



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

**“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
DE LA MICRORED DEL CONO NORTE
DE LA CIUDAD DE TACNA, 2015”**

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

BACHILLER

QUILLE LLANOS, YENI MAGDALENA

TACNA – PERÚ

2015

QUILLE LLANOS, YENI MAGDALENA

**“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
DE LA MICRORED DEL CONO NORTE
DE LA CIUDAD DE TACNA, 2015”**

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del
título de Cirujano Dentista por la Universidad Alas Peruanas

Dr. Raúl Alberto García Castro

C.D. Karina Coral Rodríguez Barrionuevo

C.D. Francisco Alfredo Góngora Quispe

DEDICATORIA

A Dios, él que con su infinito amor me ha enseñado día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible en esta vida.

A mi esposo, por su comprensión y apoyo incondicional en todos mis sueños y metas.

A mi hijo, por su paciencia, comprensión y por ser la fuente de inspiración para seguir adelante y cumplir todas las metas propuestas.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Alas Peruanas, por abrirme sus puertas

Al Dr. Alfredo Góngora Quispe. Gracias por el apoyo brindado en una etapa de mi vida, por brindarme sus consejos, y optimismo quien muchas veces asumió el rol de profesor y amigo.

Al Dr. Carlos Valdivia por su asesoría y por sus consejos y a todos los que contribuyeron a la realización de este estudio.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios atendidos en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna; la metodología implicó un tipo de investigación básica, con diseño descriptivo, se aplicó un cuestionario de 22 ítems adaptado del modelo SERVQUAL, la muestra fue de 98 usuarios. Los resultados reportan que la mayoría de los usuarios son de sexo femenino, con edades entre 18 y 34 años (58.3%), tienen trabajos independientes y/o se dedican al hogar, el 86.7% solo cuentan con secundaria.

El 94.9% de usuarios acuden para realizarse curaciones y el 71.1% de dentistas son mujeres. El nivel de percepción de la calidad de los servicios en los centros de salud, es regular (73.5%), con una puntuación de 93.36 puntos en la escala de evaluación. El análisis de las dimensiones reportó buena percepción de los servicios sobre fiabilidad con 64.3%, seguridad con 65.3% y los elementos tangibles con 64.3%; mientras que la capacidad de respuesta y empatía obtuvieron puntuaciones bajas con 35.7% y 44.9% respectivamente, es decir mala calidad. Las pruebas de hipótesis entre la calidad y los factores demográficos, se comprobó que no existe relación significativa entre la calidad del servicio y el establecimiento de salud, género del cirujano dentista, género del usuario, motivo de consulta, ocupación del usuario y la edad del usuario, pero si se reportó relación significativa entre la calidad, el tipo de usuario y el grado de instrucción del usuario. En conclusión se comprobó que la calidad de los servicios que se prestan en la Microred del Cono Norte es regular, siendo la empatía y la capacidad de respuesta los factores de la calidad que afectan su estado.

Palabras claves: Percepción de la calidad de los servicios, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles

ABSTRAC

The aim of the research was to determine the perception of the quality of dental service users treated in health facilities in the North Cone Microred city of Tacna; the methodology involved a kind of basic research, descriptive design with a 22-item questionnaire adapted from SERVQUAL model was applied, the sample consisted of 98 users. The results report that the majority of users are women, aged between 18 and 34 years (58.3 %), have separate work and / or engage in home, only 86.7 % have secondary. 94.9 % of users go for cures and made 71.1 % of dentists are women. The level of perception of quality of services in health centers , is regular (73.5 %), with a score of 93.36 points on the rating scale .The analysis of the dimensions reported good perception of services on reliability with 64.3 %, 65.3 % and security tangibles with 64.3 %; while responsiveness and empathy had low scores with 35.7 % and 44.9 % respectively, that is poor quality. Hypothesis tests between quality and demographic factors, it was found that there is no significant relationship between the quality of service and the establishment of health, gender dental surgeon, users gender, chief complaint, occupation and age of the users, but if significant relationship between quality, user type and level of education of the users was reported. In conclusion it was found that the quality of services provided in the micro network of northern cone is regular, with empathy and responsiveness quality factors that affect their state.

Keywords: Perception of quality of service, reliability, responsiveness, empathy, and tangibles security

ÍNDICE

DEDICATORA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

ÍNDICE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	5
1.5. LIMITACIONES.....	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.2. BASES TEÓRICAS	11
2.2.1. Fundamentos de la percepción y la calidad.....	11
2.2.2. Calidad del servicio	13
2.2.3. Calidad en servicios de salud.....	14
2.2.4. Calidad de la atención en los servicios odontológicos	16
2.2.5. Importancia de la calidad de la atención en servicio de odontología.....	19
2.2.6. Evaluación de la calidad en la atención odontológica	21

2.2.7. La percepción como factor para evaluar la calidad de la atención odontológica	23
2.2.8. Dimensiones de la percepción de la calidad	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	27
2.4. HIPÓTESIS	28
2.4.1. Hipótesis general.....	28
2.4.2. Hipótesis específicas.....	29
2.5. VARIABLES	29
2.5.1. Identificación de variables	29
2.5.2. Definición operacional de variables.....	30
2.5.3. Operacionalización de variables	30

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO	31
3.1.1. Tipo de estudio.....	31
3.1.2. Nivel de investigación.....	31
3.2. DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4.1. Población	32
3.4.2. Muestra	32
3.4.3. Criterios de selección de la muestra	33
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	34
3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	35
3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DEL INSTRUMENTO..	35
3.7.1. Recolección de la información	35
3.7.2. Procesamiento de datos.....	36
3.8. MATERIALES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.8.1. Instrumentos y equipos	36
3.8.2. Materiales e insumos	36

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS	37
4.2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS.	46
4.3. ANÁLISIS DE LA CALIDAD SEGÚN FACTORES DEMOGRÁFICOS Y ESTRUCTURALES	60
4.4. PRUEBAS DE HIPÓTESIS ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOS FACTORES VARIOS.....	76
DISCUSIONES	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Distribución de datos según género, edad, ocupación, grado de instrucción y tipo de seguro.....	37
Tabla N° 03: Distribución de datos según tipo de usuario	40
Tabla N° 03: Distribución de datos según motivo de consulta.....	42
Tabla N° 04: Distribución de datos según género del cirujano dentista	44
Tabla N° 05: Percepción de la calidad de los servicios odontológicos	46
Tabla N° 06: Percepción de la dimensión fiabilidad.....	48
Tabla N° 07: Percepción de la dimensión capacidad de respuesta.....	50
Tabla N° 07: Percepción de la dimensión seguridad	52
Tabla N° 09: Percepción de la dimensión empatía.....	54
Tabla N° 10: Percepción de la dimensión elementos tangibles	56
Tabla N° 11: Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio	58
Tabla N° 12: Percepción de la calidad del servicio según establecimiento de Salud	60
Tabla N° 13: Calidad del servicio según edad del usuario	62
Tabla N° 14: Calidad del servicio según el género de los usuarios	64
Tabla N° 15: Calidad del servicio según grado de instrucción de los usuarios.....	66
Tabla N° 16: Calidad del servicio según el tipo de usuario.....	68
Tabla N° 17: Calidad del servicio según ocupación del usuario	70
Tabla N° 18: Calidad del servicio según motivo de consulta	72
Tabla N° 19: Calidad del servicio según el género del cirujano dentista	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Distribución de datos según género, edad, ocupación, grado de instrucción y tipo de seguro.....	38
Gráfico N° 03: Distribución de datos según tipo de usuario.....	40
Gráfico N° 03: Distribución de datos según motivo de consulta	42
Gráfico N° 04: Distribución de datos según género del cirujano dentista	44
Gráfico N° 05: Percepción de la calidad de los servicios odontológicos	46
Gráfico N° 06: Percepción de la dimensión fiabilidad	48
Gráfico N° 07: Percepción de la dimensión capacidad de respuesta.....	50
Gráfico N° 07: Percepción de la dimensión seguridad.....	52
Gráfico N° 09: Percepción de la dimensión empatía.....	54
Gráfico N° 10: Percepción de la dimensión elementos tangibles.....	56
Gráfico N° 11: Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio	58
Gráfico N° 12: Percepción de la calidad del servicio según establecimiento de Salud	60
Gráfico N° 13: Calidad del servicio según edad del usuario	62
Gráfico N° 14: Calidad del servicio según el género de los usuarios.....	64
Gráfico N° 15: Calidad del servicio según grado de instrucción de los usuarios.....	66
Gráfico N° 16: Calidad Del Servicio Según El Tipo De Usuario	68
Gráfico N° 17: Calidad Del Servicio Según Ocupación Del Usuario	70
Gráfico N° 18: Calidad Del Servicio Según Motivo De Consulta.....	72
Gráfico N° 19: Calidad Del Servicio Según El Género Del Cirujano Dentista ..	74

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial; desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestra era, se ha observado un incremento en las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios que se brindan en los diferentes centros de salud. En las últimas décadas, la calidad de atención se ha convertido en un factor principal a tener en cuenta dentro de los establecimientos prestadores de servicios, el ofrecer atención de buena calidad ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud.

La calidad de atención es; entonces, un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, en este caso los pacientes, minimizando los riesgos en la prestación de los servicios.

Como toda organización prestadora de servicios, los establecimientos de salud, actualmente y desde corrientes cercanas al marketing, surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan. La calidad de atención en los establecimientos de salud puede ser estudiada en diferentes aspectos pero quien juzga todo el proceso en última instancia es el usuario. Por ello el usuario es el indicado para evaluar la calidad de la atención. Pero se tendrá en cuenta que el juicio valorativo del usuario no resulta solo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió.

Por tanto, si satisfacer las expectativas del usuario es tan importante como se ha dicho, entonces se hace necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los usuarios sobre su atención y los servicios brindados.

Este trabajo se enmarca en este punto y analiza las percepciones de los pacientes en cuanto a la calidad de atención en el servicio odontológico brindado en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. La evaluación de calidad de atención en los últimos años es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud depende de esto para que su servicio se recomiende. Si bien estos centros pueden ser calificados como empresas de servicios cuyo principal objetivo es la búsqueda del bienestar del paciente a través de una serie de acciones que permitan obtener resultados satisfactorios, es decir, mejorar su salud, los pacientes pueden sentirse sumamente afectados en situaciones diversas.

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

Por lo tanto hemos notado que últimamente la profesión ha visto un cambio radical en cuanto al comportamiento que tienen los pacientes al acudir al odontólogo y donde realizarse un tratamiento, ahora las personas tienen una nueva percepción de un servicio, modificaron sus hábitos de consumo y son los que eligen que servicios tomar.

Dentro de este marco las observaciones realizadas en el establecimiento de salud durante el desarrollo de las practicas pre-profesionales (internado), se ha podido apreciar que los usuarios que acuden para una atención no se encuentran completamente satisfechos con los servicios que reciben. De allí la inquietud de investigar los aspectos relacionados con la insatisfacción de los usuarios y ver si esta insatisfacción se da en todos los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, ya que a causa de la insatisfacción se produce que los usuarios dejen de acudir o no cumplan a cabalidad con su tratamiento ya sea por una deficiencia en la capacidad de respuesta, empatía, etc., y por ende no se resuelva el problema de salud del usuario (paciente).

Actualmente se reconoce que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención. Nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus necesidades, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer qué factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Interrogante General

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, 2015?

Interrogantes específicas

- a. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?
- b. ¿Cuál es la capacidad de respuesta que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?
- c. ¿Cuál es el nivel de seguridad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?
- d. ¿Cuál es el nivel de empatía que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?
- e. ¿Cómo perciben los elementos tangibles los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?
- f. ¿Qué factores inciden en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Evaluar el nivel de fiabilidad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- b. Determinar la capacidad de respuesta que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- c. Determinar el nivel de seguridad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- d. Determinar el nivel de empatía que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- e. Determinar cómo perciben los elementos tangibles los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- f. Identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La evaluación de la calidad de servicio, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado de la percepción del usuario, dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad de servicio. Desde este enfoque la percepción que el paciente tenga sobre el servicio que recibe en los establecimientos de salud, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas, y esta está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.

