

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Estomatología**

**TESIS**

**GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA A USUARIOS QUE  
ACUDEN AL HOSPITAL REGIONAL “MIGUEL ÁNGEL MARISCAL  
LLERENA”, AYACUCHO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA**

**PRESENTADO POR:**

Bach. NUÑEZ CAMPOS, JACKELINE MARTHA

**ASESORA:**

Mg. DE LA CRUZ LICAS, MERY

AYACUCHO – PERÚ

2022

Dedico este trabajo primero a Dios por darme la fuerza, el amor y la inspiración.

A mi madre por ser el motor y motivo de mis sueños.

A mi abuela por darme con su ejemplo fuerzas a seguir adelante.

A mis hermanas por estar en mis momentos más difíciles para apoyarme.

Primero, agradezco a Dios que día a día me dio la oportunidad de continuar este gran sueño, que gracias a la fe depositada en él me enseñó a amar, perdonar y continuar luchando por mis sueños.

Agradezco a mi de cariño “Mama Martha”, que, con un corazón enorme, nos dio la oportunidad de ser quienes somos.

A mí madre, que fue un pilar importante en mi formación, con su apoyo y lucha me ayudó a perseguir mis anhelos.

A mis hermanas, que a pesar de las circunstancias me enseñaron a continuar la lucha por mis sueños.

Agradezco a cada persona que se cruzó en mi vida por las enseñanzas y oportunidades que me dieron para seguir adelante confiando en mi y en mi trabajo.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de gráficos .....	vii
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2 Formulación del problema .....	13
1.2.1 Problema principal.....	13
1.2.2 Problemas secundarios.....	13
1.3 Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1 Objetivo principal.....	14
1.3.2 Objetivos secundarios .....	14
1.4 Justificación de la investigación .....	15
1.4.1 Importancia de la investigación .....	15
1.4.2 Viabilidad de la investigación .....	16
1.5 Limitaciones del estudio.....	17

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1 Internacionales .....	18
2.1.2 Nacionales.....	19
2.2 Bases teóricas .....	21
2.3 Definición de términos básicos .....	31

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1 Formulación de hipótesis principal y específicas .....	33
--	----

3.2 Variables.....	33
3.2.1 Definición de las variables.....	33
3.2.2 Operacionalización de las variables.....	34

#### **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

4.1 Diseño metodológico.....	36
4.2 Diseño muestral.....	36
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	41
4.5 Aspectos éticos.....	41

#### **CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

5.1 Análisis descriptivo.....	42
5.2 Análisis inferencial.....	42
5.3 Comprobación de hipótesis.....	42
5.4 Discusión.....	54

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>
--------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
-----------------------------	-----------

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>59</b>
------------------------------------	-----------

#### **ANEXOS**

ANEXO N° 1: Carta de presentación

ANEXO N° 2: Consentimiento informado

ANEXO N° 3: Instrumento de la recolección de datos

ANEXO N° 4: Ficha de validación del instrumento mediante juicio de expertos

ANEXO N° 5: Fotografías de la recolección de datos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021 .....	42
Tabla N° 2. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021 .....	44
Tabla N° 3. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según dimensiones .....	45
Tabla N° 4. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo .....	47
Tabla N° 5. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad .....	48
Tabla N° 6. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021 .....	49
Tabla N° 7. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según dimensiones. 50	
Tabla N° 8. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo .....	52
Tabla N° 9. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1. Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021 .....	42
Grafico N° 2. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021 .....	44
Grafico N° 3. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según dimensiones .....	46
Grafico N° 4. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo .....	47
Grafico N° 5. Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad .....	48
Grafico N° 6. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021 .....	49
Grafico N° 7. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según dimensiones. 51	
Grafico N° 8. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo .....	52
Grafico N° 9. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.....	53

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021. Métodos: Se realizaron estudios básicos y no experimentales, diseños descriptivos, prospectivos, transversales, niveles de correlación y métodos observacionales. La muestra está compuesta por 105 usuarios mayores de 25 años. El tipo de muestreo utilizado es probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta, mediante el uso de 2 cuestionarios, uno sobre la calidad de atención del servicio odontológico y otro sobre la satisfacción del usuario del servicio odontológico. El cuestionario se evaluó mediante una escala tipo Likert, con 5 posibles respuestas para cada pregunta. Resultados: el 83,8% (88) calificó la calidad de la atención como regular, el 13,3% (14) como buena y el 2,9% (3) como mala. El 70,5% (62) percibieron una calidad de atención regular para la dimensión respeto al usuario, el 77,3% (68) para oportunidad, el 88,6% (78) para competencia profesional, el 77,3% (68) para información completa y el 87,5% (77) para seguridad. El 59,0% (62) se encontraron regularmente satisfechos, el 32,4% (34) satisfechos y el 8,6% (9) insatisfechos. El 74,2% (46) se encontraron regularmente satisfechos para la dimensión tangibilidad, el 82,3% (51) para fiabilidad, el 71,0% (44) para capacidad de respuesta, el 80,6% (50) para seguridad y el 79,0% (49) para empatía. Hubo relación ( $p < 0,05$ ) con las 5 dimensiones propuestas de calidad de atención y satisfacción del usuario. Hubo correlación entre la satisfacción con el género y la edad ( $p < 0,05$ ). No hubo relación entre la calidad de la atención odontológica y el sexo o la edad ( $p > 0,05$ ). Conclusión: Existe una relación entre la satisfacción y la calidad de la atención odontológica brindada a los usuarios ( $p = 0,005$ ).

**Palabras claves:** calidad de atención, satisfacción, odontología

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the degree of satisfaction with respect to the quality of dental care provided to users who attend the Regional Hospital "Miguel Ángel Mariscal Llerena", Ayacucho 2021. Methodology: a basic and non-experimental research was carried out, descriptive design, prospective, cross-sectional, correlational level and observational method. The sample consisted of 105 users, over 25 years of age. The type of sampling used was simple random probability. The technique used for data collection was the survey, using 2 questionnaires, one on the quality of care in the dental service and the other on user satisfaction in the dental service. The questionnaires were evaluated with a Likert-type scale, through a range of 5 possible answers for each question. Results: 83.8% (88) perceived a regular quality of care, 13.3% (14) good quality and 2.9% (3) poor quality. 70.5% (62) perceived a regular quality of care for the dimension respect for the user, 77.3% (68) for opportunity, 88.6% (78) for professional competence, 77.3% (68) for complete information and 87.5% (77) for security. 59.0% (62) were regularly satisfied, 32.4% (34) satisfied and 8.6% (9) dissatisfied. 74.2% (46) were regularly satisfied for the tangibility dimension, 82.3% (51) for reliability, 71.0% (44) for response capacity, 80.6% (50) for safety and 79.0% (49) for empathy. There is a relationship with the 5 dimensions raised both for the quality of care and user satisfaction ( $p < 0.05$ ). A relationship was found between the degree of satisfaction with sex and age ( $p < 0.05$ ). There was no relationship between the quality of dental care or sex or age ( $p > 0.05$ ). Conclusion: there is a relationship between the degree of satisfaction and the quality of dental care provided to users ( $p = 0.005$ ).

**Keywords:** quality of care, satisfaction, dentistry

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios prestados es parte esencial del punto de vista integral que toda manejo debe gestionar, y su cálculo es el secreto para gestionar sus progresos y conseguir los propósitos de superioridad que se propone. Se pueden formar mejoras si se tiene claro lo que se va a hacer, además, el estudio de las informaciones de calculo que contribuye una buena herramienta para los sistemas de toma de decisiones<sup>1</sup>.

Por tanto, la calidad de atención se conceptúa como la condición que tiene un servicio de salud para brindar acuerdos adecuados que satisfagan las precisan y requerimientos de salud. Uno de los factores que conducen al aseguramiento de la calidad es la evaluación de la calidad, que mide no solo el impacto, sino también el desarrollo general de los programas de salud<sup>2</sup>.

La complacencia del individuo es un factor particularmente importante en la examinación de los trabajos de salud prestados. Se valora un resultado invaluable porque se relaciona con el buen estar y la salud busca incentivar; atribuir a una mejor asistencia ya que es más probable que los pacientes participen de condición más eficaz; y constituye el juicio de valor de un individuo sobre la calidad de la asistencia recibida satisfacción e insatisfacción<sup>3</sup>.

Uno de los factores que decide la complacencia del usuario es el tipo de asociación entre el dentista y el paciente. Desde una perspectiva ética, es importante analizar esta relación para determinar la valoración del proceso de atención recibido por los participantes del servicio de salud. Por lo que, es necesario confortar la actitud de confiabilidad y respeto hacia los profesionales, ya que se considera un aspecto esencial para el progreso de la consulta estomatología. Desde el punto de vista profesional, la terapia, la amabilidad, la explicación de lo que hace, la atención, la competencia técnica y la confianza inspiradora se consideran determinantes del cuidado<sup>4,5</sup>.

La insatisfacción de los pacientes sigue siendo un problema cotidiano debido a muchos factores como la falta de una buena infraestructura, falta de profesionales especializados en estos centros médicos, falta de medicamentos, etc<sup>3</sup>.

Los estudios han informado que la complacencia con el cuidado odontológico está muy determinada por la experiencia previa, la significancia de la comunicación y la provisión de datos a los pacientes. Las investigaciones muestran que los pacientes nerviosos tienen más probabilidades de estar no satisfecho con su cuidado odontológico. Por otro lado, esto está relacionado con la atención previa del paciente y el estado de salud de cada paciente, pero también con el comportamiento del paciente sobre el tema de salud y su tolerancia a la próxima finalización del tratamiento<sup>6</sup>.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El cuidado de la salud compone toda la secuencia del avance hasta que se completa el trabajo. Todos los comprendidos en este proceso requieren saber quiénes son sus pacientes internos dentro de la asociación y cómo satisfacen sus obligaciones en cada momento para proyectar sus actividades a los usuarios finales o aquellos a quienes ayudan a satisfacer las necesidades de atención médica.<sup>1</sup>.

En el desarrollo y prevención de procesos saludables de enfermedad, una de las actividades más importantes es la atención odontológica, lo que significa brindar servicios que busquen explícitamente la complacencia del cliente y un intento adecuado de restaurar su bienestar de manera holística<sup>7</sup>.

A escala global, desde la formación de los servicios públicos de salud hasta nuestros días, cuando el progreso tecnológico, el progreso médico y la formación de talentos son cada vez mejores, las personas han planteado mayores requisitos para la calidad de la atención médica en los trabajos básicos que proporcionan los servicios públicos y cuidado de la salud de diferentes unidades médicas<sup>8</sup>.

Cada vez es más habitual evaluar la calidad asistencial y la satisfacción desde la perspectiva del usuario. Partiendo de esto, es probable adquirir un conjunto de definiciones y actitudes relacionados con la consideración requerida por parte de los encuestados, de los cuales se puede obtener datos a favor de las sociedades prestadoras de servicios de salubridad, los prestadores inmediatos y los propios usuarios y expectativas.

En las últimas décadas, los asuntos de calidad han cobrado gran relevancia en las instituciones de salud regionales y mundiales. En mi país la calidad de la atención médica es un derecho del habitante y el eje central de los servicios médicos es la complacencia del usuario<sup>10</sup>. La evaluación de la satisfacción de los

usuarios debe ser una estrategia de salud permanente para obtener la excelencia del servicio prestado por el servicio de salud <sup>11</sup>.

