652**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Existe relación entre calidad de atención odontológica en la validez de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es 0.625, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Existe relación entre calidad de atención odontológica en la confiabilidad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es 0.567, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Existe relación entre calidad de atención odontológica en la lealtad de satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé del año 2017. Además, la correlación de Spearman es 0.528, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada. Como la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador).

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo a los miembros

- El cirujano dentista genere motivos en los pacientes de recomendar la calidad de su servicio, comprometido con la salud bucal de las personas, para que así no tengas gastos innecesarios en prótesis, blanqueamiento dental o algún otro tratamiento particular. El odontólogo en establecer breves conversaciones mostrando interés por temas del paciente, darle el seguimiento a una plática anterior,
- Los odontólogos del puesto de salud, así como el personal administrativo que se encarga de la recepción brinden atención en los horarios establecidos de trabajo así también planificar las citas con la mayor proximidad respetando la fecha y el horario del paciente. Tener el personal administrativo adecuado que continuamente se encuentre gestionando con las instancias correspondientes, generando el interés de implementar los 29 equipos que establece el Minsa en un consultorio odontológico de una posta, en el tratamiento y diagnóstico con herramientas completamente modernos para limpieza, atención de ortodoncias, etc.
- Tener un espacio que permita recopilar los reclamos de los clientes, para que se pueda determinar con exactitud las causas de la insatisfacción o la falta de conformidad, en los puntos del proceso de atención claves a mejorar, cumpliendo con el propósito fundamental de un puesto de salud, es generar bienestar en la salud de la población.
- Es pertinente capacitar al personal de salud en una cultura de brindar un trato amable, respetuoso y profesional a sus pacientes desarrollando a nivel personal las habilidades blandas. El dentista en su centro de labores se encuentre portando vestimenta pulcra y adecuada para las atenciones, manteniendo el consultorio siempre limpio, y ordenado.
- Brindar mayores oportunidades a la población local de poder atenderse en el puesto de salud de manera rápida y oportuna solucionando sus problemas de salud bucal, recuperando la confianza de todos los usuarios al médico quien brinde las recetas de los medicamentos que debería de consumir para mejorar su salud.

VIII. Referencias

5.1 Fuentes documentales

- Zelada, A. E. (2013). Satisfacción del paciente con la Atención Odontológica en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo, Trujillo, Perú
- Vasquez, A. C. (2017). Percepción de la Calidad de Atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del centro materno infantil Buenos Aires de Villa. Lima, Lima, Perú.
- Chungara Castro, C. (s.f.). Satisfacción del usuario con la calidad de atención Odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. *Satisfacción del usuario con la calidad de atención Odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Civera S. Manuel, C. P. (2008). Relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido en la Universidad Jaime I de España.
- Dávila, H. (s.f.). Satisfacción del usuario Universidad de Callao. *Satisfacción del usuario Universidad de Callao*. Universidad de Callao, Callao.
- Herrera, J., & Alfredo, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y Calidad de atención Odontológica en un Centro de Salud. Lima, Lima, Perú.
- Luna, G. S. (2006). Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Lima, Lima, Perú.
- Maritza, V. V. (s.f.). 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 Abril, Mayo y Junio del 2013. *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 Abril, Mayo y Junio del 2013*. Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Misael, B. G. (2007). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Puerto Rico*.
- Ramirez, N., & Alvarez, C. (2015). calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos.

calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima.

Sandoval, W. E. (2014). Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de Universidad de Chiclayo. Chiclayo, Chiclayo, Perú.

5.2 Fuentes bibliográficas

Vilcarromero. (2003). La Calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente. Lima, Lima, Peru.

Berry, L. (2010). *Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios*. Bogota: Norma.

Yoshida, & mataki. (2010). Satisfacción del paciente en el hospital dental de Tokio Meical and Dental University. Tokio, Japon.

Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos

Donabedian, A. (1991). *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. Mexico: La Prensa Médica Mexicana.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio , P. (2010). *Metodología de la Investigación* . Mexico D.F.: Mexicana.

5.3 Fuentes hemerográficas

A-L, O., Ahlstrom , B., & Hakebers , M. (2013). Patients´ choice of payment system in the Swedish public dental service- views on dental care and oral health. *Swed Dent J*, 131-42.

WR, R., & Rudd, D. (2001). A review of 243 errors possible during the fabrication of a removable partial denture : Parte I. *J Prosthet Dent*, 251-61

Vasquez, G., Corsini, G., Silva , M., Fuentes, J., Chahin, M., & Santibañez, J. (2016). Instrumento para medir Satisfacción de pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *Scielo*, 129-134.

C, B., Peterson, S., Mansfield J, & Thliveris, M. (1999). Using population-based data to enhance clinical practice guideline development. *Med Care*, 254-63.