Este trabajo tiene relevancia académica ya que la presente investigación conducirá a resultados que puedan ser compartidos con aquellos profesionales interesados en la temática, identificando sus falencias y a través de sus propias investigaciones puedan incluso profundizar, mejorar o reorientar esta propuesta a temas relacionados.

Al mismo tiempo tiene relevancia científico – social, por la importancia que consiste en la necesidad de contar con datos actualizados en relación a la calidad de servicios odontológicos, desde la perspectiva del usuario.

Es necesario que el profesional de odontología conozca la percepción del usuario, sobre la calidad de servicio que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es cubrir las necesidades y demandas del paciente. La evaluación de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, ya que permite por un lado identificar falencias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos permite evaluar los resultados de la calidad de los servicios, para así aplicar correctivos para mejorar la atención al usuario y lograr su satisfacción, en este caso los que brinda el personal de odontología, teniendo en cuenta que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales.

La evaluación de la percepción de la calidad de servicios permitirá conocer las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.

Este estudio tiene también gran importancia debido a la magnitud que puede generar en los profesionales de odontología con respecto a su consulta y la satisfacción de los usuarios. Teniendo el personal de salud una buena empatía con sus pacientes, se verá reflejado en la atención que le otorgue y este al recibir una atención de calidez tendrá una mejor relación odontólogo – paciente, así como el apego a su tratamiento, lo que originará un mejor control de su padecimiento y por lo tanto la información que reciba sobre la educación para su salud oral, lo aplicará con mayor dedicación logrando así mejorar la salud de los usuarios.

1.5. LIMITACIONES

En la presente investigación solo se consigna como limitación la población de estudio, dado que recoge información sobre los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Gonzales H.¹ publico una investigación titulado: “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, la muestra estuvo constituida por 172 pacientes y los datos fueron obtenidos mediante una encuesta individual. Resultados: Se concluyó que hubo un alto nivel de aceptación siendo calificado como muy bueno la atención en la clínica, catalogando a los servicios como muy buenos y buenos en cuanto a infraestructura y equipamiento, el 33.7% de pacientes, manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera.

Camba L.² publico una investigación titulada: “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”, Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental; la muestra fue de 142 usuarios del servicio. Resultados: Calidad del servicio percibido por sus usuarios con 52,5% de satisfacción y 47,5% de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9% de insatisfacción.

En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7% de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4% de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3% de insatisfacción.

Valencia JC.³ publicó la investigación titulada: “Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco”. La muestra estuvo constituida por 200 pacientes seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático, a quienes se les aplicó un instrumento basado en la encuesta SERVQUAL modificada. Los Resultados: muestran que según la encuesta SERVQUAL, 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve-moderada. Concluyo: que la calidad de servicio de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cuzco fue percibida por los pacientes como insatisfactoria según la encuesta SERVQUAL.

Robles A.⁴ publicó la investigación titulada: “Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú” en 2004. La muestra fue de 232 pacientes y el instrumento usado para medir la calidad de servicio fue la encuesta SERVQUAL modificada, que mide el nivel de satisfacción del usuario externo mediante la diferencia de las expectativas y percepciones en cinco dimensiones. Los Resultados: La calidad de servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%). Concluyó: El ítem con mayor valor de insatisfacción fue: La clínica debe ser fácil de identificar, tener letreros, señales y lista de precios; y el ítem con más satisfacción fue: Los trabajadores de la clínica inspiran confianza hacia

el usuario. La primera dimensión priorizada fue respuesta rápida y la última empatía.

Villanueva.⁵ Realizó una investigación titulada: “Calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco en Tacna, 2002”. La muestra fue de 100 usuarios que acudieron a consulta durante todo el año 2002, las encuestas utilizadas fueron definidas según el modelo SERVQUAL y medidas a través de la escala de Likert. Los Resultados muestran que el 71% de los usuarios externos muestran insatisfacción leve-moderada y el 29% insatisfacción severa con el servicio recibido.

Seclén J, Darras C.⁶ realizaron un estudio titulado: “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000”. Análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV) 2000. Fueron entrevistados 376 y 327 usuarios de los Centros de Salud y hospitales, respectivamente. Las variables de estudio fueron Satisfacción del Usuario, niveles socioeconómicos y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención. Se aplicó estadística descriptiva y multivariada. Resultados: Los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La Satisfacción del Usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción. La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la Satisfacción del usuario. Conclusiones: Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

Rodríguez M.⁷ publicó una investigación titulada: "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." La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple. Resultados: los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambas asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$). También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%). Concluyo: que éste trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Fundamentos de la percepción y la calidad

Para entender el concepto de percepción es necesario conocer la definición de sensación. La sensación se refiere a experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples. La sensación también se define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo⁸.

La percepción incluye la interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización⁹. La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro¹⁰.

La percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad. Es decir que, mediante referentes aprendidos, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad. Este proceso de formación de estructuras perceptuales se realiza a través del aprendizaje mediante la socialización del individuo en el grupo del que forma parte, de manera implícita y simbólica en donde median las pautas ideológicas y culturales de la sociedad.

En relación a la calidad en la actualidad existen diversas definiciones de la calidad, siendo similares en su contenido o apreciación según el punto de vista de cada autor. La palabra “calidad” proviene del latín “Qualitatem” que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios¹¹.

La calidad es la base del éxito de toda institución; no se trata de hacer bien las cosas sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho. En si la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de los usuarios; el término calidad se ha convertido en una de las palabras claves de nuestra sociedad alcanzando tal grado de relevancia que iguala e incluso supera el factor precio¹².

La calidad orientada al cliente es cuando el rendimiento del producto o servicio es igual o superior a las expectativas del usuario¹³: el cual exige precios justos, servicio en el menor tiempo posible, mejora continua, seguridad, confiabilidad y agilidad en el servicio. Siendo entonces un concepto muy dinámico que depende de muchos factores como los gustos y motivaciones del consumidor.

La organización mundial de la salud (OMS) considera a la calidad como un concepto clave de hoy en día para los servicios de salud y la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el usuario, un alto grado de satisfacción por parte del usuario, impacto final en la salud¹⁴.

La calidad de servicio está basada en la percepción del cliente¹⁵. La calidad consiste en servicios de salud deseables¹⁶. Se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente.

Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención¹⁷.

Por tanto definimos la percepción de la calidad como la interpretación del usuario acerca del conjunto de acciones realizadas para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias (necesidad no expresada).

2.2.2. Calidad del Servicio

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”¹⁸. En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles¹⁹. A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, como por ejemplo los fármacos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir. La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva²⁰.

Dada esta diferenciación, Lewi y col²¹ fueron quizás los primeros en plantear el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores relacionado con sus expectativas. Grönroos²² y; Parasuraman y col²⁰ toman este planteamiento basado en lo que se denomina el paradigma de la desconfirmación o disconformidad. En su obra Parasuraman y col. anotan el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En este caso hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya que ésta consista en un producto o en un servicio. En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera²³.

La calidad del servicio, por su carácter subjetivo, debido quizás a las relaciones interpersonales que se establecen entre el proveedor de la atención y el usuario, intenta responder a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios tratando de satisfacerlos. Teniendo en cuenta esta conceptualización podríamos decir que: “Calidad del servicio es satisfacer y exceder las necesidades y expectativas de los usuarios frente a la atención de salud recibida.”

2.2.3. Calidad en Servicios de Salud

Para Donabedian²⁴, la calidad en los servicios de salud es una propiedad compleja, pero que es susceptible de un análisis sistemático para ser medida.

La definición clásica de calidad en el ámbito de la salud ha sido desarrollada y analizada por Donabedian y según él, la “Calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los menores riesgos para el paciente, donde los mayores beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes”. También la define de la siguiente manera: “Calidad es una propiedad de juicio sobre alguna unidad definible de la atención”²⁴. Sin embargo, buscando una manera más clara del término y relacionándolo con la salud, la calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste espera^{25, 26}. Es satisfacer las necesidades del usuario de manera consciente en todos los aspectos^{27, 28}. Los profesionales de la salud tienden a definir la calidad en términos de atributos y resultados de la atención suministrada por los médicos y recibida por los pacientes. Enfatizan la excelencia técnica con la que se suministra la atención y las características de la interacción entre el usuario y el prestador. Deming W²⁹, nos dice refiriéndose al campo industrial, que calidad significa "hacer lo correcto, de la manera correcta", en el campo de salud esto significaría ofrecer una diversidad de servicios que sean seguros, eficaces y que cubran las necesidades y deseos de los usuarios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos:

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

No es posible reducir a uno o algunos de estos elementos en la calidad en salud, pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la Institución Sanitaria^{30, 31, 32}.

En Salud la calidad puede referirse a la calidad técnica de la atención; a los aspectos no técnicos de la prestación de servicios, tales como el tiempo de espera y las actitudes del personal; y a otros elementos tales como las políticas, la infraestructura, el acceso y la administración.

Por lo tanto se puede definir a la calidad en Odontología como la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.

La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros³³.

2.2.4. Calidad de la atención en los servicios odontológicos

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud³⁴.

Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias³⁴.

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos³⁵.

En la dimensión interpersonal se expresan las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de salud, conjuntamente con el resto de su equipo y el paciente³⁶. La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad³⁷.

Las definiciones de ¿qué es la calidad? son numerosas, pero todas de una manera u otra relacionan dos aspectos fundamentales: lo que se espera recibir (expectativa) y lo que se recibe (satisfacción), por el cliente y el prestador, los que en la medida que se acerquen o coincidan expresarán más calidad.

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

Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente, debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas³⁸.

Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental³⁹.

La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención³⁶. En la medida en que se profundice en la investigación de los factores que determinan el desarrollo de la dimensión interpersonal de la atención y se aplique el conocimiento adquirido en la práctica odontológica y en la formación y perfeccionamiento de los recursos humanos de salud, la frontera entre la denominada dimensión técnica y la dimensión interpersonal de la atención se irá borrando y podremos hablar entonces de una práctica odontológica a la que le es inherente un alto nivel científico y técnico integral, pues el profesional de la salud estará cada vez más capacitado para actuar científicamente al acercarse a la dimensión humana de sus pacientes³⁶.

La tercera dimensión de la calidad de la atención odontológica incide notablemente en la satisfacción del paciente, nos referimos al entorno donde se desarrolla la atención, a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención; características tales como una consulta agradable

con condiciones de privacidad; tiempo de espera breve; eficiencia y rapidez en la admisión, en los laboratorios, entre otros así como una total accesibilidad al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos necesarios, constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades³⁸.

No obstante la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del odontólogo con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente. El profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo-paciente y estos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y confianza aún en las situaciones más difíciles de la práctica odontológica³⁸.

2.2.5. Importancia de la calidad de la atención en servicio de odontología

La salud oral sigue siendo un aspecto fundamental de las condiciones generales de salud en las Américas debido a la importancia que tiene como parte de la carga global de morbilidad oral, los costos relacionados con su tratamiento y la posibilidad de aplicar medidas eficaces de prevención. Mediante resolución ministerial N° 649-2007/MINSA considera que estas enfermedades constituyen un grave problema de salud pública que tiene efectos considerables desde el punto de vista del dolor y pérdida de calidad de vida de quien la padece⁴⁰.

La estrategia de Salud Bucal según la estructura orgánica de salud, está enmarcada en el desarrollo de actividades de la atención integral de salud y la atención por etapas de vida. El 95% de peruanos padece de la Enfermedad de la caries dental. Es prioritario dar énfasis a la prevención y promoción de la salud bucal, sin descuidar las necesidades de la población en el libre acceso a la atención recuperativa de la salud bucal⁴⁰.

Dentro de este marco la calidad en el servicio odontológico es importante, ya que; la calidad es lo justo desde una perspectiva ética, ya que los servicios de salud están dirigidos a los seres humanos, en cuanto personas. La vida humana, la persona, por su valor, es inviolable y merece respeto y trato cuidadoso. La salud no es el principal valor del hombre; el principal valor del hombre es la vida, su existencia, ya que es a través de ella que puede realizarse el valor de la salud, así como cualquier otro valor⁴¹.