Actualmente, a pesar de los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los usuarios aún expresan su descontento. Las razones más comunes de las quejas en la atención odontológica son la mala calidad del tratamiento, las equivocaciones, las posturas, las particularidades del servicio del staff de salud bucal, los costos excesivos del tratamiento y los largos intervalos entre citas, lo que genera muchos problemas con la continuidad del tratamiento.

En nuestro país, los hospitales y centros de salud del sector público enfrentan una realidad similar, donde los usuarios continúan expresando su descontento con la atención que reciben a pesar de los esfuerzos por brindar mejores servicios.

Todos los días en el hospital regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” se demuestra que los usuarios están insatisfechos con la calidad de asistencia que reciben, debido a condiciones como el trato grosero de los paramédicos y paramédicas. Personal administrativo, grandes colas realizando engorrosos papeleos administrativos, confusión de los usuarios, largos tiempos de espera para tomar atención, mala calidad en el tratamiento odontológico y largos intervalos entre tratamientos, son las principales razones para realizar este estudio.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

¿Cuál es la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021?

¿Cuál es la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario Donabedian?

¿Cuál es la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo?

¿Cuál es la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario SERVQHOS?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo principal**

Determinar el grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.

#### **1.3.2 Objetivos secundarios**

Evaluar la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.

Evaluar la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario Donabedian.

Evaluar la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo.

Evaluar la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario SERVQHOS.

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo.

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

La calidad de los trabajos de salud puede pensarse como el producto de distintos factores o aspectos que son herramientas provechosas para definir y analizar problemas y evaluar el cumplimiento de estándares técnicos, sociales y humanos. Servicios de salud, trabajadores de la salud. El cuidado de la salud ha cambiado con el tiempo, y con el progreso de la educación a nivel global, ha autorizado la creación de profesionales de la salud altamente capacitados, por lo que, en algunos casos, puede mejorar la asociación entre los personeros de salubridad y los clientes.

La satisfacción del paciente se considera parte fundamental de la examinación de los servicios de salubridad por varias razones, entre ellas, que dichos servicios están orientados a la demanda, por lo que las recomendaciones para el control de calidad de los trabajos se basan en las opiniones de los clientes que los utilizan, es decir, si lo hacemos no saben lo que quieren o están esperando, entonces

menos pacientes acudirán a nosotros para atender sus necesidades.

La calidad del servicio estomatología aportada puede ser evaluada por la complacencia de los pacientes que acuden este servicio, por lo que esta investigación es importante para desarrollar estrategias o medidas que permitan brindar mejores servicios.

Este estudio será relevante porque permitirá determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios y la atención odontológica que brinda el hospital regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena". A través de la evaluación de las percepciones de calidad y satisfacción, se pueden comprender las fortalezas y debilidades existentes en la calidad y satisfacción que brinda el hospital y, a partir de este resultado, se pueden realizar recomendaciones para mejorar la atención y lograr una atención de calidad.

La presente encuesta es sólida tanto en la teoría como en la práctica, ya que al comprender los puntos clave de la atención al paciente (calidad y satisfacción) en los servicios odontológicos del hospital comarcal "Miguel Ángel Mariscal Llerena", se podrá detallar mejoras en el marco de plan de mejora continua. En este sentido, se pueden hacer recomendaciones para mejorar la atención al paciente que brinda el hospital.

Esto es razonable a nivel cognitivo y permitirá acceder a nueva información para demostrar la realidad de los grados de calidad y complacencia de los usuarios de los servicios odontológicos del hospital distrital "Miguel Ángel Mariscal Llerena".

Esto se justifica a nivel social, ya que beneficiará a los usuarios que van al hospital regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" y al personal odontológico que allí labora, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos ayudará a elegir mejores condiciones para que los usuarios se brinden. atención adecuada y mejorar su salud bucal para lograr su calidad de vida.

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

El estudio fue factible porque contó con recursos humanos (instalaciones hospitalarias utilizadas para la toma de muestras), recursos financieros (el estudio fue autofinanciado) y disponibilidad de tiempo.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

El de estudio no hubo obstáculos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Pedrozo T. (2020)** Paraguay; tuvo como objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes con el servicio de estomatológica dada en la clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caguazú en el año 2019, se efectuó una investigación observacional, descriptivo, transversal de 270 pacientes en el año 2019. Como producto participó el 61% (166) de mujeres, de las cuales el 36% (97) tenían entre 21 y 30 años; el 46% (126) de la comunidad dijo estar satisfecha con la atención dental que recibió; el 51% (137) ) expresaron satisfacción con el compromiso del personal de servicio; el 100% (270) de la población dijo estar conforme con la efectividad de la atención odontológica y la información pertinente brindada, y el 52% (136) se mostró satisfecho con la accesibilidad y acceso al trato Satisfecho; el 59% (158) dijo estar conforme con la protección e íntimo de la atención que recibió y el 54% (145) dijo estar conforme con el establecimiento, componentes y materiales que proporciona la universidad mientras que enfermería 141) estuvo satisfecho , y el 32% (88) se mostró muy satisfecho<sup>12</sup>.

**Paz M. (2018)** Nicaragua; El objetivo de su investigación es conocer las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención de los usuarios de los consultorios multidisciplinarios de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, sus percepciones en cuanto a organización y estructura, con el fin de examinar la conformidad y continuar siendo un dirigente en estomatología en Nicaragua. El estudio fue un estudio transversal cualitativo y cuantitativo realizado entre marzo y agosto de 2016. Los sujetos del estudio fueron seleccionados en base a los siguientes criterios: voluntad de participar, facilidad de comunicación verbal, participación y adherencia a su programa de citas durante el período de estudio. Intervinieron 43 individuos: 12 participaron en conjuntos focales y 31 participaron en entrevistas estructuradas. Se citó a dos docentes para triangular datos

cualitativos. Las informaciones cualitativas se procesaron en el proyecto estadístico Nvivo versión 11 y los datos cuantitativos en SPSS versión 21. Curiosamente, a pesar de los parámetros en la constitución y distribución de las entrevistas, el grupo de investigación se mostró muy satisfecho con la atención brindada; su opinión se basa en el atributo de la atención, la ética de trabajo del alumno y la resolución de los problemas dentales que lo aquejaban<sup>13</sup>.

**Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. (2016)** Colombia; El propósito fue esclarecer el grado de atribución y consistencia entre los pacientes de los servicios de odontología de la Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Métodos: Este trabajo se aplicó a 277 usuarios. Para recabar información se elaboró una encuesta estructurada autoadministrada con variables demográficas. El análisis aplica estadísticas descriptivas, frecuencias de datos y porcentajes, aplica intervalos de confianza del 95% y análisis bivariado, utilizando una prueba de  $\chi^2$  para conformar una relación entre las variables. Resultados: De los pacientes que recibieron servicios estomatológicos se observó que más del 50% de los usuarios eran mujeres con una edad promedio de 39 años. Asimismo, además de recibir una atención de calidad, la práctica totalidad de los pacientes (99,3%) se mostraron complacidos con el servicio asistido. En cuanto a los resultados de asociación entre las principales variables de la encuesta, no se encontró relación entre ellas. Conclusiones: Los usuarios indicaron que recibieron un servicio de calidad y por lo tanto estaban satisfechos con los servicios odontológicos, sin embargo, la imposibilidad de determinar la existencia de una variable de calidad obligó a la entidad a continuar con el proceso de seguimiento de la satisfacción percibida de los usuarios que no estaban de acuerdo<sup>14</sup>.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Leveau C, Merino J. (2019)** Loreto: El objetivo fue comparar y determinar la satisfacción de los pacientes externos de los servicios de asistencia estomatológica en dos instituciones de salud de Iquitos - 2019, utilizando una comunidad de 698 usuarios y utilizando una muestra de 248 pacientes, repartidos en CAP III IQUITOS- Essalud (139) y CS Morona Cocha (109). Se realizó un estudio transversal cuantitativo, no experimental, comparativo. Se parte del

supuesto que la satisfacción de los usuarios externos que participan en IPRESS I-4 Moronacocha es superior a la de los pacientes que participan en CAP III Iquitos-Essalud, los resultados muestran que en CAP III Iquitos-Essalud y CS la satisfacción de la dimensión seguridad Ambos fueron más altos, con un 63,0%. Moronacocha 83,5%; CAP III Iquitos-Essalud 54,1% satisfacción en dimensión confiabilidad y 71,9% satisfacción en C.S. Morona, Cocha; La satisfacción en la dimensión empatía fue de 67,5% en CAP III Iquitos-Essalud y de 83,3% en C.S. Morona Cocha; dimensión Aspectos Tangibles 59,4% de satisfacción en CAP III Iquitos-Essalud y 66,5% en C.S. Morona Cocha, CAP III Iquitos-Essalud y C.S. tuvieron menor satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta con un 43,5%. Moronacocha representó el 60,8%. Estos resultados concluyeron que los usuarios externos que participaron en IPRESS I-4 Moronacocha estaban más satisfechos que los que participaron en CAP III Iquitos-Essalud<sup>15</sup>.

**Lugo A. (2019)** Huánuco; tuvo como finalidad disponer la conformidad de los pacientes acudidos en la clínica odontológica del CS Aparicio Pomares Huánuco en el año 2018. Materiales y métodos: Estudio descriptivo, esta población está conformada por 120 usuarios que asistieron al servicio odontológico del CS Aparicio Pomares del Ministerio De Salud en el año 2018 para determinar la satisfacción del paciente, a través de encuestas y como cuestionarios La herramienta (Servqual Scale) aplicó una técnica a 120 paciencia, constaba de 40 preguntas, incluyendo las consecutivas dimensiones: servicio técnica, relaciones interpersonales, acceso y atención al medio ambiente. Luego se calificó en 2 variables: satisfacción con la calidad de atención clasificada en (baja, moderada y alta). Las estadísticas se examinan en el programa Microsoft Excel. El proceso de información se efectuó en la programación estadística SPSS v. 24. Resultados: En esta investigación efectuado en el CS Aparicio Pomares se decidió que el 66,7% (80/120) de los usuarios acudidos en los consultorios odontológicos se encuentran medianamente satisfechos con la atención recibida, según cuatro dimensiones (Preocupación por la Tecnología 44 (36,7 % ), relaciones interpersonales 51 (42,5 %), a diferencia de la accesibilidad 75 (62,5 % alta); atención al medio ambiente 88 (73,3 %), seguido de alta satisfacción 24,2 % y el porcentaje de pacientes que sintieron baja satisfacción fue menor, un 9,2 %.

Conclusiones: En el actual investigación se decidió que el 66,7% de los usuarios acudidos en la clínica odontológica del CS Aparicio Pomares tuvieron un nivel moderado de satisfacción en las cuatro dimensiones, siendo el mayor porcentaje mujeres de 33 a 43 años y de origen rural en alumnos de secundaria. Esto quiere decir que aún hay una brecha del 75,8% en su dimensión para alcanzar un alto nivel de conformidad con el servicio dado a los usuarios en la Clínica Odontológica del CS Aparicio Pomares<sup>16</sup>.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 La atención a la salud**

La satisfacción del usuario con el progreso de atención médica se define largamente como las actividades profesionales relacionadas con la prestación de atención médica<sup>17</sup>.