CA, C. (2011). Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Med J Armed Forces India*, 24-221.

- Carmen, B. G., Mediaceja Álvarez, N. R., & Montoya Medina, M. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Scielo*, 18-23.
- Consuelo, T. G., & Leon Manco, R. A. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatologica Herediana*, 122-132.
- Fernandez, S. R., Paredes Solis, S., Legorreta Soberanis, J., Romero Castro, N., Flores Moreno, M., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de Usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, Mexico. *Revista Cubana Estomatologica*, 52.
- Flores, N. L., Lopez Camara, V., Morales Estrella, S. L., & Cortes Velazquez, E. (2000). Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*, 175-179.
- H-C, L., Xirasagar, S., & Laditka, J. (2004). Patient perceptions of service quality in group versus solo practice clinics. *Int J Qual Health Care*, 437-45.
- Iglesias, M. S., Arencibia García, E., & Labrador Falero, D. M. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista de Ciencias Medicas de Pinar del Rio*, 2.
- J, K., Fraihi, A., & Shahid, A. (2016). Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. *Saudi Med J*, 420- 28.
- Levin, R. (2005). Measuring patient satisfaction. *J Am Dent Assoc.*, 362-363.
- Luis, C. F., & Peña Rosell, A. (2018). Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de. *Medisur*, 10-19.
- M, C. J., & Eugene, N. (2008). Neonatal intensive care: satisfaction measured from a parents perspective. *American Academy of Pediatrics*, 336-352.
- M, K., Saha, Arya, Choubey, Frosha, & Das. (2015). Patient evaluation of service quality in government homeopathic hospital in west Bengal India: a cross - sectional survey. *Focus on alternative and complementary therapies*, 23-31.
- M-I, U., & Mocean, f. F. (2015). What do patients take into account when they choose their dentist? Implications for quality improvement. *Patient Prefer Adherence.*, 1715-20.
- Rodriguez, M. C. (2016). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clinica odontológica universitaria. *Revista Científica Alas Peruanas*, 1-12.

S, K. (2012). Service Quality in health care centres: An empirical study. *International Journal of Business and social Science.* , 50-141.

Salgado, I. M., Tirado Amador, L., Montoya Mendoza, J., & Simancas Pallares, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 23.

5.4 Fuentes electrónicas

Gomes, M. (02 de Agosto de 2013). *Minsa.gob.pe*. Obtenido de Minsa.gob.pe: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/doc_2015/1Sistema_Gestion_Calidad/conferencia/2013/26sep/Calidad_y_Humanizacion%20-%20Dra%20Gomez%20OPS.pdf

Santos Vargas, V. (22 de Junio de 2018). *Repositorio Institucional*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2749/TESIS_Vanessa%20Lucia%20SANTOS%20VARGAS.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Salazar, A. (9 de Septiembre de 2000). *Monografias en linea*. Obtenido de Monografias en linea: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>

M, S. (5 de Noviembre de 2004). *GACETA DENTAL*. Obtenido de http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/:http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf

IV. Anexos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION ESCUELA DE POSTGRADO

Maestría en Gerencia de Servicios de Salud

La encuesta permitirá diagnosticar la Calidad de Atención Odontológica y la Satisfacción del Usuario Posta de San Bartolomé

Encuesta

Instrucciones: Estimados usuarios la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la Calidad De Atención Odontológica y la satisfacción que usted recibe de parte del Personal de Salud (Odontólogo) para sus necesidades, para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el paréntesis o en el recuadro respectivo, y tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pido sinceridad en sus respuestas.

Cuestionario:

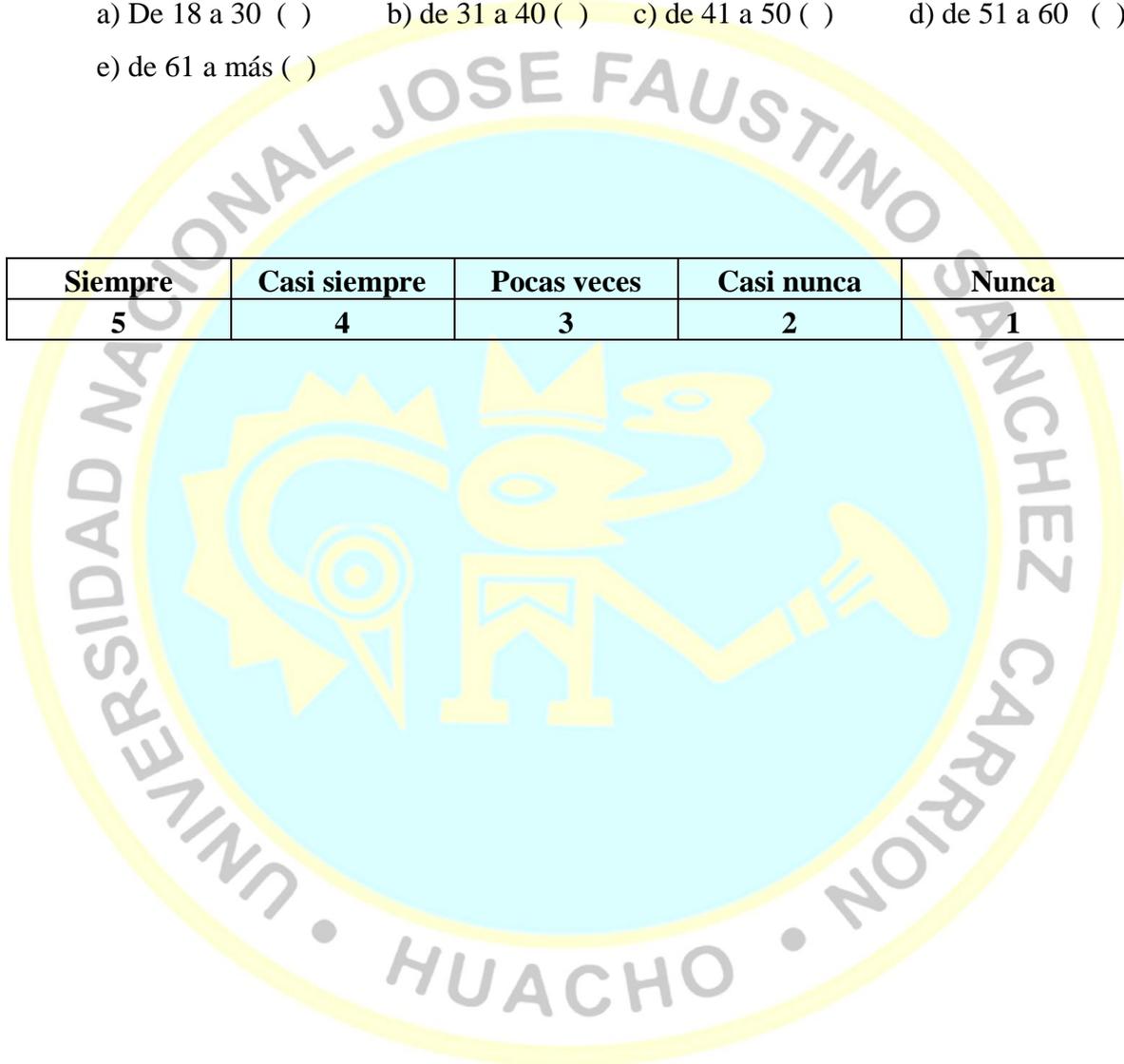
I. INFORMACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

A) Su sexo () Masculino () Femenino

B) Su edad se ubica entre:

- a) De 18 a 30 () b) de 31 a 40 () c) de 41 a 50 () d) de 51 a 60 ()
e) de 61 a más ()

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



II. Encuesta sobre calidad de atención del servicio de Odontología

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud.					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
5	El servicio de la Posta de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.					
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 mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.					
8	El servicio de la Posta de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.					
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento					

13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con el trata de los odontólogos que me han atendido.					
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.					
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.					
21	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
22	Puedo señalar que en el servicio de odontología de la Posta Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.					
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)					
25	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.					
26	En la Posta de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología.

1. Nunca.....de 26 a 48 puntos
2. Casi nunca..... de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces..... de 71 a 92 puntos
4. Casi siempre..... de 93 a 116 puntos
5. Siempre..... de 117 a 130 puntos

Categorización de la variable calidad de atención

- a) Mala calidad de 26 a 60 puntos
- b) Regular calidad de 61 a 94 puntos
- c) Buena Calidad de 95 a 130 puntos

III. Encuesta sobre satisfacción o insatisfacción de los usuarios del servicio de Odontología.

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del Centro de Salud que se describen a continuación:

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



N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas					
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.					
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado					
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					
5	El servicio le brinda una atención confiable y segura.					
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.					
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.					
8	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en la Posta de Salud.					
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.					
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.					
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología de la Posta de Salud.					
13	La Posta de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología.

1. Completamente insatisfecho de 15 a 27 puntos
2. Insatisfecho de 28 a 39 puntos
3. Ni satisfecho ni insatisfecho de 40 a 51 puntos
4. Satisfecho de 52 a 63 puntos
5. Completamente satisfecho de 64 a 75 puntos.

Categorización de la variable satisfacción:

1. Insatisfecho de 15 a 34 puntos
2. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos
3. Satisfecho de 55 a 75 puntos