La calidad tiene un fundamento humanístico innegable. Ella es parte de las personas y tiene como finalidad las personas.

De lo anteriormente consignado, lo importante de hacer las cosas con calidad es que se logra:

- La satisfacción de todos los usuarios.
- Resultados óptimos de atención, un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo.
- Eficiencia.
- Competitividad y por tanto la supervivencia de la organización.
- La satisfacción, la realización y el mejoramiento personal⁴².

2.2.6. Evaluación de la calidad en la atención odontológica

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención⁴³.

Blumenthal (1996) piensa que la calidad técnica de la atención tiene 2 dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad)⁴⁴. Además considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad⁴⁴.

El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales:

- Estructura: Se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.

- Proceso: Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad de que dispongan, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes.
- Resultado: En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud⁴⁵.

Actualmente se utilizan más los métodos que toman datos de procesos y resultados, o de los tres componentes, toda vez que se ha visto claramente que una buena estructura no asegura un buen proceso, ni que un buen proceso asegura un buen resultado, ni que un buen resultado puede asegurar las bondades de la estructura o del proceso. De ahí la importancia que se da hoy día al enfoque sistémico y la tendencia a no considerar aisladamente un componente. La evaluación de la calidad debe, entonces, construirse a partir de un cuerpo de conocimientos sobre las relaciones que existen entre estructura, proceso y resultados³⁸.

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción y expectativa de los pacientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que éste se sentirá totalmente satisfecho con nuestro trabajo³⁴.

La evaluación y mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos implica, por lo tanto, un proceso de identificación y satisfacción de estas expectativas, dadas las circunstancias que enmarcan el contexto en que se producen los servicios.

Es decir, se debe considerar no sólo los aspectos internos de la organización del servicio odontológico sino que, además, debemos considerar los elementos del entorno o contexto que pueden comprometer las acciones para el mejoramiento de la calidad. Mejoramiento, que obliga a establecer una coherencia entre la organización sistémica.

2.2.7. La percepción como factor para evaluar la calidad de la atención odontológica

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad³⁴.

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud¹⁰.

Generalmente, el paciente no puede valorar con justeza si el aspecto técnico científico funcionó adecuadamente en la atención recibida; él no sabe si una intervención quirúrgica o un examen complementario se realizó con la calidad requerida o si el

diagnóstico es acertado o no, pero él sí sabe qué tipo de asistencia recibió, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo de salud; él sabe si fue tratado como una persona o no. De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo³⁴.

Se reconoce que existen tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar satisfacción: "A la primera", que se refiere a la situación ideal en la cual el usuario recibe por primera vez nuestro producto de manera efectiva y eficaz y damos en el blanco. No se producen malos entendidos ni discrepancias y se logra un intercambio ágil y agradable⁴⁶.

También se puede generar satisfacción "a la segunda" cuando se produce un error en el momento de la prestación, que es identificado, enfrentado y subsanado en el momento, de tal modo que el cliente queda satisfecho a pesar de lo sucedido³⁶. Por ejemplo, que el paciente haya tenido que esperar un largo rato en la sala de recepción para ser atendido y algún miembro del consultorio se haya acercado para explicarle con mucha cortesía los motivos de la demora y las disculpas del caso con una taza de café o una buena revista⁴⁶.

Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la tercera" tenemos la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro⁴⁶.

La satisfacción del paciente y el cuidado de la salud están indicados como un importante factor asociado con los conocimientos de salud, las indicaciones, los resultados de

tratamiento, entre otros. En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente⁴⁷.

Como con toda organización que se ocupe de satisfacer a los usuarios de sus productos o servicios, los proveedores de servicio dental se están involucrando mucho más con la satisfacción de sus pacientes. Esto se da debido al incremento de las evidencias que están asociadas entre la satisfacción, la conformidad del paciente y los sucesos del tratamiento que determinan la calidad del cuidado dental⁴⁸. En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios⁴⁸.

La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente³⁴.

Esta relación puede tener como marco la clínica y la satisfacción generada en su integralidad cumple varias funciones:

- Una función social: para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, responsabilizando con el mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social.

- Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud: el ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y el alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud.
- Una función terapéutica: un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional.

Como ya hemos expresado, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él. Por ésta razón, el profesional que se gana la confianza está engendrando una respuesta socio emotiva en el mismo que se beneficia por muy variadas vías el resultado de la atención. Esta relación se ha comprobado empíricamente en varias investigaciones internacionales³⁴.

2.2.8. Dimensiones de la percepción de la calidad

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones⁴⁹:

- **Fiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad:** Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona para entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Elementos tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad⁴⁹.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Atención de salud: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Calidad de la atención de salud: Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Establecimiento de salud: nombre genérico dado a cualquier local o ámbito físico destinado a la prestación de asistencia sanitaria a la población en régimen de internación y/o no internación, cualquiera que sea el nivel de categorización.

Microred: Es el conjunto de establecimientos de salud del primer nivel de atención.

Percepción del Usuario: Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Producto o servicio: Todo bien tangible o acción concreta (llevada a cabo por una persona o un grupo) recibida por la siguiente persona en el proceso productivo (cliente interno) y, finalmente por el cliente externo.

Redes de establecimientos de salud: conjunto de establecimientos del sistema de salud, regionalizado y jerarquizado por niveles de complejidad, capacitado para resolver todos los problemas de salud de la población de su responsabilidad.

Satisfacción del usuario: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servqual: es la escala más usada para medir la calidad de un servicio.

Usuario: persona que acude al establecimiento de salud para una consulta o atención en salud.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe un nivel bajo en la calidad del servicio odontológico.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los usuarios perciben que existe buen nivel de fiabilidad en la atención que reciben en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- b. Existe poca capacidad de respuesta para la atención de los usuarios en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- c. Los usuarios que se atienden los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe buen nivel de seguridad.
- d. Existe bajo nivel de empatía en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.
- e. Los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe un buen equipamiento como elementos tangibles.
- f. El grado de instrucción y el tipo de usuario, son factores determinantes que afectan la percepción de la calidad de los servicios odontológicos, más no la atención, género del cirujano dentista, el motivo de consulta, género del usuario, ni la ocupación del usuario.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Identificación de variables

Variable única: Percepción de la calidad de servicios odontológicos.

2.5.2. Definición operacional de variable

Interpretación sobre el servicio que recibe, fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

2.5.3. Operacionalización de variable

Variable	Concepto operativo	Indicadores	Instrumento	Escala de evaluación
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	Interpretación sobre el servicio que recibe, fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.	Fiabilidad	Cuestionario Preguntas del 01 al 05	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente mala calidad. - Muy mala calidad. - Mala calidad. - Regular. - Buena calidad. - Muy buena calidad. - Excelente calidad.
		Capacidad de respuesta	Cuestionario Preguntas del 06 al 09	
		Seguridad	Cuestionario Preguntas del 10 al 13	
		Empatía	Cuestionario Preguntas del 14 al 18	
		Elementos tangibles	Cuestionario Preguntas del 19 al 22	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación según la finalidad que persigue es pura (básica), debido a que se pretende recoger información sobre el estado actual de las unidades de estudio en relación a la percepción de la calidad de los servicios de salud. Por el manejo de datos se trata de una investigación de tipo cuantitativo.

3.1.2. Nivel de investigación

Por su nivel de complejidad se trata de una investigación de nivel descriptiva, que busca explicar el estado actual de la variable, partiendo de la descripción de la percepción de los servicios odontológicos.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación cuyo ámbito es micro regional, debido a que tiene un carácter local, es decir que se circunscribe a los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, la cual se llevó a cabo en el año 2015.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación se basa en el método científico, con diseño no experimental, descriptivo. En el cual, se recogerá información mediante un cuestionario de 22 ítems, agrupados en 5 dimensiones, esta información permitirá evaluar la percepción de la calidad de los servicios de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. Además se incluirá un cuestionario para registrar los datos demográficos de los usuarios.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Está constituida por un promedio de 195 pacientes que acuden en un día, a los 7 centros de salud que pertenecen a la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.

3.4.2. Muestra

A. Determinación de la muestra.

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Nivel de confianza = 95%
- p = Variabilidad positiva = 50%
- q = Variabilidad negativa = 50%
- e = Margen de error = 7%
- N = Tamaño de la población

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq} = 98$$

B. Distribución de la muestra

Establecimiento de salud	Población	Muestra
C.S. La Esperanza	20	10
C.S Alto de la Alianza	18	9
C.S Ciudad Nueva	13	7
P.S Ramón Copaja	30	15
P.S Juan Velasco	26	13
P.S Cono Norte	46	23
P.S Intiorko	42	21
Total	195	98

3.4.3. Criterios de selección de la muestra

La selección de la muestra se realizara mediante el método accidental, es decir, según se presenten los casos.

Criterios de inclusión de la muestra:

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años de edad que acuden a una atención dental en el establecimiento de salud.
- Usuarios que recibieron por lo menos una consulta y/o un tratamiento dental.
- Usuario que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión de la muestra:

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios con algún impedimento mental.
- Usuarios que acudieron por emergencia.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para determinar la percepción de calidad de servicios odontológicos, la técnica a utilizar es la encuesta y el instrumento es el cuestionario SERVQUAL modificada, para su uso en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), el cual se basa en las percepciones de la calidad por el usuario (paciente). Se utiliza este instrumento ya que es el modelo maestro para evaluar la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las percepciones (satisfacciones) de los usuarios respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El instrumento es del tipo auto-administrado y de carácter anónimo. Este instrumento consta de dos partes:

1. La primera parte explora los datos personales de edad, sexo, ocupación, grado de instrucción, tipo de usuario, tipo de seguro y motivo de consulta.
2. La segunda parte explora las 5 dimensiones de SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Consta de 22 preguntas, las cuales son distribuidas de la siguiente forma:
 - Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
 - Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
 - Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
 - Empatía: Preguntas del 14 al 18.
 - Elementos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Cada pregunta tiene 7 alternativas de acuerdo a la escala de Likert las cuales se responderán marcando una sola alternativa.

3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se hizo uso de la encuesta SERVQUAL del ministerio de salud el cual fue aprobado dentro del proyecto de Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, mediante una Resolución Ministerial N° 527-2011. No fue necesario realizar pruebas de confiabilidad puesto que el instrumento es estandarizado, bajo el modelo SERVQUAL.

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DEL INSTRUMENTO

3.7.1. Recolección de la información

Preliminarmente a la aplicación de la encuesta, se solicito los permisos mediante solicitud dirigida a los gerentes de cada establecimiento de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. La recolección de datos se llevo a cabo a través de una encuesta tipo cuestionario realizada a los pacientes adultos, estos fueron entrevistados al finalizar la atención en el servicio de odontología, en el área de sala de espera y sin la presencia del odontólogo.

Se le explico a cada paciente el objetivo de la encuesta, solicitando su consentimiento verbal para la aplicación del cuestionario, dicho cuestionario fue anónimo. Se le explico al paciente la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:

La encuesta consta de 2 partes: la primera parte que son datos personales generales y la segunda parte que es el cuestionario que consta de 22 preguntas las cuales tiene que calificar las percepciones que se refiere a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio. Se le explico que la calificación que se utiliza es una escala numérica del 1 al 7 el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

3.7.2. Procesamiento de datos

El procesamiento de resultados se realizó de forma computarizada. El vaciado y procesamiento de todos los datos recolectados, así como del informe final, se realizó con el programa Microsoft Word 2010 utilizando para la realización de la parte estadística los programas SPSS Statistic 22 y Microsoft Excel 2010.

- Se organizaron en tablas de frecuencias, con sus respectivos gráficos.
- Se realizaron análisis de frecuencias absolutas y frecuencias relativas.
- Se aplicaron medidas de tendencia central.

3.8. MATERIALES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Instrumentos y equipos

- Computadora.
- Calculadora.
- Cámara fotográfica.