El cuidado de la salud consta de tres componentes: la enfermería especializada, la gestión interpersonal y el entorno en el que se desarrolla el progreso de enfermería<sup>17</sup>.

La **enfermería técnica** se trata a la capacidad técnica y las habilidades de los proveedores de atención médica para manejar equipos, así como su vivencia, sofisticación, capacitación, prevenir equivocaciones y brindar declaraciones claras a los pacientes. Es una calidad del progreso de prestación de servicios que incluye brindar el máximo beneficio a un individuo con el mínimo riesgo, con base en el uso de los estándares de las mejores prácticas profesionales<sup>17</sup>.

El **manejo de las relaciones interpersonales** incluye la información brindada al paciente como elemento fundamental para reducir su nivel de angustia al conocer su condición de salubridad, pronóstico, plan de terapia y sobre todo los procesos que le realizarán. Sus componentes son el respeto al usuario como persona íntegra, respetando su autodeterminación y buscando su plena satisfacción<sup>17</sup>.

El **ambiente** de atención se trata a las propiedades del ambiente en el que se brinda la atención para que la atención sea aceptable o requerible, por ejemplo: proporcionando recintos apropiado y en mejores estados (salas de espera,

mobiliario), iluminación apropiada, climatización ambiental, limpieza y orden. Para brindar comodidad durante el proceso de atención, sin ruidos excesivos, sin fauna dañina (moscas, mosquitos, cucarachas, etc.)<sup>17</sup>.

La evaluación de la conformidad del usuario frente a estos elementos puede reconocer la obligación y expectativas que determinan la conformidad de la asistencia sanitaria y la distribución. La información obtenida permitirá la creación de tablas o cuadros de control, interpretación de resultados y desarrollo de aplicaciones de gestión para implementar estrategias de mejora de la calidad del servicio<sup>17</sup>.

La conformidad del usuario con el progreso de atención médica se define extensamente como las labores profesionales relacionadas con la prestación de atención médica<sup>17</sup>.

El cuidado de la salud consta de tres componentes: la enfermería especializada, la gestión interpersonal y el entorno en el que se desarrolla el progreso de enfermería<sup>17</sup>.

### **2.2.2 Calidad en salud**

Para Donabedian, la calidad de las áreas de salubridad es un atributo complejo que puede medirse mediante un análisis sistemático<sup>18</sup>.

Donabedian desarrolló y analizó el concepto clásica de calidad en el campo de la salud, según él, la calidad es el atributo de la atención en salud que incluye obtener el mayor beneficio con el menor riesgo para el paciente, donde el mayor beneficio se basa en los recursos disponibles para brindar cuidados y la prevalencia de los definidos por los valores sociales. También define la calidad como un atributo de juicio de cierta unidad de atención definible<sup>18</sup>.

A pesar de ello, examinando términos más claros y vinculándolos a la salud, la calidad de atención se basa en entregar servicios o productos que superen las expectativas en función de los requerimientos del paciente<sup>19, 20</sup>.

La calidad es la piedra angular del éxito de cualquier agencia; se trata de hacer

las cosas para que los clientes sientan lo mismo y estén satisfechos. Por esta razón, la calidad es la facultad de un servicio para afectar la conformidad del usuario<sup>21</sup>.

Cuando la prestación del servicio es similar o mejor a las expectativas del paciente, la calidad guía al cliente: igualmente exigente en precios justos, servicio sin largas esperas, mejora continua, protección, confianza y ligereza en el servicio. Por esta razón, es una definición muy animado, influenciado por una variedad de factores, incluidos los gustos y motivaciones de los consumidores<sup>21</sup>.

La definición de calidad en salubridad tiene cinco componentes fundamentales, tales como altos grados de supremacía profesional, utilización eficaz de los medios, mínimo peligro para los usuarios, alta conformidad del usuario y, en última instancia, efecto en la salud<sup>22</sup>.

#### **a. Servicio**

Con el tiempo, debido a la complejidad del sector de los servicios, se ha desarrollado una variedad de definiciones de servicio, pero ninguna de ellas ha logrado una aceptación total en un entorno académico<sup>23</sup>.

Servicio (del lat.servit-um) Acciones y efectos del servicio. El interés humano por satisfacer determinadas necesidades sociales no radica en la producción de bienes materiales. Actividades realizadas por el poder ejecutivo o por una organización bajo cierto control y supervisión con especialistas o no, destinadas a agradar las necesidades de la comunidad<sup>23</sup>.

#### **b. Calidad de atención y calidad de servicio**

Un comportamiento diseñado para complacer un requisito es un servicio. Por otro lado, las personas se enfocan en conductas que faciliten el acceso, la información, los contratos, las facturas y, en general, hagan más placentera la vivencia de gozar de un área. En nuestro caso, servicio es diagnóstico y terapia, y atención es la explicación explícita de los usuarios sobre sus indecisiones y angustias y el compromiso que recibe<sup>24</sup>.

Es por este motivo que el servicio y el cuidado son fundamentales para el logro que alguna agrupación. Pero lo más interesante puede pensarse como un servicio porque es un servicio que satisface una necesidad. Sin embargo, la atención agrega valor<sup>24</sup>.

Así, demuestra que la satisfacción general del usuario solo puede lograrse a través de una combinación de servicio y atención de acuerdo con las expectativas del usuario. Lo que podemos hacer es agregar valor al servicio y mejorar la probabilidad de éxito, la satisfacción y la lealtad de los usuarios a través de un servicio de alta calidad<sup>24</sup>.

Jiménez también señaló que estas acciones están guiadas a asegurar servicios alcanzable y neutral, disponiendo en cuenta los medios útiles, para que los pacientes estén complacidos con el servicio que reciben<sup>25</sup>.

### **c. Calidad en la atención odontológica**

La importancia del servicio estomatológica dada es ahora una necesidad para todos los profesionales de la salud, ya sea en la práctica privada o comunitaria. La definición de calidad del servicio estomatológica debe contener 5 componentes principales: excelencia profesional, utilización activa de los bienes, poco peligro para los usuarios, alta satisfacción y último impacto en la salud<sup>26</sup>.

En la definición de calidad asistencial de Donabedian se pueden diferenciar 3 dimensiones principales de forma muy general <sup>27</sup>:

La definición técnica de la atención.

Los componentes determinados para la formación de las interacciones personales están íntimamente relacionados con el cuidado.

Componente del medio ambiente o medio físico en el que tiene lugar la gestión anterior.

La calidad de la atención a nivel técnico incluye la utilización de la ciencia y la tecnología dentales, que reportan el mayor beneficio para el bienestar del usuario y minimizan el riesgo<sup>28</sup>.

La dimensión interpersonal expresa peculiaridades cualitativas de las asociaciones interpersonales entre los personales de la salubridad y distintos miembros de sus equipos y pacientes<sup>28</sup>.

Los dentistas deben cumplir con las expectativas del paciente. No es raro que los dentistas vean discrepancias entre lo que creen que deben proporcionar y lo que los pacientes esperan de ellos, lo que puede cometerse a fallos de formación profesional o expectativas insuficientes de los pacientes<sup>28</sup>.

La buena tecnología requiere que todos los involucrados presten total atención a todos los detalles necesarios para conducir de manera segura y eficaz. Esto trata que la estomatología de calidad sujeto de la integridad, el conocimiento y las habilidades adquiridas por un equipo de odontólogos, incluidos odontólogos, asistentes dentales y técnicos dentales<sup>22</sup>.

La tercera magnitud de la calidad del servicio dental tuvo un impacto significativo en la complacencia del usuario. Se refiere al contexto en el que se realiza la atención, la comodidad y las capacidades que disfrutan los pacientes durante la atención. Características como la negociación amigable con las situaciones de intimidad, los tiempos de espera cortos, la eficacia y rapidez de los ingresos, laboratorios, etc., y la completa accesibilidad de los servicios, especialmente los medios necesarios para la diagnosis y terapia, constituyen elementos que tienen un impacto significativo en la calidad del servicio. Porque ayudan al usuario a generar una atmósfera de complacencia y sosiego, ya que aprecia que todo el contexto físico y comunitario que lo entorna está al servicio de sus requerimientos. Sin embargo, las relaciones exitosas entre dentistas y pacientes no están condicionadas por la comodidad del entorno o las instalaciones. El personal de salud y su material son los comprometidos del logro de la conexión cirujano dentista-paciente y deberán poner todos sus habilidades y dedicación individual en construir una asociación agradable que incremente la complacencia y la confiabilidad.<sup>28</sup>.

#### **d. Evaluación de la calidad en salud**

Se puede efectuar desde diferentes vistas como la calidad apreciada, la expectativa, la calidad profesional, etc<sup>21</sup>.

Hoy en día hay muchas muestras para estudiar la calidad del servicio: entre los modelos más comunes hallamos el modelo Servqual (Calidad de Servicio), que se considera un método de investigación empresarial para evaluar el grado de calidad de ciertas empresas de servicios. Descubra qué esperan nuestros usuarios y cómo califican nuestros servicios. Por lo que, diagnostica de manera global el progreso de servicio de finalidad de estudio. De los conceptos anteriores se puede deducir que todos están de acuerdo en que el propósito fundamental de la atribución es la complacencia del cliente<sup>21</sup>.

**Zamudio et al.** Muestra que el modelo Servqual identifica cinco métricas fundamentales de la calidad del servicio de cómputo, tales como elementos de aspecto o tangibles, confiabilidad, sensibilidad o facultad de respuesta, confianza y simpatía; estos elementos se denominan métricas de calidad<sup>29</sup>.

También se menciona otro tipo de medición, mencionado por Donabedian, el cual dispone resolver el problema de la calidad desde 3 dimensiones: 1) estructura, 2) proceso y 3) resultado, en cada dimensión se encuentra el índice de calidad que caracteriza a los servicios de salud<sup>30</sup>.

**La estructura:** Son elementos físicos y organizativos relativamente estables, y recursos humanos y financieros disponibles para brindar atención<sup>30</sup>.

**Los procesos:** Se trata a las acciones que los doctores y abastecedores pueden tomar para los pacientes, a) actitud, b) habilidad, c) destreza y d) su técnica para realizar una actividad<sup>30</sup>.

**Los resultados:** Se trata a variaciones en la condición de salubridad y complacencia del usuario con el cuidado dada, con mayor énfasis en satisfacer las expectativas del usuario a través de servicios de mayor calidad<sup>30</sup>.

La metodología actualmente utilizada se basa en los 5 indicadores del tipo

Servqual contenidos en 3 componentes; Estructura, Proceso y Resultado, donde cada interrogatorio está conectada a un indicador<sup>29</sup>.

### **2.2.3 Satisfacción de paciente**

La satisfacción del paciente depende del servicio brindada y de la impresion del individuo sobre la atención recibida, y está relacionada con la atención previa, los comportamientos de salud individuales, la condescencia a la terapia, la condición de salud individual<sup>11</sup>.

La complacencia se interpreta como un afecto de placer o desilusión que surge al confrontar el desempeño de un producto o persona o los resultados percibidos en relación con sus expectativas<sup>31</sup>.