3.8.2. Materiales e insumos

- Lapiceros.
- Papel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS

Tabla N° 01

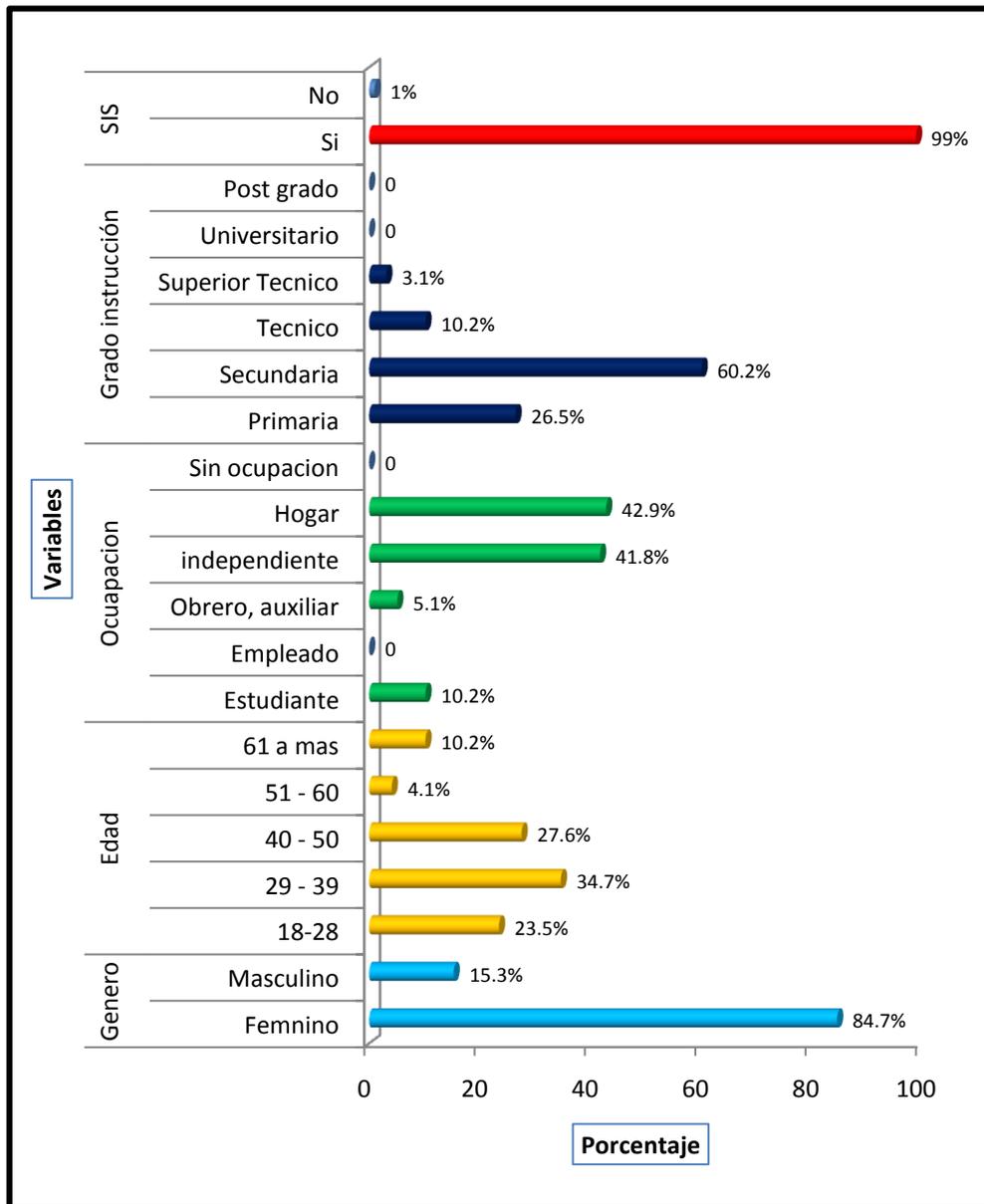
Datos generales de la muestra

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)
Género	Femenino	83	84.7
	Masculino	15	15.3
Edad	18-28	23	23.5
	29 – 39	34	34.7
	40 – 50	27	27.6
	51 – 60	4	4.1
	61 a mas	10	10.2
Ocupación	Estudiante	10	10.2
	Empleado	0	0
	Obrero, auxiliar	5	5.1
	independiente	41	41.8
	Hogar	42	42.9
	Sin ocupación	0	0
Grado instrucción	Primaria	26	26.5
	Secundaria	59	60.2
	Técnico	10	10.2
	Superior Técnico	3	3.1
	Universitario	0	0
	Post grado	0	0
SIS	Si	97	99
	No	1	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 01

Datos generales de la muestra



Interpretación

En la tabla N° 01 se presentan los resultados obtenidos sobre los datos generales de los usuarios encuestados, en donde se observa que el 84.7% fueron mujeres y el 15.3% fueron hombres.

En la variable de edad se encontró que, el 23.5% de usuarios pertenecía al grupo de 18 a 28 años, el 34.7% pertenecía al grupo de 29 a 39 años, el 27.6% pertenecía al grupo de 40 a 50 años, el 4.1% pertenecía al grupo de 51 a 60 años y finalmente el 10.2% pertenecía al grupo de 61 a más años.

En la variable de ocupación el 10.2% estuvo dentro del grupo de estudiantes, el 5.1% estuvo dentro del grupo de obrero auxiliar, mientras que el 41.8% estuvo dentro del grupo de trabajadores independientes, y finalmente el 42.9% estuvo dentro del grupo de dedicados al hogar.

En la variable de grado de instrucción se encontró que el 26.5% estudiaron solo primaria, mientras que el 60.2% terminaron estudios secundarios, el 10.2% tienen un nivel técnico y finalmente el 3.1% terminaron estudios superior técnico.

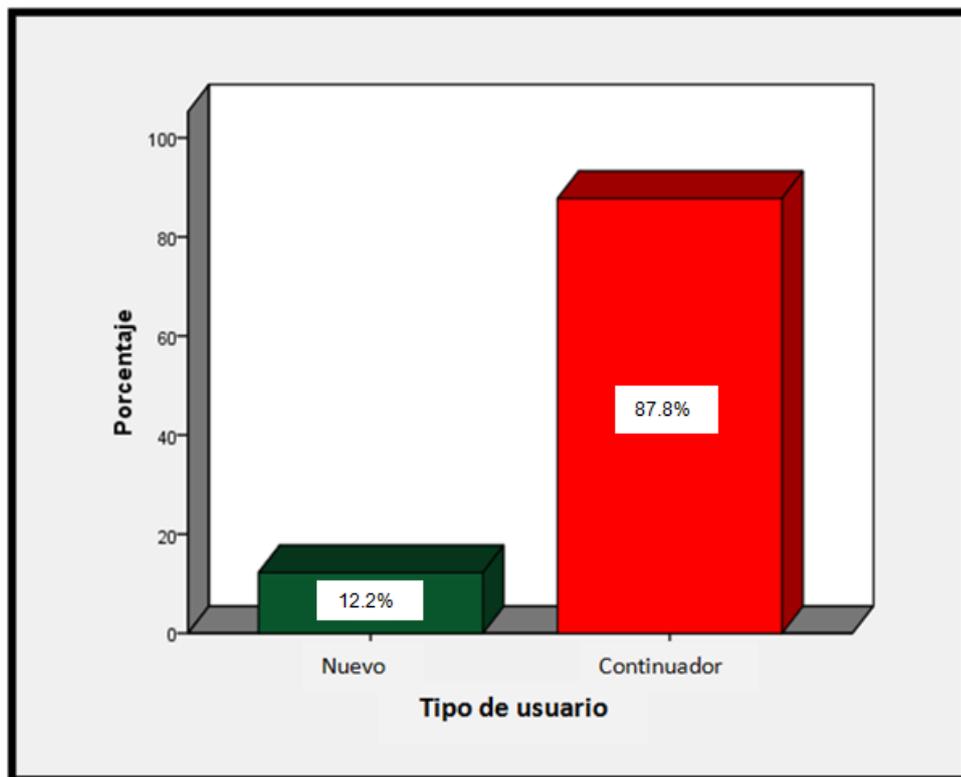
En la variable de si cuenta con SIS, el 99% si cuenta con seguro y el 1% no contaba con seguro integral de salud (SIS).

Tabla N° 02
Tipo de usuario

Tipo	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nuevo	12	12.2	12.2
Continuador	86	87.8	100.0
Total	98	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 02
Tipo de usuario



Interpretación

En la tabla N° 02 se presentan los resultados sobre el tipo de usuario al que pertenecen los pacientes que se atendieron en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 12.2% de los pacientes que acudieron al servicio de odontología fueron usuarios nuevos y el 87.8% fueron usuarios continuadores.

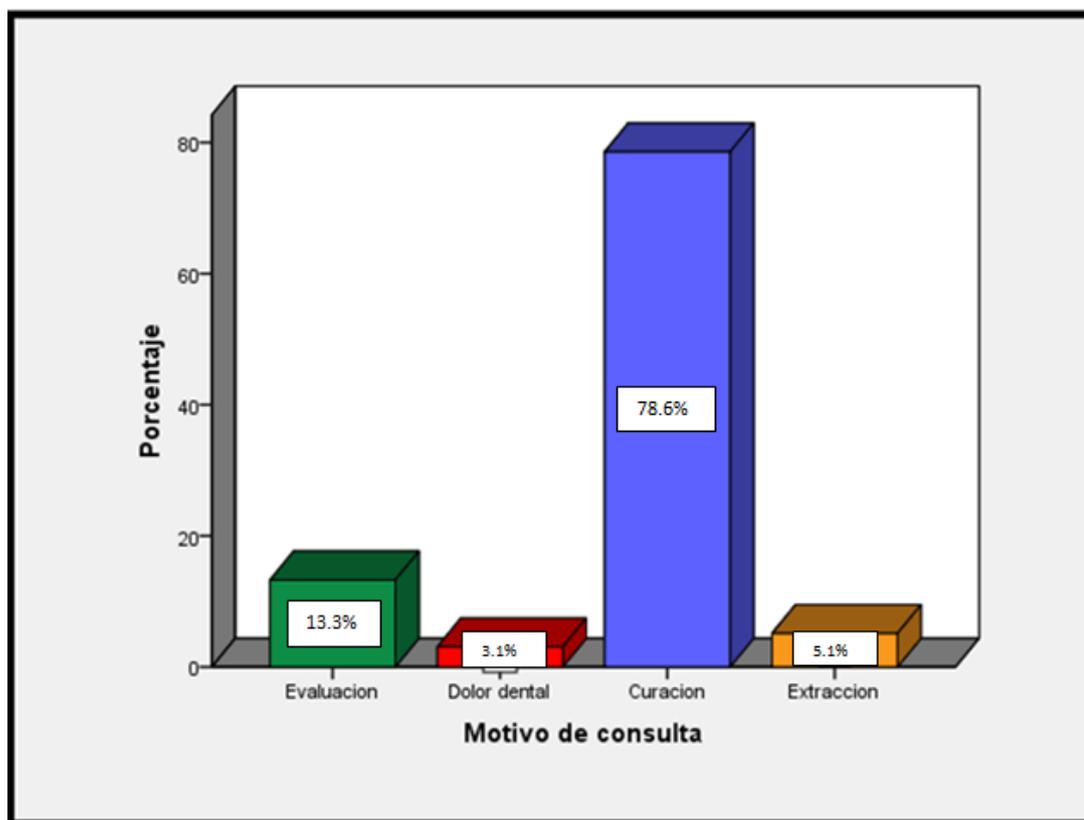
De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, son usuarios continuadores.

Tabla N° 03
Motivo de consulta

Tipo	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Evaluación	13	13.3	13.3
Dolor dental	3	3.1	16.3
Curación	77	78.6	94.9
Extracción	5	5.1	100.0
Total	98	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 03
Motivo de consulta



Interpretación

En la tabla N° 03 se presentan los resultados sobre los motivos de consulta de los usuarios que se atendieron en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 13% de los usuarios acudieron para realizar una evaluación dental, el 3.1% por un problema de dolor dental, el 78.6% para realizar curaciones y el 5.1% para extracciones.

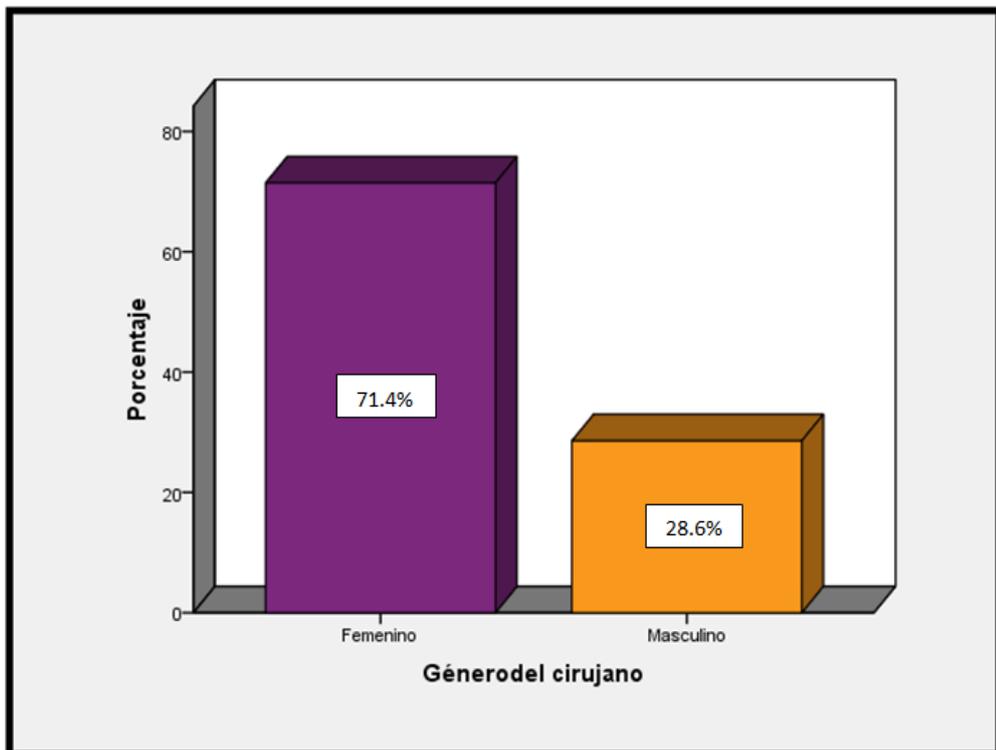
De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, acuden para realizarse curaciones. Son muy pocos los pacientes que acuden por dolor dental.

Tabla N° 04
Género del cirujano dentista

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Femenino	70	71.4	71.4
Masculino	28	28.6	100.0
Total	98	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 04
Género del cirujano dentista



Interpretación

En la tabla N° 04 se presentan los resultados sobre el género del cirujano dentista que atendieron a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 71.4% de los cirujanos dentistas que fueron de sexo femenino y el 28.6% de los cirujanos dentistas fueron de sexo masculino.

De la información anterior deducimos que la mayoría de los cirujanos dentistas que atienden en los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, son del sexo femenino.

4.2 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED COMO NORTE DE LA CIUDAD DE TACNA.

Tabla N° 05

Percepción de la calidad de los servicios odontológicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Promedio
Mala calidad	5	5.1	Media: 93.36 Moda; 94
Regular	72	73.5	
Buena calidad	20	20.4	
Excelente calidad	1	1.0	
Total	98	100.0	

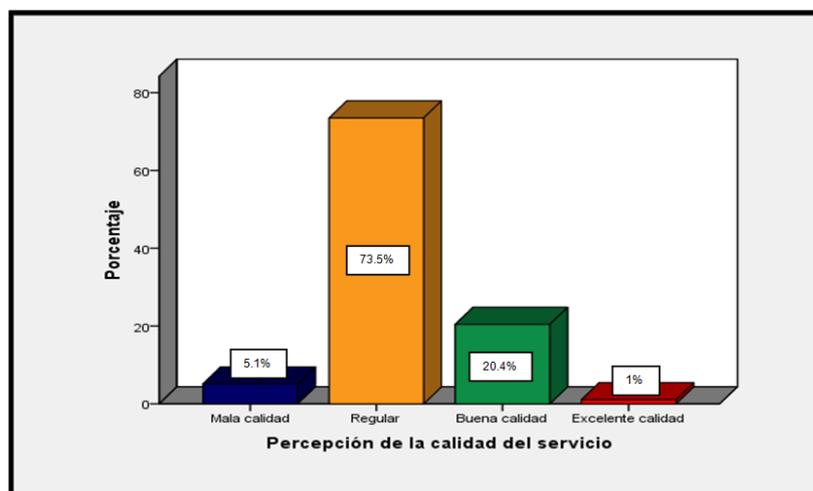
Fuente: Elaboración propia

Escala de evaluación de la calidad

1. Completamente de mala calidad	= 22 - 40
2. Muy mala calidad	= 41 - 59
3. Mala calidad	= 60 - 78
4. Regular	= 79 - 97
5. buena calidad	= 98 - 116
6. Muy buena calidad	= 117 - 135
7. Excelente	= 136 - 154

Gráfico N° 05

Percepción de la calidad de los servicios odontológicos



Interpretación

En la tabla N° 05 se presentan los resultados sobre la Percepción de la calidad de los servicios odontológicos, percibida por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 5.1% percibe mala calidad de servicios odontológicos, el 73.5% percibe una regular calidad, el 20.4% percibe una buena calidad y el 1% percibe una excelente calidad en los servicios odontológicos. Así mismo se puede observar que el promedio de evaluación de la percepción de la calidad del servicio es de 93.96 puntos que según la escala de evaluación se ubica en el nivel regular.

Entonces deducimos que la mayoría de los usuarios perciben que la calidad del servicio odontológico en los centros de salud de la Microred del Cono Norte es regular.

Tabla N° 06

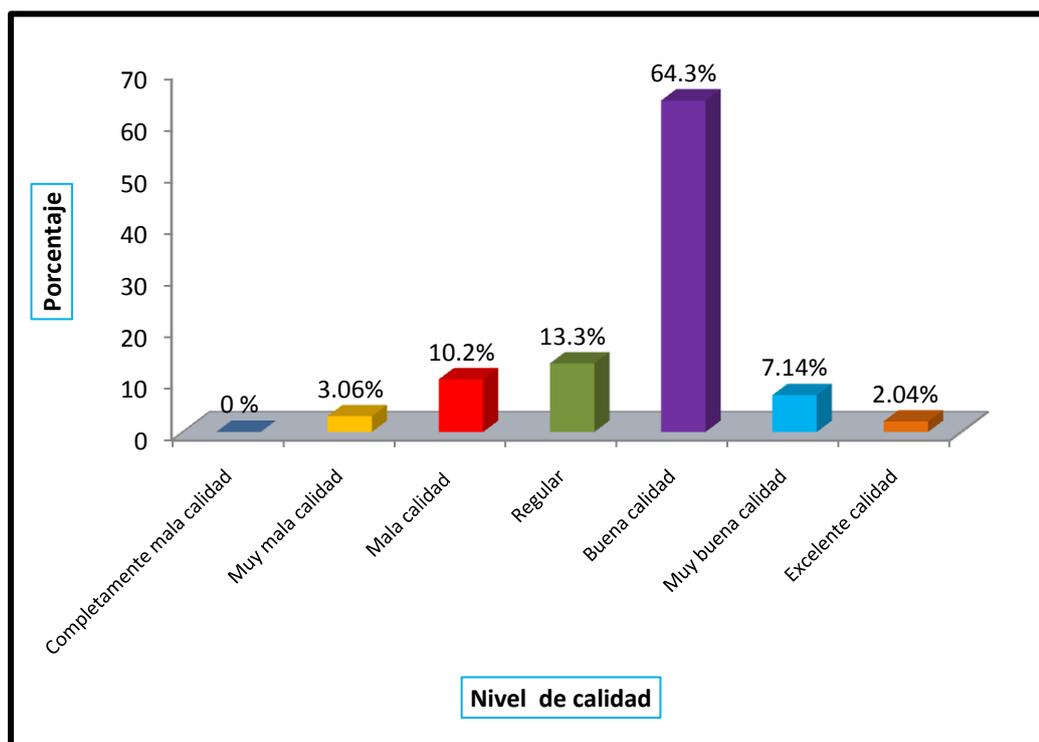
Fiabilidad

Nivel	f	%
Completamente mala calidad	0	0
Muy mala calidad	3	3.06
Mala calidad	10	10.2
Regular	13	13.3
Buena calidad	63	64.3
Muy buena calidad	7	7.14
Excelente calidad	2	2.04
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 06

Fiabilidad



Interpretación

En la tabla N° 06 se presentan los resultados sobre fiabilidad, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 3.06% percibe muy mala calidad, el 10.2% percibe mala calidad, el 13.3% percibe una regular calidad, el 64.3% percibe una buena calidad, el 7.14% percibe una muy buena calidad y el 2.04% percibe una excelente calidad en fiabilidad.

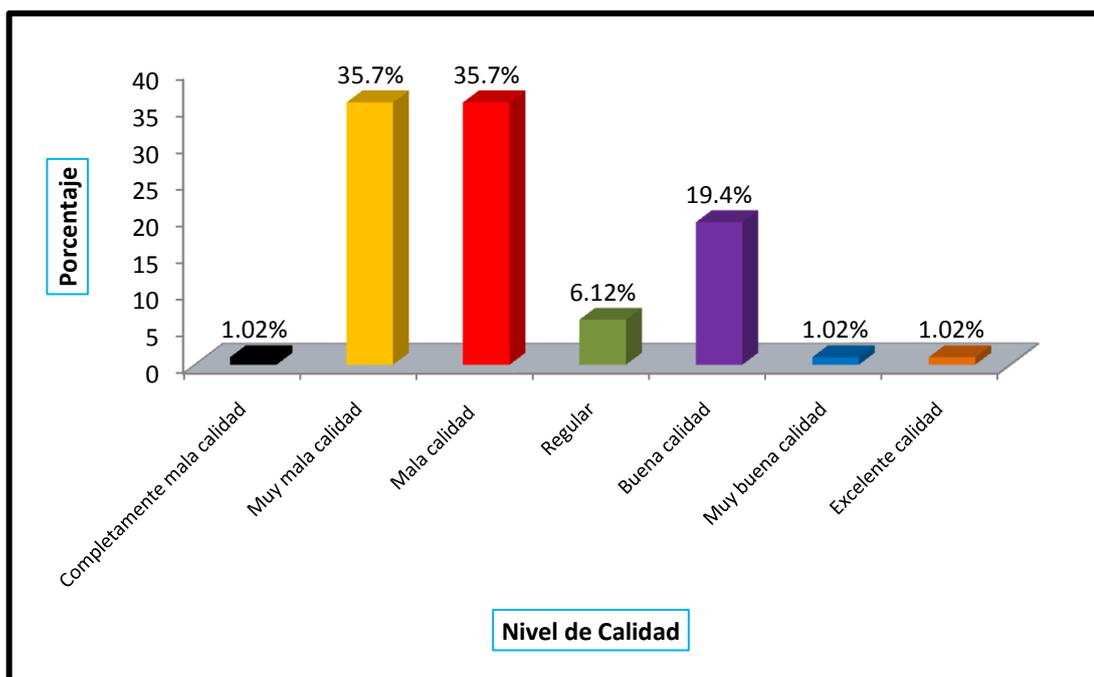
De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios percibe que el servicio es fiable.

Tabla N° 07
Capacidad de respuesta

Nivel	f	%
Completamente mala calidad	1	1.02
Muy mala calidad	35	35.7
Mala calidad	35	35.7
Regular	6	6.12
Buena calidad	19	19.4
Muy buena calidad	1	1.02
Excelente calidad	1	1.02
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 07
Capacidad de respuesta



Interpretación

En la tabla N° 07 se presentan los resultados sobre capacidad de respuesta, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 1.02% percibe completamente mala calidad, el 35.7% percibe muy mala calidad, otro 35.7% percibe mala calidad, el 6.12% percibe una regular calidad, el 19.4% percibe una buena calidad, el 1.02% percibe una muy buena calidad y finalizando el otro 1.02% percibe excelente calidad en capacidad de respuesta.