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción del paciente sobre el servicio prestado y lo que originalmente esperaba o pudo haber tenido en sucesivas visitas, por lo que si las expectativas son superiores a la percepción del servicio, el grado de satisfacción disminuye. Estas expectativas de los pacientes están formadas por su propia experiencia humana previa y conocida y por el compromiso y compromiso que el propio sistema ha adquirido con el paciente <sup>32</sup>.

Diversos modelos han intentado expresar la creación de la complacencia del usuario creada en los recientes años con la finalidad de vincular las definiciones de la complacencia. Vela inserto el modelo de incertidumbre de las probabilidades en su investigación sobre la complacencia del cliente. La no afirmación es el transcurso psicológica de un usuario que define la satisfacción con un producto o servicio adquirido<sup>33</sup>.

La satisfacción crea nuevas posibilidades entre los usuarios, que intervengan en los anhelos personales. Estos anhelos influyen en los afectos experimentadas al tiempo de brindar el servicio, la complacencia del usuario a su vez. La complacencia del usuario con la calidad de distinguir es encargado de la imagen corporativa y del valor notar del servicio<sup>31</sup>.

En la actualidad, lograr la total complacencia del cliente es fundamental para estar

en la cabeza de los usuarios y ganar un lugar en el mercado. Por lo tanto, el objetivo de lograr la complacencia de cada usuario traspasa los impedimentos del marketing, estableciéndose como uno de los fundamentales propósitos de todas los campos funcionales de una empresa exitosa (producción, finanzas, recursos humanos, etc.)<sup>31</sup>.

#### **a. Satisfacción de los servicios odontológicos**

La satisfacción del paciente se basa en las actitudes y sentimientos sobre el proveedor y los servicios recibidos. Estas actitudes son el resultado de interacciones entre dentistas y pacientes, o son contagiadas en los usuarios por otras personas (comúnmente familias o amistades). Por lo tanto, la satisfacción se considera como una medida de los resultados de los servicios de salud<sup>34</sup>.

Más recientemente, ciertos autores han encontrado, por ejemplo, que los usuarios que se perciben lo bien atendidos son más propensos a asistir a las citas y continuar las instrucciones profesionales, por lo que pueden utilizar más y mejor estos servicios<sup>34</sup>.

En el campo de la estomatología, los usuarios estiman mucho la capacidad del odontólogo para disminuir el temor, la ansiedad y el dolor. Los usuarios siempre estiman el carácter del odontólogo, su facultad de comunicar, brindar información sobre cómo evitar dificultades bucodentales, sobre todo su capacidad para reducir el temor y el dolor<sup>34</sup>.

#### **b. Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

está constituida por 3 elementos<sup>35</sup>:

**Desempeño percibido:** es el "producto" que los clientes "perciben" del producto o servicio que compran <sup>35</sup>.

**Las expectativas:** Una probabilidad es la "esperanza" del usuario por algo <sup>35</sup>.

**Los niveles de satisfacción:** Una vez que adquiere o compra un producto o servicio, los pacientes perciben uno de los 3 niveles de complacencia <sup>20</sup>:

Insatisfacción: acontece cuando el rendimiento se percata y no finaliza con las probabilidades del usuarios.

Satisfacción: acontece cuando el rendimiento notado concluye con las probabilidades del usuario.

Complacencia: acontece cuando el rendimiento notado excede las probabilidades del usuario.

En función de la complacencia del consumidor, puede obtener información sobre la lealtad a la marca o a la empresa. Por otro parte, un cliente augusto mantiene su fiabilidad, sin embargo, solo hasta que halle otro abastecedor con un trato mejor (lealtad condicional). Por el contrario, los consumidores complacidos son leales a una marca o abastecedor porque sienten parentesco emocional por encima de la simple predilección racional (lealtad incondicional). Por este motivo, las empresas ingeniosas intentan complacer a sus usuarios con esperanzas que pueden realizarse y luego dar más de lo que prometen <sup>35</sup>.

#### **2.2.4 Relación entre calidad y satisfacción**

Preciso a que las dos definiciones están relacionados, ciertos autores argumentan que los dos términos son sinónimos, lo que recomiendan que los modelos de complacencia pueden nombrarse calidad de servicio experimentada porque se estudian los servicios en lugar de los bienes de consumo; distintos autores subrayan que los personales de salud no requieren diferenciar entre las dos definiciones <sup>21</sup>.

Sin embargo, si bien en ambos casos nos tratamos a las valoraciones subjetivas de los pacientes, es necesario destacar algunas distinciones, destacando que los estudios de satisfacción se centran en valoraciones de consumo o post-compra, por lo tanto que los estudios de calidad se refieren en valoraciones antes del consumo o decisiones de compra <sup>36</sup>.

La satisfacción implica <sup>36</sup>:

La presencia de lo que el consumidor quiere adquirir.

El éxito de este propósito sólo puede tener en cuenta una base de asimilación.

El progreso de examinación de la satisfacción consta de al menos 2 elementos: objetivos y criterios de relacion o comparación.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Accesibilidad:** En el marco de la responsabilidad legal de cada entidad, la disponibilidad de recursos institucionales y la definición de procedimientos aseguran que los usuarios tengan acceso a los servicios de salud que necesitan<sup>37</sup>.

**Aspectos tangibles:** Aspectos tangibles: Se clasifican como elementos evidentes a la apariencia de las instalaciones físicas, las personas, la maquinaria, el equipo, las herramientas, los métodos, los procedimientos, las instrucciones, los materiales de comunicación y los productos intermedios<sup>28, 38</sup>.

**Calidad:** El término calidad se refiere a los atributos o todos los atributos presentes en una persona o cosa que finalmente nos permitirán compararlos y contrastarlos con el resto de la misma especie o condición<sup>39</sup>.

**Capacidad de respuesta:** Es la facultad de reaccionar ante ciertos problemas o posibilidad que surja antes o en el periodo el servicio. Es la voluntad y disposición de los empleados para apoyar a los usuarios y dar una atención rápida<sup>28</sup>.

**Competencia profesional:** es una alternativa atractiva que facilita la formación en la dirección de coordinar las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto<sup>40</sup>.

**Eficacia:** La eficiencia es una dimensión importante de la calidad a nivel central, donde se definen los estándares y las normas<sup>41</sup>.

**Eficiencia:** Los servicios eficientes son aquellos que brindan la mejor atención posible a los pacientes y la comunidad, es decir, brindan el mayor provecho dentro de los recursos disponibles<sup>41</sup>.

**Empatía:** Las actitudes humanas como parte de la competencia social, entendida como un conjunto de habilidades, destrezas y actitudes necesarias para que las personas se relacionen entre sí y formen grupos sociales <sup>42</sup>.

**Confiabilidad:** Es la capacidad y habilidad de los empleados para realizar los servicios acordados de manera confiable, correcta y precisa. Autenticidad y creencia en la honestidad en los servicios prestados. la probabilidad de que algo salga bien<sup>28, 38</sup>.

**Información completa:** Identificar a las personas o al público brindándoles contenidos veraces, oportunos y comprensibles, que les permitan tomar decisiones sobre su salud <sup>43</sup>.

**Oportunidad:** Se identifica como una respuesta a una obligación de salud durante un período de tiempo, lo que significa menor peligro y mucho beneficio para un individuo o población<sup>43</sup>.

**Respeto al usuario:** relacionado con tratar a las personas como sujetos de derecho, valorando sus condiciones culturales y personales <sup>43</sup>.

**Satisfacción:** Definida como el grado en que la atención de salud brindada en el servicio cumple con las expectativas e intereses de los usuarios y proveedores<sup>44</sup>.

**Seguridad:** Es la certeza, buena voluntad, certeza y claridad de conciencia de algo para inspirar confianza y credibilidad<sup>43</sup>.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

##### **3.1.1 Hipótesis principal**

El grado de satisfacción tiene asociación significativa con la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que van al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.

#### **3.2 Variables; definición conceptual y operacional**

##### **3.2.1 Definición de las variables**

###### **V<sub>1</sub> Calidad de atención**

Definición conceptual: Los términos de calidad se refieren a atributos o todos los atributos presentes en una persona o cosa que finalmente nos permitirán compararlos y contrastarlos también con el resto de la misma especie.<sup>39</sup>.

###### **V<sub>2</sub> Satisfacción del usuario**

Definición conceptual: Se define como el grado en que la atención de salud brindada en un servicio satisface las expectativas e intereses de los usuarios y prestadores.<sup>44</sup>.

### 3.2.2 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor
Calidad de atención	Respeto al usuario	Cuestionario basado en el modelo <u>Donabedian</u>	Ordinal	Buena calidad (95 a 130 puntos) Regular calidad (61 a 94 puntos) Mala calidad (26 a 60 puntos)
	Oportunidad			
	Competencia profesional			
	Información completa			
	Accesibilidad			
	Seguridad			
Satisfacción del usuario	<u>Tangibilidad</u>	Cuestionario basado en el modelo SERVQHOS	Ordinal	Satisfecho (55 a 75 puntos) Regularmente satisfecho (35 a 54 puntos) Insatisfecho (15 a 34 puntos)
	Fiabilidad			
	Capacidad de respuesta			
	Seguridad			
	Empatía			

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Diseño metodológico**

Esta investigación es fundamental y no experimental en tanto pretende aumentar el conocimiento científico, pero no compararlo con aspectos prácticos, y describir en detalle el comportamiento de posibles acontecimientos más que intervenciones.

El diseño es descriptivo, prospectivo y lateral porque implica el comportamiento de 2 variables, las informaciones se recolectan en el momento del evento y todo se realiza dentro de un período de tiempo específico.

La amplitud está correlacionada porque mide variables y evalúa las relaciones estadísticas entre ellas.

El método es observacional, porque el investigador solo se limita a observar y medir las variables.

#### **4.2 Diseño muestral**

##### **Población**

La población del estudio estuvo integrada por 144 usuarios, que asistieron al servicio de odontología durante 4 meses, de junio a setiembre.

##### **Muestra**

Estuvo integrada por 105 usuarios. El tipo de muestreo que se usó fue probabilístico aleatorio simple.

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra fue a continuación:

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

n = Tamaño de la Muestra

N = Valor de la Población

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

p = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error Muestral.

### **Cálculo de la fórmula**

N = 144

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

p = 50% = 0.50

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

E = 5% = 0.05%

### **Sustituyendo:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (144) (0.5) (0.5)}{(144-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 104.937; redondeando fue igual a 105 usuarios.

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios que acudieron al área dental del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena"

Pacientes mayores de 25 años

Pacientes que fueron al servicio de odontología por primera vez

Usuarios que desearon participar en el estudio (consentimiento informado)

#### **Criterios de exclusión**

Usuarios que no desearon participar

### **4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **a. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizan encuestas; debido a que esta técnica intenta comprender el comportamiento, pensamientos o sentimientos de los encuestados a través de preguntas escritas.

#### **b. Procedimiento de recolección de datos**

El proceso de recojo de información fue:

La coordinadora de la escuela envió una carta de presentación al director del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" (Anexo N° 1).

Luego, en coordinación con el servicio odontológico, se captan los usuarios que acuden a la atención odontológica y se les explica de manera clara y sucinta el propósito del estudio. El cuestionario de consentimiento informado ha sido llenado y firmado (Anexo N° 2). Posteriormente, se les entregó el formulario sobre calidad de complacencia y satisfacción del usuario para que puedan ser llenados (Anexo N° 3).