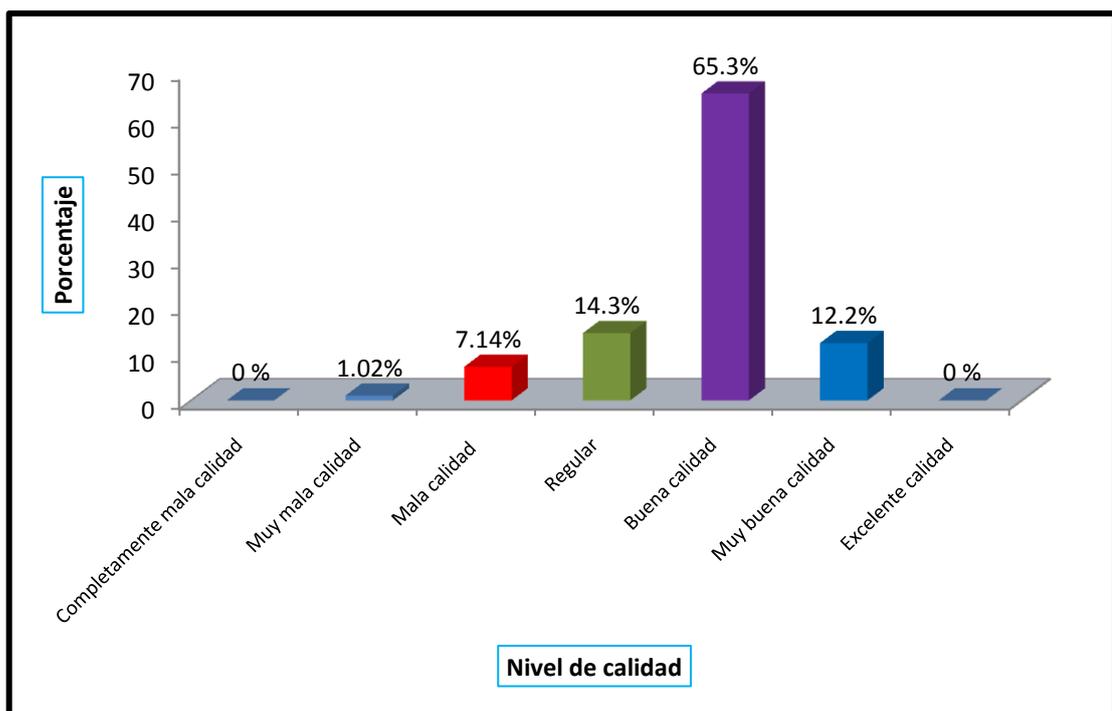
De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios percibe muy mala y mala capacidad de respuesta con 35.7%, en cuanto a los servicios recibidos en los establecimientos de salud.

Tabla N° 08
Seguridad

Nivel	f	%
Completamente mala calidad	0	0
Muy mala calidad	1	1.02
Mala calidad	7	7.14
Regular	14	14.3
Buena calidad	64	65.3
Muy buena calidad	12	12.2
Excelente calidad	0	0
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 08
Seguridad



Interpretación

En la tabla N° 08 se presentan los resultados sobre seguridad, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 1.02% percibe muy mala calidad, el 7.14% percibe mala calidad, el 14.3% percibe una regular calidad, el 65.3% percibe una buena calidad y el 12.2% percibe una muy buena calidad en seguridad.

De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios se siente seguro ante los servicios que recibe en los centros de salud.

Tabla N° 09

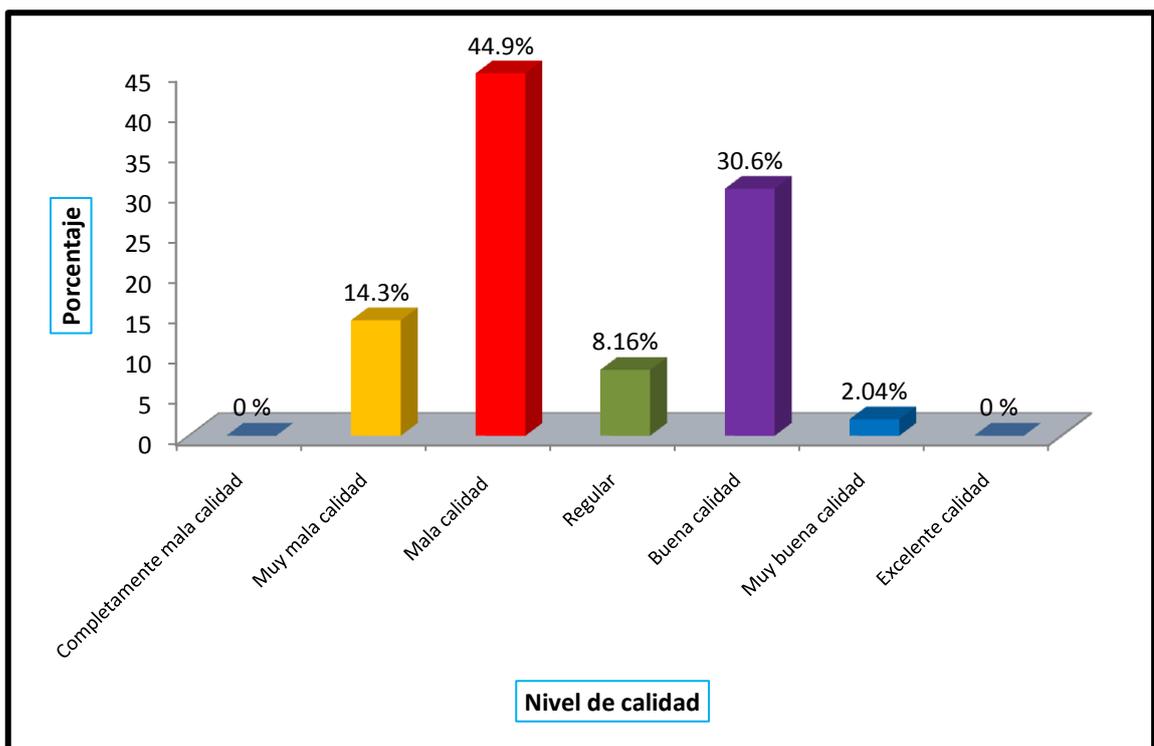
Empatía

Nivel	f	%
Completamente mala calidad	0	0
Muy mala calidad	14	14.3
Mala calidad	44	44.9
Regular	8	8.16
Buena calidad	30	30.6
Muy buena calidad	2	2.04
Excelente calidad	0	0
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 09

Empatía



Interpretación

En la tabla N° 09 se presentan los resultados sobre empatía, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 14.3% percibe muy mala calidad, el 44.9% percibe mala calidad, el 8.16% percibe una regular calidad, el 30.6% percibe una buena calidad y el 2.04% percibe una muy buena calidad.

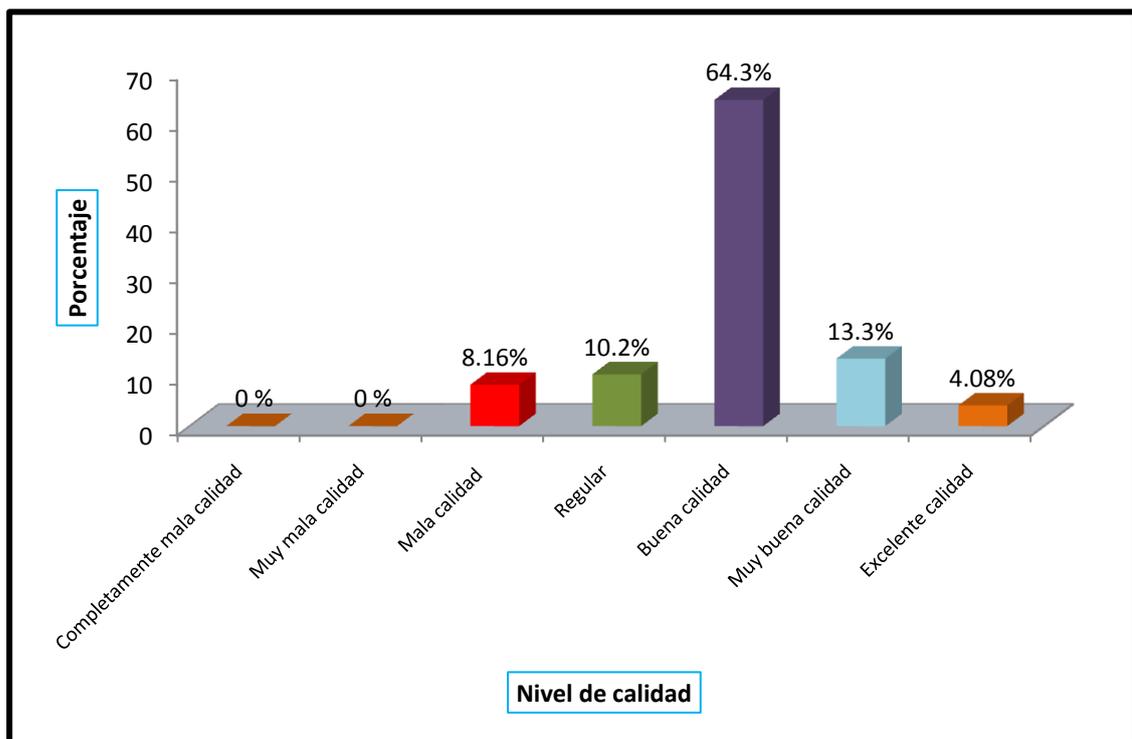
De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios perciben poca empatía, por parte del personal profesional que brindan los servicios de salud.

Tabla N° 10
Elementos tangibles

Nivel	f	%
Completamente mala calidad	0	0
Muy mala calidad	0	0
Mala calidad	8	8.16
Regular	10	10.2
Buena calidad	63	64.3
Muy buena calidad	13	13.3
Excelente calidad	4	4.08
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10
Elementos tangibles



Interpretación

En la tabla N° 10 se presentan los resultados sobre los elementos tangibles, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

El 8.16% percibe mala calidad, el 10.2% percibe una regular calidad, el 64.3% percibe una buena calidad, el 13.3% percibe una muy buena calidad y el 4.08% percibe una excelente calidad en elementos tangibles.

De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios percibe que los Centros de salud del Cono Norte cuentan con buenos elementos tangibles, es decir infraestructura, señalización, equipamiento de los locales de atención.

Tabla N° 11

Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio

Dimensión	Puntuación
Elementos tangibles	5
Fiabilidad	4.7
Capacidad respuesta	3.1
Seguridad	4.8
Empatía	3.69

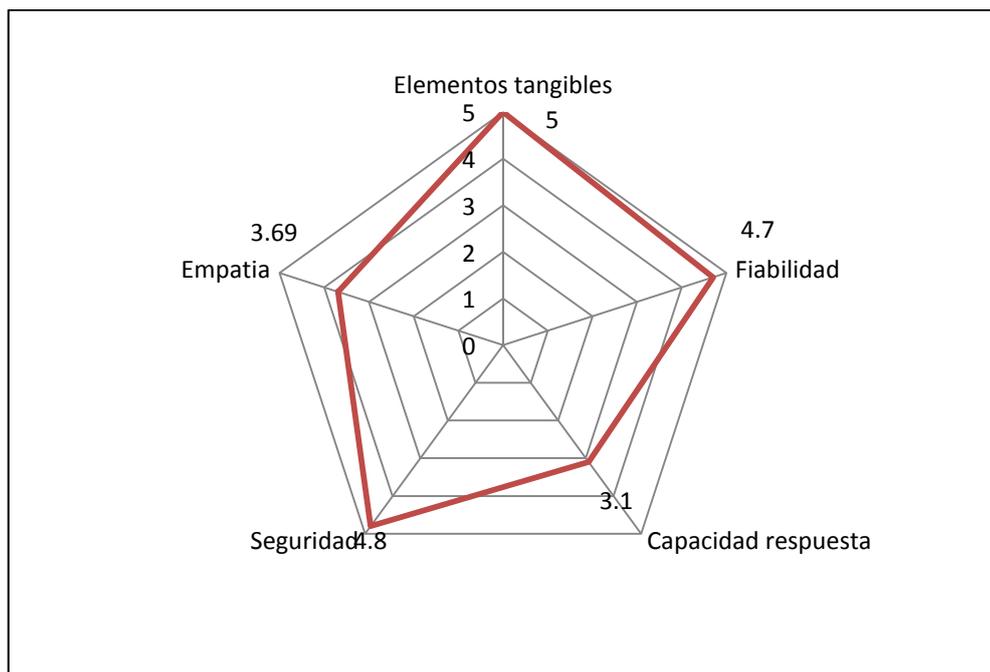
Fuente: Elaboración propia

Escala de evaluación

- 7 = Excelente calidad
- 6 = Muy buena calidad
- 5 = buena calidad
- 4 = Regular
- 3 = Mala calidad
- 2 = Muy mala calidad
- 1 = completamente mala calidad

Gráfico N° 11

Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio



Interpretación

En la tabla N° 11 se presentan los resultados sobre el análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

Las puntuaciones que obtuvieron son: 5 para elementos tangibles, 4.7 para fiabilidad, 3.1 para capacidad de respuesta, 4.8 para seguridad y 3.69 en empatía.

De la información anterior deducimos que elementos tangibles es la dimensión que mayor puntaje obtuvo, estando dentro del nivel de muy buena calidad. Mientras que el factor que obtuvo la puntuación más baja, es la capacidad de respuesta.

4.3 ANÁLISIS DE LA CALIDAD SEGÚN FACTORES DEMOGRÁFICOS Y ESTRUCTURALES

Tabla N° 12

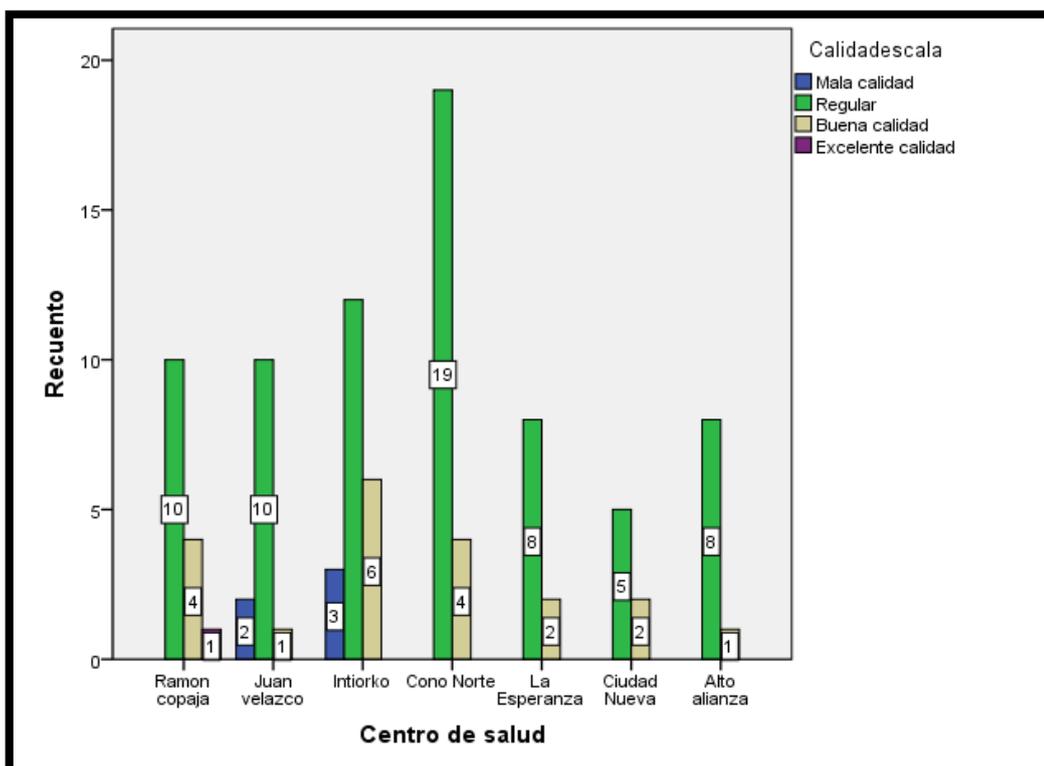
Percepción de la calidad del servicio según establecimiento de salud

Nivel	Establecimiento de Salud							Total
	Ramón Copaja	Juan Velazco	Intiorko	Cono Norte	La Esperanza	Ciudad Nueva	Alto Alianza	
Mala calidad	0 0%	2 15.4%	3 14.3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5 5.1%
Regular	10 66.7%	10 76.9%	12 57.1%	19 82.6%	8 80.0%	5 71.4%	8 88.9%	72 73.5%
Buena calidad	4 26.7%	1 7.7%	6 28.6%	4 17.4%	2 20.0%	2 28.6%	1 11.1%	20 2.4%
Excelente calidad	1 6.7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 1.0%
Total	15 100.0%	13 100.0%	21 100.0%	23 100.0%	10 100.0%	7 100.0%	9 100.0%	98 100.0%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 12

Percepción de la calidad del servicio según establecimiento de salud



Interpretación

En la tabla N° 12 se presentan los resultados sobre la Percepción de la calidad del servicio por establecimiento de salud, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

De estos resultados deducimos que: Ramón Copaja obtiene un nivel regular de la calidad del servicio, Juan Velazco nivel regular, Intiorko nivel regular, Cono Norte nivel regular, La Esperanza nivel regular, Ciudad Nueva nivel regular y Alto Alianza nivel regular. Además concluimos que un porcentaje importante de pacientes calificaron con mala calidad a los centros de salud, Juan Velazco e Intiorko, siendo Ramón Copaja el centro de salud con mejor percepción positiva.

Tabla N° 13

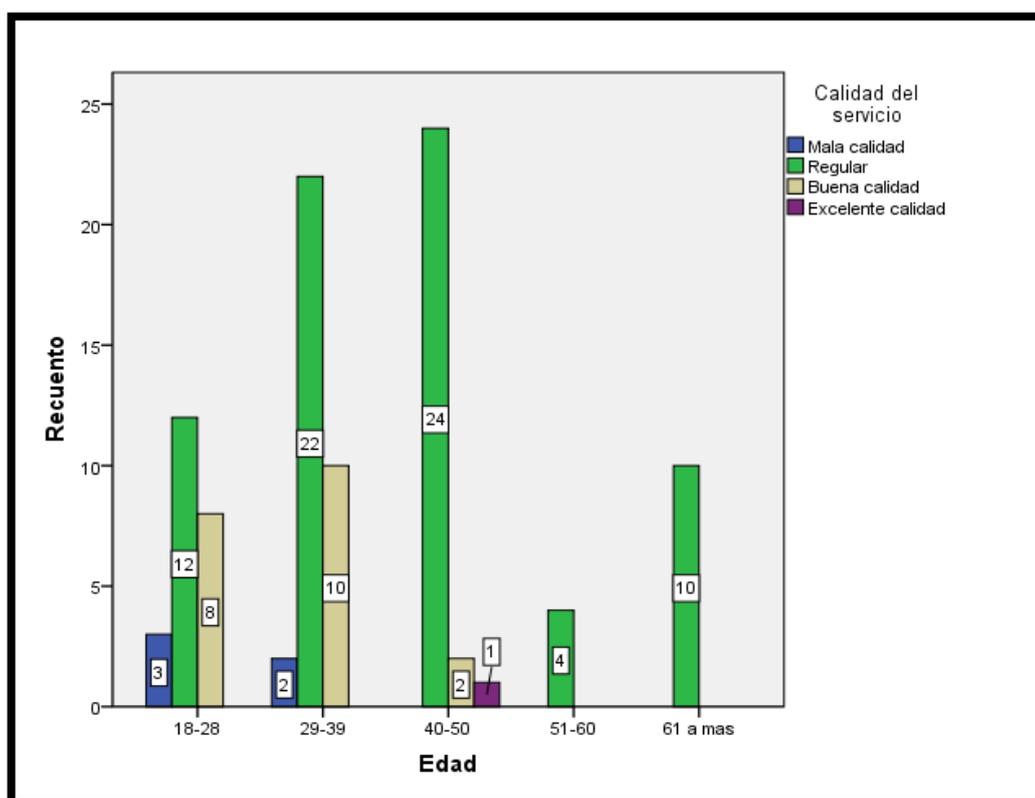
Calidad del servicio según edad del usuario

Escala	Edad					Total
	18-28	29-39	40-50	51-60	61 a más	
Mala calidad	3	2	0	0	0	5
Regular	12	22	24	4	10	72
Buena calidad	8	10	2	0	0	20
Excelente calidad	0	0	1	0	0	1
Total	23	34	27	4	10	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13

Calidad del servicio según edad del usuario



Interpretación

En la tabla N° 13 se presentan los resultados sobre Calidad del servicio percibido según la edad de los usuarios, que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

Los pacientes encuestados que están dentro del rango de 18-28 años perciben que la calidad de los servicios es regular; los pacientes entre 29-39 años también califican como regular la calidad de servicios; los encuestados se encuentran entre 40-50 años, regular calidad de servicios y los encuestados entre 51-60 años calificaron como regular la calidad de servicios, los de 61 años a mas también regular la calidad de los servicios.

Tabla N° 14

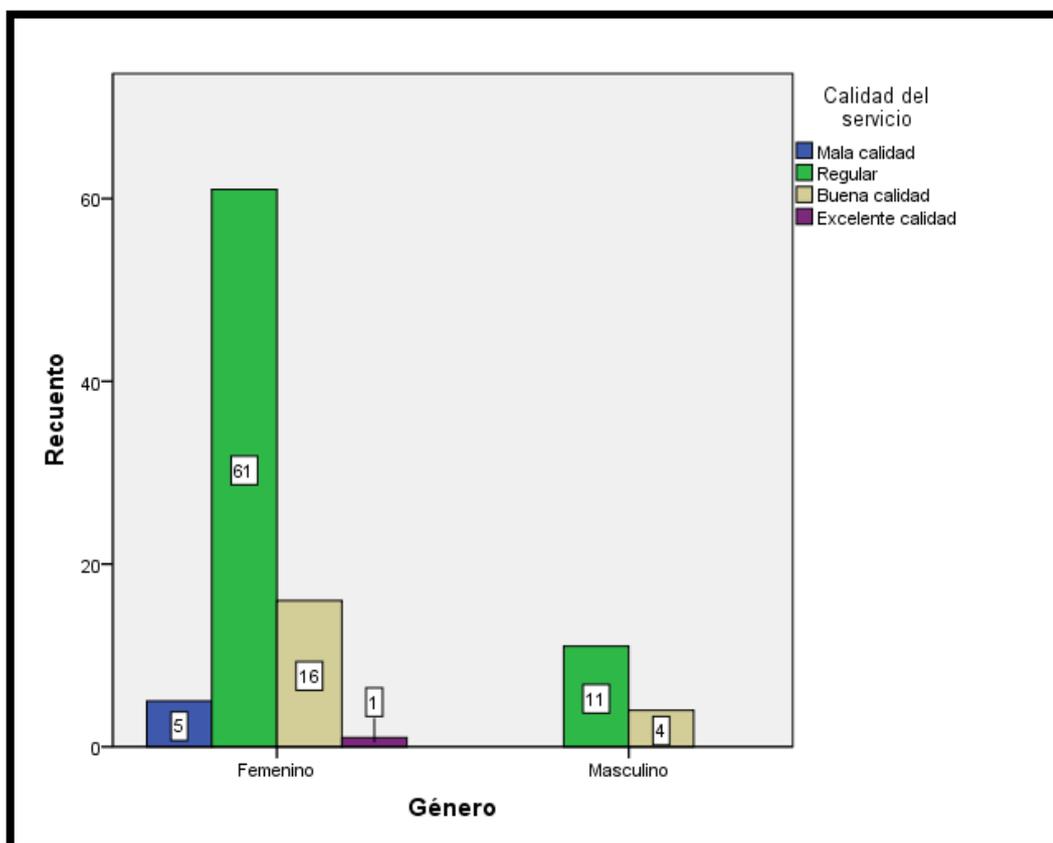
Calidad del servicio según el género de los usuarios

Escala	Genero		Total
	Femenino	Masculino	
Mala calidad	5	0	5
Regular	61	11	72
Buena calidad	16	4	20
Excelente calidad	1	0	1
Total	83	15	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14

Calidad del servicio según el género de los usuarios



Interpretación

En la tabla N° 14 se presentan los resultados sobre Calidad del servicio percibido según el género de los usuarios, que acuden a los establecimientos de salud Microred del Cono Norte, donde observamos que:

La calidad de servicios percibida por usuarios del género femenino son, 5 de los encuestados lo calificaron como mala calidad de servicios, 61 de los encuestados lo calificaron como regular calidad de servicios, 16 de los encuestados la calificaron como buena calidad y 1 paciente califico como excelente calidad.