#### **c. Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Cuestionario sobre la calidad de atención, basado en el modelo Donabedian

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario, basado en el modelo SERVQHOS

**Cuestionario sobre la calidad de atención en el servicio de odontología:** Los instrumentos utilizados para medir la calidad de la atención fueron modificados para referenciar el modelo Donabedian <sup>45</sup>, que plantea iniciar la calidad a partir de 3 componentes: estructura, proceso y resultado. Bajo la propuesta, se desarrollaron estándares para medir la calidad del servicio a través de 10 atributos o criterios, entre ellos: coyunturas, protección, eficiencia, acceso, integridad, trabajo en conjunto, compromiso social, respeto por los usuarios, datos generales, competencia y profesionalismo. El instrumento está conformado por 26 ítems, organizados en 6 dimensiones:

Respeto al usuario: integrada por 5 preguntas (respectivo a las preguntas n° 1, 2, 3, 4 y 5).

Oportunidad: integrada por 5 preguntas (respectiva a las preguntas n° 6, 7, 8, 9 y 10).

Competencia profesional: integrada por 6 preguntas (respectiva a las preguntas n° 11, 12, 13, 14, 15 y 16).

Información completa: integrada por 4 preguntas (respectiva a las preguntas n° 17, 18, 19 y 20).

Accesibilidad: integrada por 3 preguntas (respectiva a las preguntas n° 21, 22 y 23).

Seguridad: integrada por 3 preguntas (respectiva a las preguntas n° 24, 25 y 26).

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

Buena calidad: 95 a 130 puntos

Regular calidad: 61 a 94 puntos

Mala calidad: 26 a 60 puntos

**Cuestionario sobre la satisfacción del usuario en el servicio de odontología:**

el instrumento que fue utilizado para medir la satisfacción del usuario fue modificado tomando como referencia el cuestionario SERVQHOS, que fue elaborado por Mira J. y cols.<sup>46</sup> y validado por Barragán J. y Manrique F. que obtuvieron un Alfa de Cronbach de 0.96<sup>47</sup>. Este instrumento abordó la satisfacción a partir de la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El instrumento está conformado por 15 ítems, organizados en 5 dimensiones:

Tangibilidad: conformada por 3 preguntas (respectivas a las preguntas n° 1, 2 y 3).

Fiabilidad: conformadas por 3 preguntas (respectivo a las preguntas n° 4, 5 y 6).

Capacidad de respuesta: constituida por 2 preguntas (correspondientes a las preguntas n° 7 y 8).

Seguridad: conformada por 4 preguntas (respectiva a las preguntas n° 9, 10, 11 y 12).

Empatía: integrada por 3 preguntas (respectivo a las preguntas n° 13, 14 y 15).

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

Satisfecho: 55 a 75 puntos

Regularmente satisfecho: 35 a 54 puntos

Insatisfecho: 15 a 34 puntos

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Para la conformidad del cuestionario se realizó lo siguiente:

**Juicio de expertos:** de acuerdo con las diferentes herramientas de inspección, la validez del contenido fue seleccionada por un grupo de expertos (3) que estudiaron los conocimientos y métodos de investigación de las variables, y expresaron opiniones o valoraciones sobre los ítems que componen el cuestionario (Anexo N° 4).

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Promedio de evaluación</b>
1	Espejo Tipacti, Mariela Del Rosario	92.0
2	Cabero Manchego, Rosa Milagros	93.5
3	Atachao Vila, Kevin	92.5

Obteniendo como promedio de evaluación final 92,6%, que equivale a una validez excelente.

Luego del procedimiento anteriormente mencionado, ambos cuestionarios fueron validados para su posterior aplicación de la siguiente manera:

**Prueba piloto:** El cuestionario se aplicó a 10 usuarios, con evaluación inicial de los aspectos formales y estructurales (semántica, redacción y dificultad de elaboración del cuestionario), seguida de las menciones correctivas necesarias en cada aspecto.

**Validez de criterio:** los resultados obtenidos de la prueba piloto para ambos cuestionarios determinaron la confiabilidad de los instrumentos mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach. Dicho coeficiente obtuvo una valoración de 0,804 para el instrumento que midió calidad de atención y 0,811 para el instrumento que midió la satisfacción del usuario (Anexo N° 5).

#### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Una vez que se completó la recopilación de datos, la información se fusionó en una base de datos y se analizó utilizando el software estadístico IBM SPSS versión 24 en un entorno de Windows. Los resultados se muestran en forma de tablas y gráficos de múltiples accesos.

Para disponer si hay asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, se utilizó la prueba no paramétrica de  $X^2$ , que es una herramienta estadística descriptiva que se utiliza para estudiar dos variables.

#### **4.5 Aspectos éticos**

El trabajo es analizado y aceptado para su aplicación por la Junta de Revisión de Áreas de Investigación de la Escuela.

Se creó un formulario de aprobación informando especificando la confiabilidad, respeto y pseudonimato que deben tener los estudios en el progreso de datos. Esto se le da al usuario antes de empezar la investigación.

Se requirió la autorización respectiva al director del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” para la efectucción del estudio.

## CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos

**Tabla N° 1**

**Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.**

Calidad de atención	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	2	22,2%	1	1,6%	0	0,0%	3	2,9%
Regular	7	77,8%	53	85,5%	28	82,4%	88	83,8%
Buena	0	0,0%	8	12,9%	6	17,6%	14	13,3%
<b>Total</b>	9	100,0%	62	100,0%	34	100,0%	105	100,0%

$$X^2 = 14,872$$

$$gl = 4$$

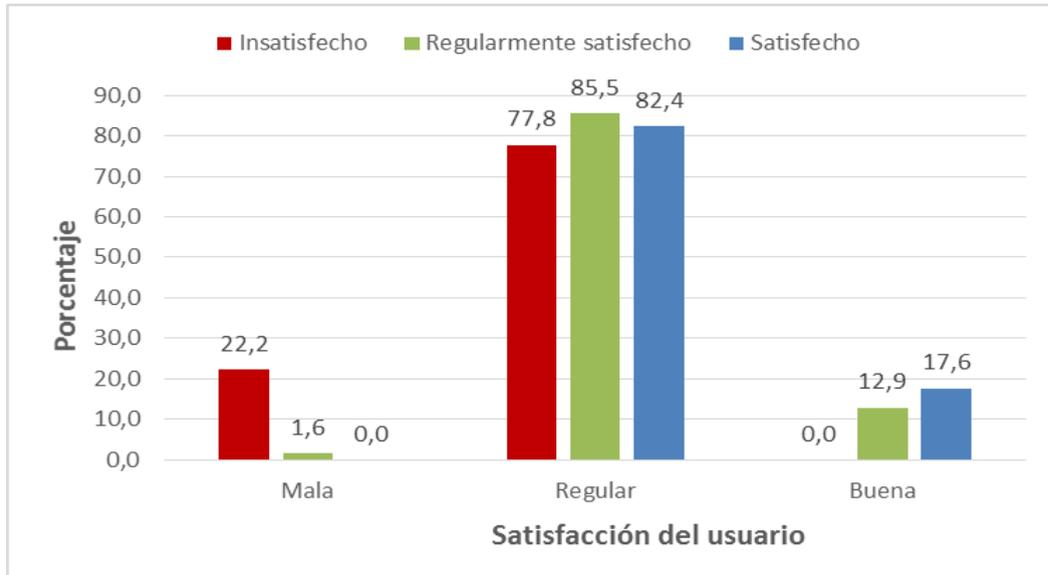
$$p = 0,005$$

El 85,5% (53) se encuentra regularmente satisfecho y percibió una calidad de atención regular; mientras que el 82,4% (28) satisfecho y calidad regular.

Existe una asociación entre la satisfacción y la calidad de la atención odontológica proporcionada a los usuarios ( $p=0,005$ ).

**Gráfico N° 1**

**Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.**



**Tabla N° 2**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.**

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	3	2,9	2,9	2,9
Regular	88	83,8	83,8	86,7
Buena	14	13,3	13,3	100,0
<b>Total</b>	105	100,0	100,0	

El 83,8% (88) percibió una calidad de atención regular, el 13,3% (14) calidad buena y el 2,9% (3) calidad mala.

Mas de dos tercios de los usuarios percibieron una calidad de atención regular.

**Gráfico N° 2**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.**



**Tabla N° 3**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario Donabedian.**

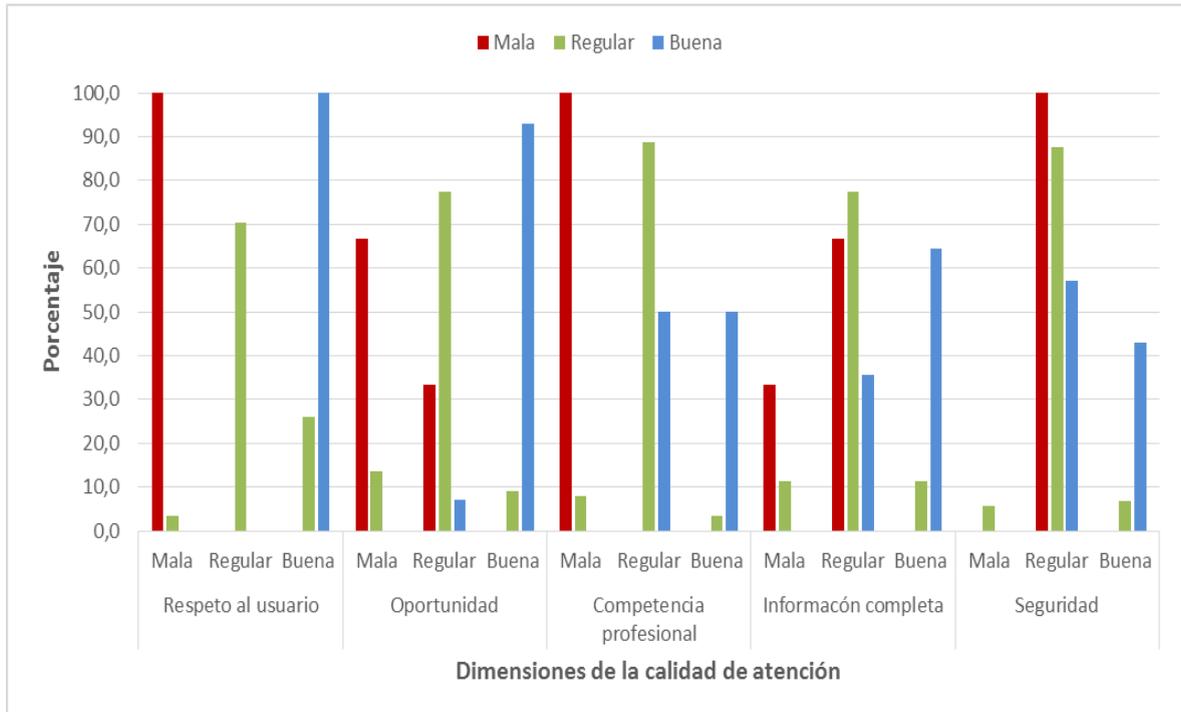
Dimensiones de la calidad de atención		Calidad de atención						Chi cuadrado (p)
		Mala		Regular		Buena		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Respeto al usuario	Mala	3	100,0%	3	3,4%	0	0,0%	0,000
	Regular	0	0,0%	62	70,5%	0	0,0%	
	Buena	0	0,0%	23	26,1%	14	100,0%	
Oportunidad	Mala	2	66,7%	12	13,6%	0	0,0%	0,000
	Regular	1	33,3%	68	77,3%	1	7,1%	
	Buena	0	0,0%	8	9,1%	13	92,9%	
Competencia profesional	Mala	3	100,0%	7	8,0%	0	0,0%	0,000
	Regular	0	0,0%	78	88,6%	7	50,0%	
	Buena	0	0,0%	3	3,4%	7	50,0%	
Información completa	Mala	1	33,3%	10	11,4%	0	0,0%	0,000
	Regular	2	66,7%	68	77,3%	5	35,7%	
	Buena	0	0,0%	10	11,4%	9	64,3%	
Seguridad	Mala	0	0,0%	5	5,7%	0	0,0%	0,002
	Regular	3	100,0%	77	87,5%	8	57,1%	
	Buena	0	0,0%	6	6,8%	6	42,9%	

El 70,5% (62) notaron una calidad de atención regular para la dimensión respeto al cliente, el 77,3% (68) para oportunidad, el 88,6% (78) para competencia profesional, el 77,3% (68) para información completa y el 87,5% (77) para seguridad.

hay una asociación entre la calidad de la atención dental y las 5 dimensiones recomendadas ( $p < 0,05$ ).

**Gráfico N° 3**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario Donabedian.**



**Tabla N° 4**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo.**

Sexo	Calidad de atención						Total	
	Mala		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Masculino	1	33,3%	34	38,6%	7	50,0%	42	40,0%
Femenino	2	66,7%	54	61,4%	7	50,0%	63	60,0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>	<b>105</b>	<b>100,0%</b>

$X^2 = 0,707$

gl = 2

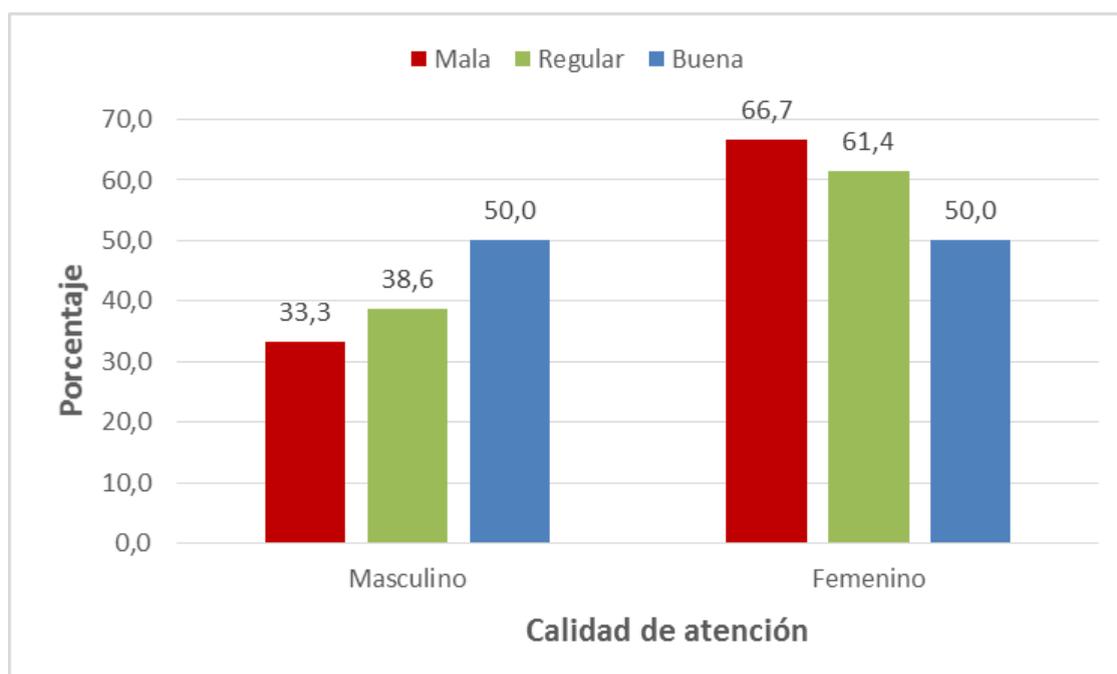
p = 0,702

El 61,4% (54) eran mujeres y el 38,6% (34) hombres, en ambos casos calificaron una calidad de atención regular.

No hay asociación entre la calidad de atención dental y el género (p=0,702).

**Gráfico N° 4**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo.**



**Tabla N° 5**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.**

Edad (años)	Calidad de atención						Total	
	Mala		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
25 a 34	1	33,3%	37	42,0%	8	57,1%	46	43,8%
35 a 44	1	33,3%	35	39,8%	1	7,1%	37	35,2%
45 a más	1	33,3%	16	18,2%	5	35,7%	22	21,0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>	<b>105</b>	<b>100,0%</b>

$$X^2 = 6,356$$

$$gl = 4$$

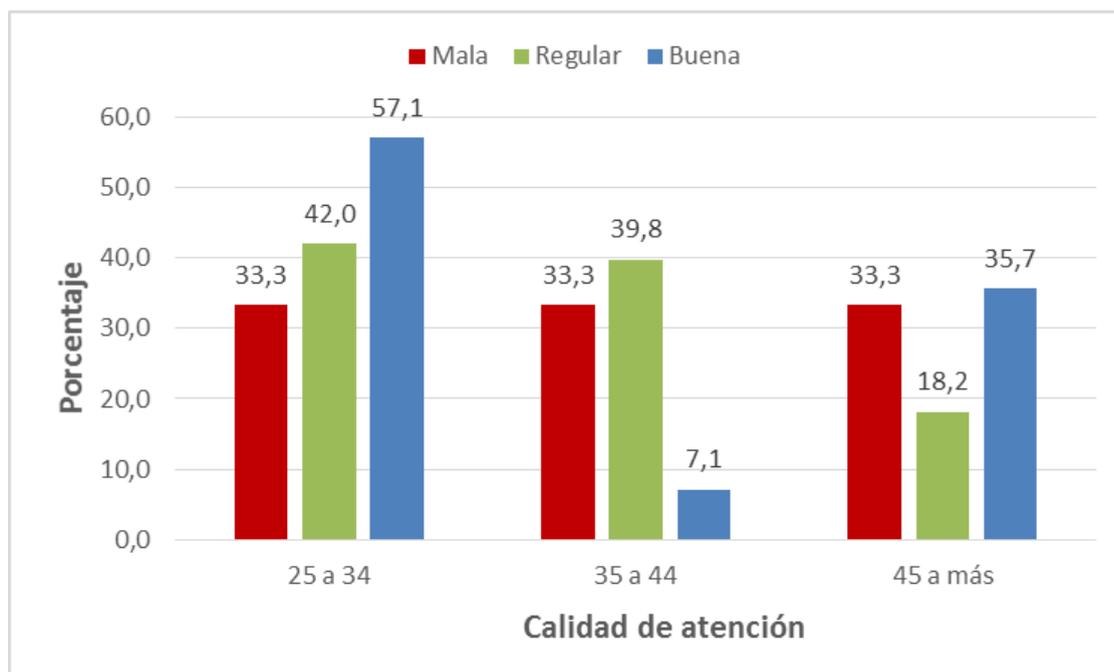
$$p = 0,174$$

El 42,0% (37) percibieron una calidad de atención regular, el 57,1% (8) calidad buena y el 33,3% (1) calidad mala; todos para el rango de edad de 25 a 34 años.

No hay asociación entre la calidad de atención dental y la edad ( $p=0,174$ ).

**Gráfico N° 5**

**Calidad de atención odontológica brindada a usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.**



**Tabla N° 6**

**Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.**

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	9	8,6	8,6	8,6
Regularmente satisfecho	62	59,0	59,0	67,6
Satisfecho	34	32,4	32,4	100,0
<b>Total</b>	105	100,0	100,0	

El 59,0% (62) se encontraron regularmente satisfechos, el 32,4% (34) satisfechos y el 8,6% (9) insatisfechos.

Casi dos tercios de los usuarios se encontraron regularmente satisfechos.

**Gráfico N° 6**

**Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021.**



**Tabla N° 7**

**Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario SERVQHOS.**

Dimensiones de la satisfacción del usuario		Satisfacción del usuario						Chi cuadrado (p)
		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Tangibilidad	Insatisfecho	8	88,9%	13	21,0%	0	0,0%	0,000
	Regularmente satisfecho	1	11,1%	46	74,2%	9	26,5%	
	Satisfecho	0	0,0%	3	4,8%	25	73,5%	
Fiabilidad	Insatisfecho	6	66,7%	7	11,3%	0	0,0%	0,000
	Regularmente satisfecho	3	33,3%	51	82,3%	7	20,6%	
	Satisfecho	0	0,0%	4	6,5%	27	79,4%	
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	3	33,3%	3	4,8%	0	0,0%	0,000
	Regularmente satisfecho	5	55,6%	44	71,0%	9	26,5%	
	Satisfecho	1	11,1%	15	24,2%	25	73,5%	

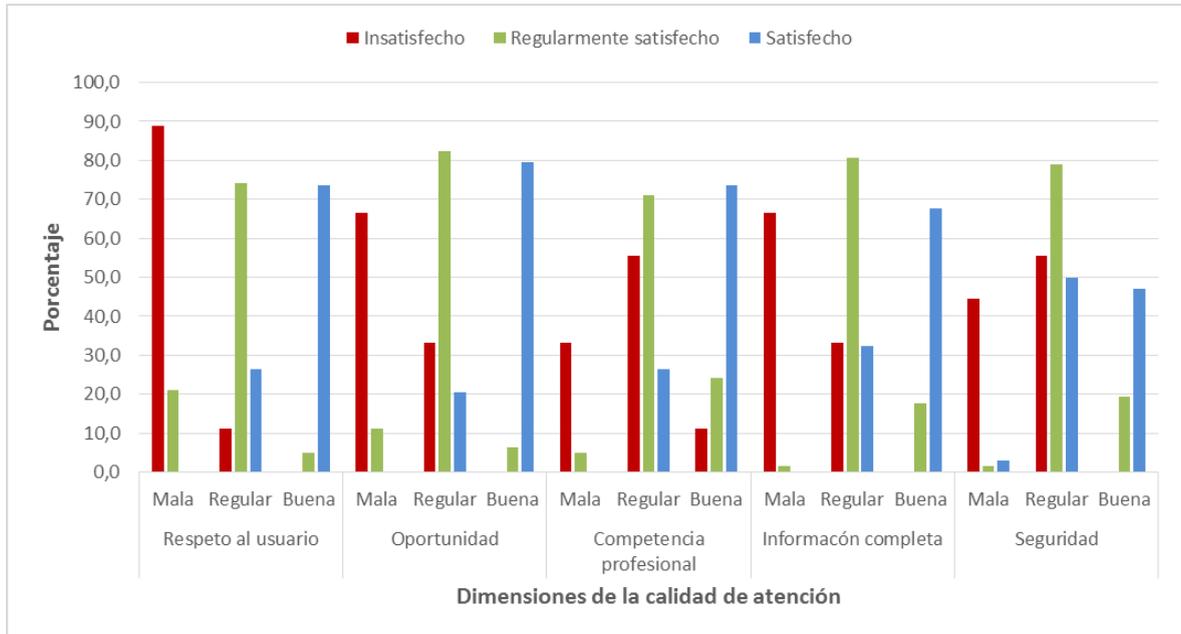
Seguridad	Insatisfecho	6	66,7%	1	1,6%	0	0,0%	0,000
	Regularmente satisfecho	3	33,3%	50	80,6%	11	32,4%	
	Satisfecho	0	0,0%	11	17,7%	23	67,6%	
Empatía	Insatisfecho	4	44,4%	1	1,6%	1	2,9%	0,000
	Regularmente satisfecho	5	55,6%	49	79,0%	17	50,0%	
	Satisfecho	0	0,0%	12	19,4%	16	47,1%	

El 74,2% (46) se encontraron regularmente satisfechos para la dimensión tangibilidad, el 82,3% (51) para fiabilidad, el 71,0% (44) para capacidad de respuesta, el 80,6% (50) para seguridad y el 79,0% (49) para empatía.

Existe relación entre el grado de satisfacción y las 5 dimensiones planteadas ( $p < 0,05$ ).

**Gráfico N° 7**

**Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según Cuestionario SERVQHOS.**



**Tabla N° 8**

**Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo.**

Sexo	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Masculino	5	55,6%	30	48,4%	7	20,6%	42	40,0%
Femenino	4	44,4%	32	51,6%	27	79,4%	63	60,0%
<b>Total</b>	9	100,0%	62	100,0%	34	100,0%	105	100,0%

$$X^2 = 8,063$$

$$gl = 2$$

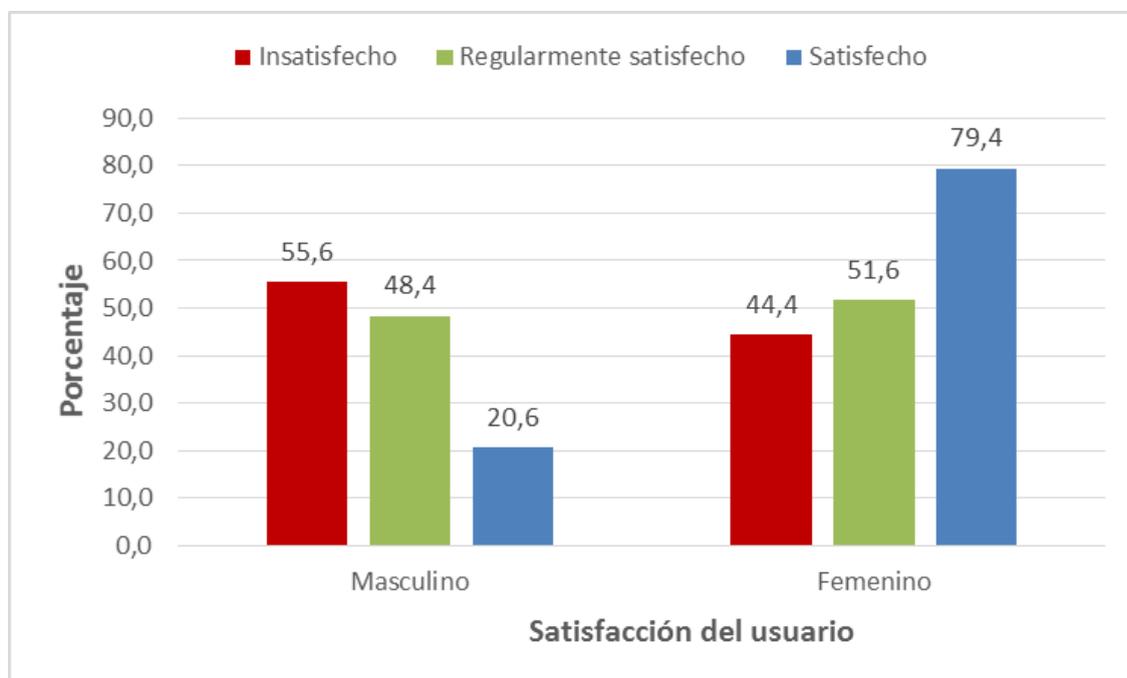
$$p = 0,018$$

El 51,6% (32) del sexo femenino y el 48,4% (30) del sexo masculino; en ambos casos se encontraron regularmente satisfechos.

Hay asociación entre el grado de satisfacción y el sexo ( $p=0,018$ ).

#### Gráfico N° 8

Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según sexo.



#### Tabla N° 9

Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.

Edad (años)	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25 a 34	6	66,7%	32	51,6%	8	23,5%	46	43,8%
35 a 44	3	33,3%	17	27,4%	17	50,0%	37	35,2%
45 a más	0	0,0%	13	21,0%	9	26,5%	22	21,0%
<b>Total</b>	9	100,0%	62	100,0%	34	100,0%	105	100,0%

$$X^2 = 10,694$$

$$gl = 4$$

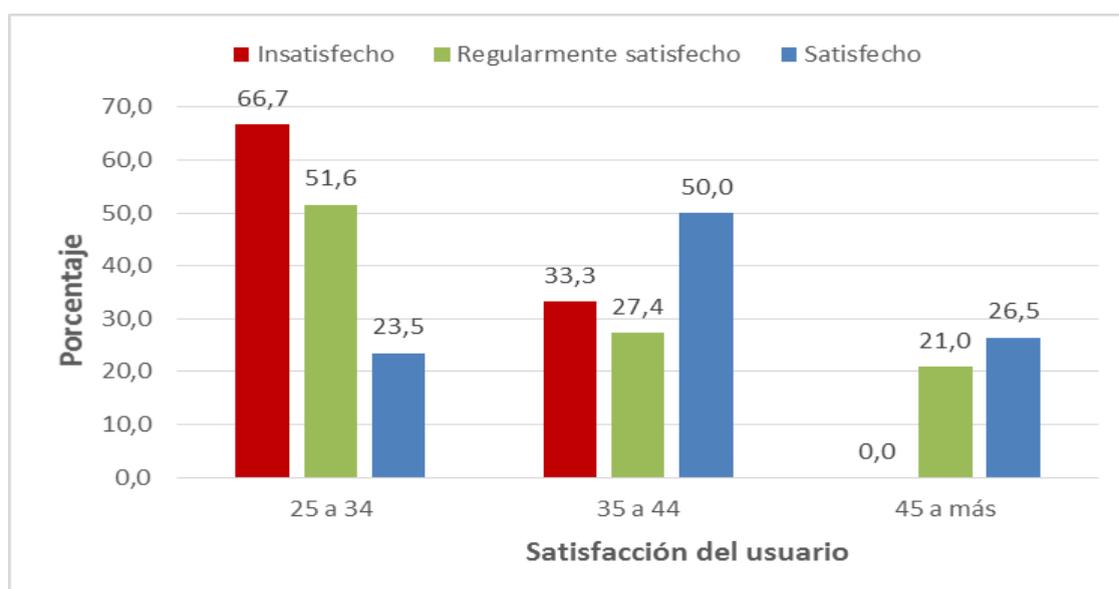
$$p = 0,030$$

El 51,6% (32) se encontraron regularmente satisfechos y el 66,7% (6) insatisfechos; ambos en el rango de edad de 25 a 34 años; mientras que el 50,0% (17) satisfechos en el rango de edad de 35 a 44 años.

Hay asociación entre el grado de satisfacción y la edad ( $p=0,030$ ).

### Gráfico Nº 9

**Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, Ayacucho 2021; según edad.**



## 5.2 Discusión

El estado de salud de la población ha trastornado la demanda de servicios prestados por la sociedad en su conjunto, demostrando la necesidad de examinar y ordenar la situación, así como de evaluar constantemente el estado de aceptación o negativa a la atención. La calidad y la atención del paciente son cada vez más importantes en la salud pública y se consideran para evaluar los servicios de salud.

La satisfacción del paciente es una vivencia lógica o cognitiva proviene de una relación entre las posibilidades y el comportamiento de un producto o servicio y está influenciada por una variedad de factores, incluidas las posibilidades, los valores éticos y culturales y la propia organización de salud. Nuevamente, es la evaluación del usuario sobre la calidad de la atención, determinada por la apreciación del paciente.

Referente al grado de satisfacción en razón a la calidad de atención dental dada a usuarios, se halló que hay una asociación entre estas variables ( $p=0,005$ ). Este resultado al ser contrastado discrepa con el estudio de Lora I. y cols.<sup>14</sup> (2016) quien no pudo encontrar asociación entre las variables principales de la investigación.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se puede observar que el 59,0% suele estar satisfecho, el 32,4% está satisfecho y el 8,6% está insatisfecho. Estos resultados son similares al estudio de Lugo A.<sup>16</sup> (2019), que mostró un mayor porcentaje de satisfacción moderada con un 66,7 %, seguido de un mayor porcentaje de satisfacción con un 24,2 %, y un menor número de usuarios con una satisfacción baja con un 9,2 %. Pero a la vez difieren de Pedrozo T.<sup>12</sup> (2020), reflejado en la población general estudiada, el 46% se mostró satisfecho con la atención recibida, el 26% muy satisfecho, el 25% indiferente, el 2% insatisfecho y 1 % estaban muy insatisfechos. Paz M.<sup>13</sup> (2018), Evidencia de satisfacción percibida del usuario en cuanto a la calidad de atención, donde 16 usuarios (51,6%) dijeron estar muy satisfechos con la atención que recibieron, seguido de 9 usuarios (29%) que dijeron sentirse algo satisfechos, 6 usuarios (19,3%)

mostaron completa satisfacción con la atención de calidad que recibieron. Lola I y cols.<sup>14</sup> (2016) señalaron que casi todos los usuarios (99,3%) estaban satisfechos con el servicio adquirido.

En cuanto a la evaluación de la complacencia del usuario externo, según las dimensiones, 88,9% insatisfecho en la dimensión tangible, 73,5% satisfecho; 66,7% insatisfecho en la dimensión confiabilidad, 79,4% satisfecho; 55,6% insatisfecho en la dimensión capacidad de respuesta, 73,5% satisfecho; 66,7 % en la dimensión seguridad % insatisfecho 67,6% satisfecho, dimensión empatía 55,6% insatisfecho 50,0% satisfecho. Resultados similares, pero también en desacuerdo con Leveau C, Merino J.<sup>15</sup> (2019), quienes afirmaron que para la dimensión aspecto tangible el 40,6% se mostró insatisfecho, el 59,4% satisfecho, la dimensión confiabilidad el 45,9% insatisfecho, el 54,1% satisfecho, la dimensión respuesta 56,5% insatisfecho, 43,5% satisfecho; Dimensión seguridad 27,0% insatisfecho, 73,0% satisfecho; Dimensión empatía 32,5% insatisfecho, 67,5% satisfecho.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, las mujeres representan el 51,6 % y los hombres el 48,4 %, en ambos casos suelen estar satisfechos. Cuando se ejecutó una prueba no paramétrica de  $\chi^2$ , se encontró una relación entre la satisfacción y el género ( $p=0,018$ ). Estos resultados no concuerdan con el estudio de Lugo A.<sup>16</sup> (2019), quien hizo una observación que los pacientes masculinos tenían un índice de satisfacción más alto de 33,3 % y las pacientes femeninas tenían un índice de satisfacción promedio de 67,5 %. No se encontró diferencia significativa entre las dos variables estudiadas ( $p = 0,647$ ).

Desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios por edad, la satisfacción de los usuarios de 25 a 34 años, de 35 a 44 años y de 45 años en adelante es mayor, la cual es del 51,6 %, 27 %, 4 % y 21,0 % respectivamente. Cuando se realizó una prueba no paramétrica de chi-cuadrado, se encontró una relación entre la satisfacción y la edad ( $p=0,030$ ). Estos resultados son similares, pero a la vez discordantes con el estudio de Lugo A.<sup>16</sup> (2019), la OMS afirma que el índice de satisfacción promedio de los pacientes en los grupos de edad de 22-32, 33-43 y 44-54 es de 70,0% y 74,4%, respectivamente y 52,9%. No se encontró diferencia significativa entre las dos variables estudiadas ( $p = 0,092$ ).

## Conclusiones

En cuanto a la satisfacción del paciente, hay una asociación entre la satisfacción y la calidad de la atención odontológica brindada al usuario.

El 83,8% (88) notó una calidad de atención regular, el 13,3% (14) calidad buena y el 2,9% (3) calidad mala.

Según Cuestionario Donabedian, el 70,5% (62) apreciaron una calidad de atención regular para la dimensión respeto al paciente, el 77,3% (68) para oportunidad, el 88,6% (78) para competencia profesional, el 77,3% (68) para información completa y el 87,5% (77) para seguridad.

El 61,4% (54) del sexo femenino y el 38,6% (34) del sexo masculino; en ambos casos notaron una calidad de atención regular.

El 42,0% (37) notaron una calidad de atención regular, el 57,1% (8) calidad buena y el 33,3% (1) calidad mala; todos para el rango de edad de 25 a 34 años.

El 59,0% (62) se encontraron regularmente satisfechos, el 32,4% (34) satisfechos y el 8,6% (9) insatisfechos.

Según Cuestionario SERVQHOS, el 74,2% (46) se encontraron regularmente satisfechos para la dimensión tangibilidad, el 82,3% (51) para fiabilidad, el 71,0% (44) para capacidad de respuesta, el 80,6% (50) para seguridad y el 79,0% (49) para empatía.

El 51,6% (32) del sexo femenino y el 48,4% (30) del sexo masculino; en ambos casos se encontraron regularmente satisfechos.

El 51,6% (32) se encontraron regularmente satisfechos y el 66,7% (6) insatisfechos; los dos en el parámetro de edad de 25 a 34 años; mientras que el 50,0% (17) satisfechos en el rango de edad de 35 a 44 años.

## **Recomendaciones**

Se sugiere fomentar la investigación en servicios de salud a través de la Universidad y mantener el trabajo de puente entre los centros de salud y los centros de investigación para fortalecer los vínculos de apoyo.

Con base en este trabajo de investigación, se recomienda comparar la satisfacción de los trabajadores de la salud con la de otros servicios (como medicina, etc.) para comprender las diferencias en la satisfacción relacionada con los servicios dentales.

Se recomienda realizar estudios descriptivos comparativos con Centros de Salud cercanos al distrito para complementar información que sirva a la RED para mejorar los procesos de perfección de Servicios y obtener mayor grado de satisfacción de los usuarios.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana 2009; 47(1).
2. Cogayo J. Percepción de la calidad de la atención odontológica Según el grado de satisfacción del usuario que acude a La clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad central del ecuador durante el período Lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Tesis para optar el título de Odontóloga. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2014.
3. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/ Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
4. Muza R., Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Revista Chilena de Salud Pública 2008; 12(1): 12-17.
5. Agudelo A., Valencia L., Oullón E., Betancur L., Restrepo L., Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de la Salud "IPS Universitaria" (Medellín). Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia 2008; 19(2): 13-23.
6. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2008.
7. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Revista de Calidad Asistencial 2001; 16: 29-38.
8. Malagón G, Galán R, Pontón G. Garantía de Calidad en Salud. 2a ed. Bogotá: Editorial Médica Internacional; 2006.
9. Ayala D. Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en

el periodo 2013 - 2014. Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Odontólogo. Universidad de Guayaquil; 2014.

10. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre-diciembre. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2011.
11. Landa F, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el Instituto Mexicano del Seguro Social. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* 2007; 45(2): 149-155.
12. Pedrozo T. Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de año 2019. Trabajo de Grado. Paraguay: Universidad Nacional de Caaguazú; 2020.
13. Paz M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinares de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo-agosto de 2016. *Odontología Vital* 2018; 28: 29-32.
14. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología* 2016; 12(23): 31.
15. Leveau C. y Merino J. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2019.
16. Lugo A. Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Perú: Universidad de Huánuco; 2019.
17. Yavich P. Construyendo un marco de evaluación de la atención primaria de la salud para Latinoamérica. *Rev. Panam. Salud Públ.* 2001; 52(1): 39-45.
18. Llodra J, Baca P. Rentabilidad asistencial y control de calidad en Odontoestomatología. *Rev. Actual Odonto Estomatol. Esp.* 2013; 385: 31-39.

19. Andersen R, Newman J. Societal and Individual determinants of medical care utilization in the United States. *The Mibank Quartely* 2005; 83(4): 1-28.
20. Mendoza J. Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. *Bulletin of the world Health Organization* 2001; 79: 512 - 517.
21. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Tesis para obtener el Grado Académico de Odontólogo. Universidad Central del Ecuador; 2014.
22. Lara N., López V., Morales S., Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista Asociación Dental Mexicana* 2000; 57(5): 175-179.
23. Begazo J. ¿Cómo medimos el servicio?. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM* 2006; 9(18): 73-81.
24. Armijos F. Análisis de la satisfacción en los usuarios atendidos en el servicio de odontológico del Centro de Atención Ambulatorio Central Quito-IESS. Proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia de servicios de salud. Universidad Regional Autónoma de Los Andes; 2017.
25. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública* 2004; 30(1).
26. Sosa M. ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental?. *INFORMED* 2002.
27. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *Revista de Calidad Asistencial* 2001; 16: 11-27.
28. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
29. Zamudio M, Cardoso M, De Castro Santos W. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: El caso de la Biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 2005; 28(2): 177-191.

30. Donabedian A. Estructura, proceso y resultado de la atención sanitaria. *Revista de Calidad Asistencial* 2001; 16: 10.
31. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
32. Hidalgo J. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. *Revista de Administración Sanitaria* 2005; 3(3): 447-53.
33. Vela D. La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre Canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión y traducción. En *Universidad y Empresa* 2010, 18: 50-71.
34. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, octubre – diciembre 2011. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.
35. Armstrong G, Kotler P. *Fundamentos de Marketing*. 2a ed. México: Pearson Educación; 2008.
36. DiPrete L, Miller L, Rafeh N, Hatzell T. *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo*. 2a ed. U.S.A.: USAID; 1990.
37. Corcuera G. *Elementos del Marketing en la clínica odontológica de San Marcos*. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2002.
38. Rodríguez M. *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
39. Guerra J. *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la Clínica Integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador periodo febrero – julio 2015*. Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Odontóloga. Universidad Central del Ecuador; 2015.

40. CIDEAC. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales. Competencias Profesionales: Enfoques y modelos de debate. España. Michelena Artes Gráficas S.L.; 2004.
41. Nallar R. Nivel de satisfacción usuaria de atención odontológica en el consultorio Rosita Renard de la Comuna de Ñuñoa. Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista. Universidad Andrés Bello; 2014.
42. Vidal y Benito M. La empatía en la consulta del profesional de la salud. IntraMed 2012.
43. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
44. Gil C, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. Tesis para aspirantes a Especialistas en Gerencia en Salud. Universidad de Cartagena; 2012.
45. Donabedian A. Criterios y estándares para evaluar y monitorizar la calidad. Revista de Calidad Asistencial 2001; 16: 68-78.
46. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1998; IV: 12-18.
47. Barragán J, Manrique F. Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. Avances en Enfermería 2010; 28(2).

# **ANEXOS**

ANEXO N° 1  
CARTA DE PRESENTACIÓN



CARTA N° 0011-2021-EPEST-FMHyCS-FA-UAP

DR. MARIO PEREZ VELARDE  
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA" - AYACUCHO

Ciudad.

De mi especial consideración:

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

La Bachiller en Estomatología JACKELINE MARTHA NUÑEZ CAMPOS, viene desarrollando el Proyecto de Tesis titulado GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA A USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA", AYACUCHO 2021; para optar el título profesional de Cirujano Dentista; por lo que me digno en presentarle a la mencionada bachiller, quien ejecutará dicha investigación en la institución a su cargo, suplicándole tenga a bien brindarle las facilidades del caso.

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

Atentamente

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
Miguel Ángel Mariscal Llerena  
Escuela Profesional de Estomatología

**ANEXO N° 2**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante el presente documento yo .....  
identificado (a) con DNI ..... acepto participar en la  
investigación realizada por la Bachiller en Estomatología, Jacqueline Martha  
Núñez Campos.

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

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

Firmo en señal de conformidad:



\_\_\_\_\_

Firma del participante

Fecha: .....



	salud de los usuarios, es una preocupación compartida por todo el personal.					
5	El servicio de odontología me ha otorgado una solución completa e integral a mis problemas de salud oral.					
<b>Oportunidad</b>						
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El servicio de odontología mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre los cambios en sus formas de atención.					
8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, me informa sobre el problema de salud que tengo y el tratamiento que necesito.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información de manera individual y reservada.					
<b>Competencia profesional</b>						
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					
12	Después de que haya sido atendido(a), el servicio de odontología mantiene comunicación conmigo, interesándose por mi estado de salud y mi tratamiento.					
13	Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Hospital Regional, he notado que el personal trabaja de forma coordinada para brindarme una atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio de odontología están a mi disposición y comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					
15	Los odontólogos del servicio que me han atendido, los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.					
<b>Información completa</b>						
17	Los odontólogos durante mi atención me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					

18	Las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido en <del>traje</del> , los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido en <del>traje</del> .					
20	El personal administrativo del Hospital Regional (admisión) que me ha atendido, tiene capacidad y conocimientos necesarios para brindarme la atención de salud que yo requiero.					
<b>Accesibilidad</b>						
21	En el Hospital Regional, existen condiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					
22	Me siento muy conforme con el trato del personal administrativo (admisión) que me ha atendido.					
23	En el Hospital Regional he encontrado con una oficina de información, buzones de sugerencias y libro de reclamaciones, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio de odontología sobre la calidad de atención.					
<b>Seguridad</b>						
24	Segun mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
25	Puedo señalar que en el servicio de odontología, he sido informado(a) claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
26	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio de odontología satisface mis necesidades de salud.					

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

**Instrucciones:** señale su satisfacción con los elementos del servicio de odontología del Hospital Regional "Miguel Angel Mariscal Llerena".

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

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

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**







**ANEXO N° 5**  
**RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**Tabla A-01**  
**Análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención odontológica**

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	<u>Excluidos<sup>a</sup></u>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,804	26

**Tabla B-01**

**Análisis de fiabilidad del instrumento que mide la satisfacción del usuario**



	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	15

**ANEXO N° 6**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**