En cuanto a la calidad de servicios percibida por usuarios de género masculino, ninguno de los encuestados lo calificaron como mala calidad de servicios, 11 de los encuestados lo calificaron como regular calidad de servicios, 4 de los encuestados la calificaron como buena calidad y no hubo calificación para excelente calidad.

En resumen ambos géneros perciben que la calidad del servicio es regular.

Tabla N° 15

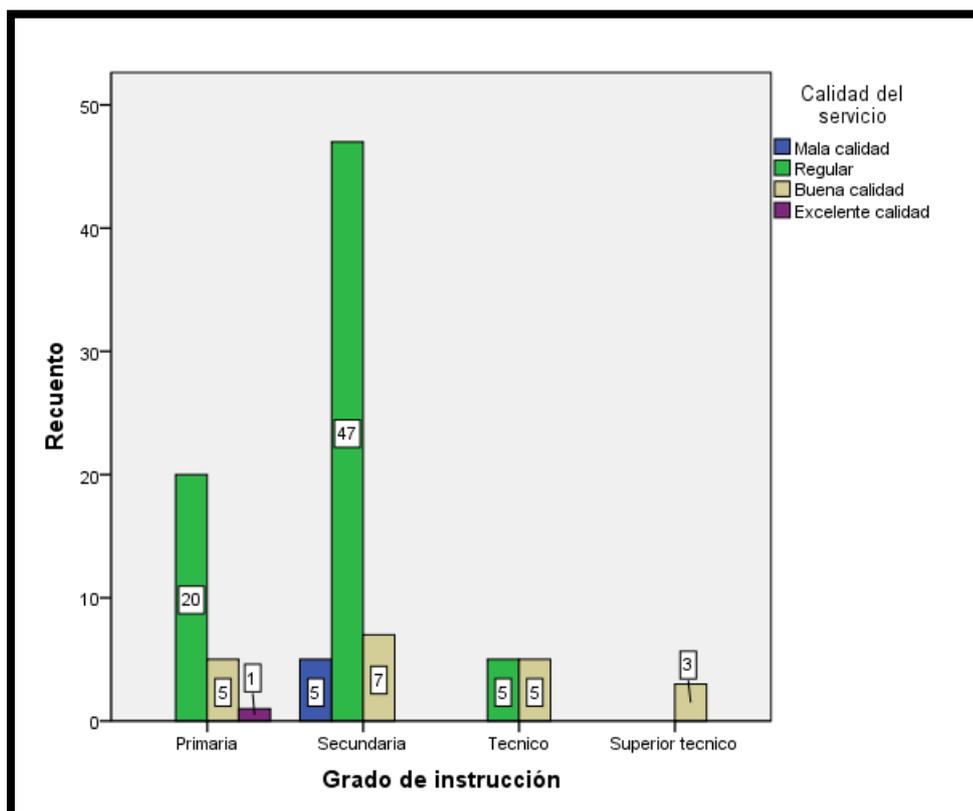
Calidad del servicio según grado de instrucción de los usuarios

Escala	Grado de instrucción				Total
	Primaria	Secundaria	Técnico	Superior técnico	
Mala calidad	0	5	0	0	5
Regular	20	47	5	0	72
Buena calidad	5	7	5	3	20
Excelente calidad	1	0	0	0	1
Total	26	59	10	3	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15

Calidad del servicio según grado de instrucción de los usuarios



Interpretación

En la tabla N° 15 se presentan los resultados sobre Calidad del servicio según grado de instrucción de los usuarios, que acuden a los establecimientos de salud Microred del Cono Norte, donde observamos que:

Se encontró que 26 de los usuarios encuestados solo estudiaron primaria, de los cuales 20 calificaron como regular la calidad de servicios; 59 de los encuestados estudiaron secundaria de los cuales 47 lo calificaron como regular la calidad de servicios; 10 de los encuestados obtuvieron estudios técnicos de los cuales calificaron como regular y buena la calidad de servicios y 3 de los encuestados alcanzaron estudios superior técnico los cuales calificaron como buena la calidad de servicios.

Los pacientes con mayor grado de instrucción tienen mejor percepción de la calidad del servicio que aquellos con menor grado de educación.

Tabla N° 16

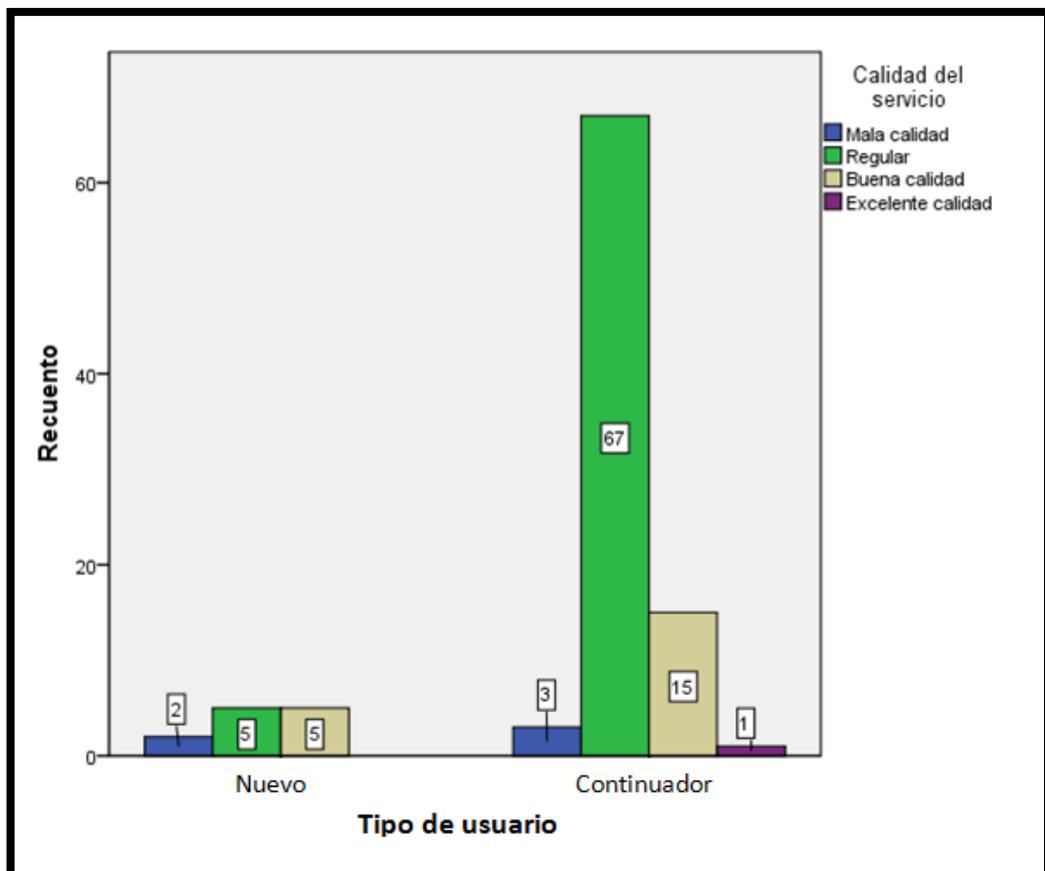
Calidad del servicio según el tipo de usuario

Escala	Tipo de usuario		Total
	Nuevo	Continuador	
Mala calidad	2	3	5
Regular	5	67	72
Buena calidad	5	15	20
Excelente calidad	0	1	1
Total	12	86	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16

Calidad del servicio según el tipo de usuario



Interpretación

En la tabla N° 16 se presentan los resultados sobre calidad del servicio según el tipo de usuario, percibido por los pacientes que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

En cuanto a la calidad de servicios percibida por el usuario nuevo, 5 de los encuestados lo calificaron como regular y 5 como buena calidad, 2 lo calificaron como mala calidad y no se obtuvo ninguno que lo calificó como excelente calidad.

En cuanto a la calidad de servicios percibida por el usuario continuador, 3 de los encuestados calificaron como mala calidad de servicios, 67 lo calificaron como regular, 15 la calificaron como buena calidad y 1 lo calificó como excelente calidad.

De la información anterior observamos que la calidad de servicios según el tipo de usuario fue calificada como regular.

Tabla N° 17

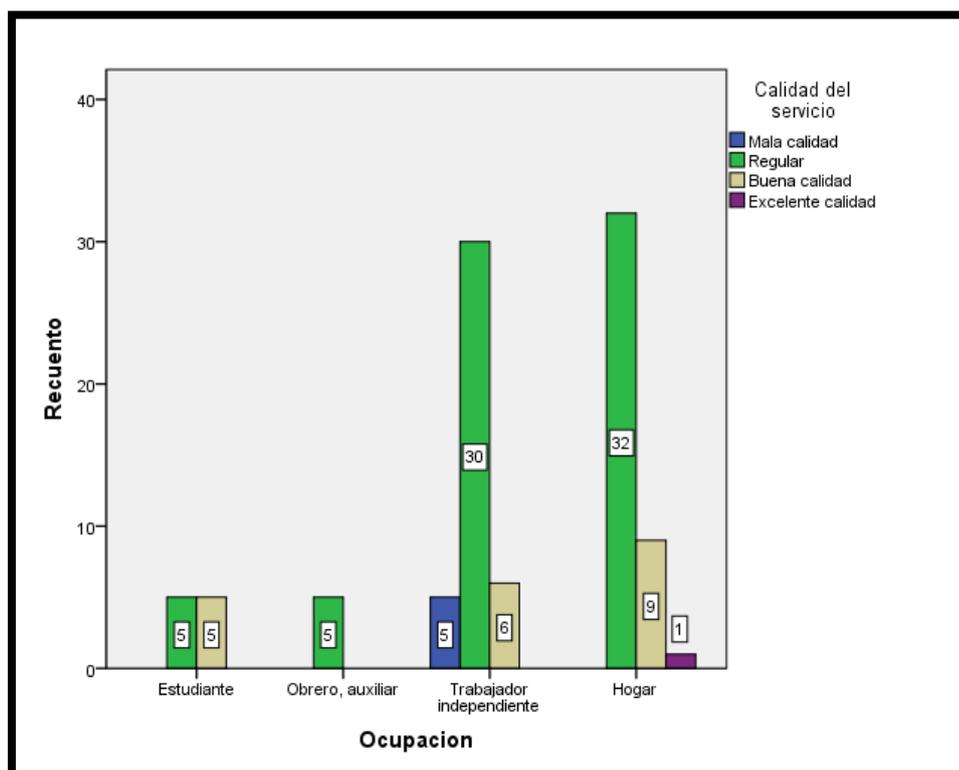
Calidad del servicio según ocupación del usuario

Escala	Ocupación				Total
	Estudiante	Obrero, auxiliar	Trabajador independiente	Hogar	
Mala calidad	0	0	5	0	5
Regular	5	5	30	32	72
Buena calidad	5	0	6	9	20
Excelente calidad	0	0	0	1	1
Total	10	5	41	42	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17

Calidad del servicio según ocupación del usuario



Interpretación

En la tabla N° 17 se presentan los resultados sobre Calidad del servicio según ocupación de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

Se encontró que 10 de los pacientes encuestados son estudiantes, 5 calificaron como regular la calidad y 5 como buena calidad de servicios; 5 de los encuestados son obreros los cuales calificaron como regular la calidad de servicios; 41 son trabajadores independientes de los cuales; 30 calificaron como regular calidad de servicios y 42 de los pacientes encuestados se dedican al hogar, de los cuales 32 calificaron como regular la calidad de servicios.

De la información anterior observamos que la ocupación de los usuarios no interfiere en la percepción de la calidad del servicio, puesto que todos coinciden en calificar la calidad servicio, como regular.

Tabla N° 18

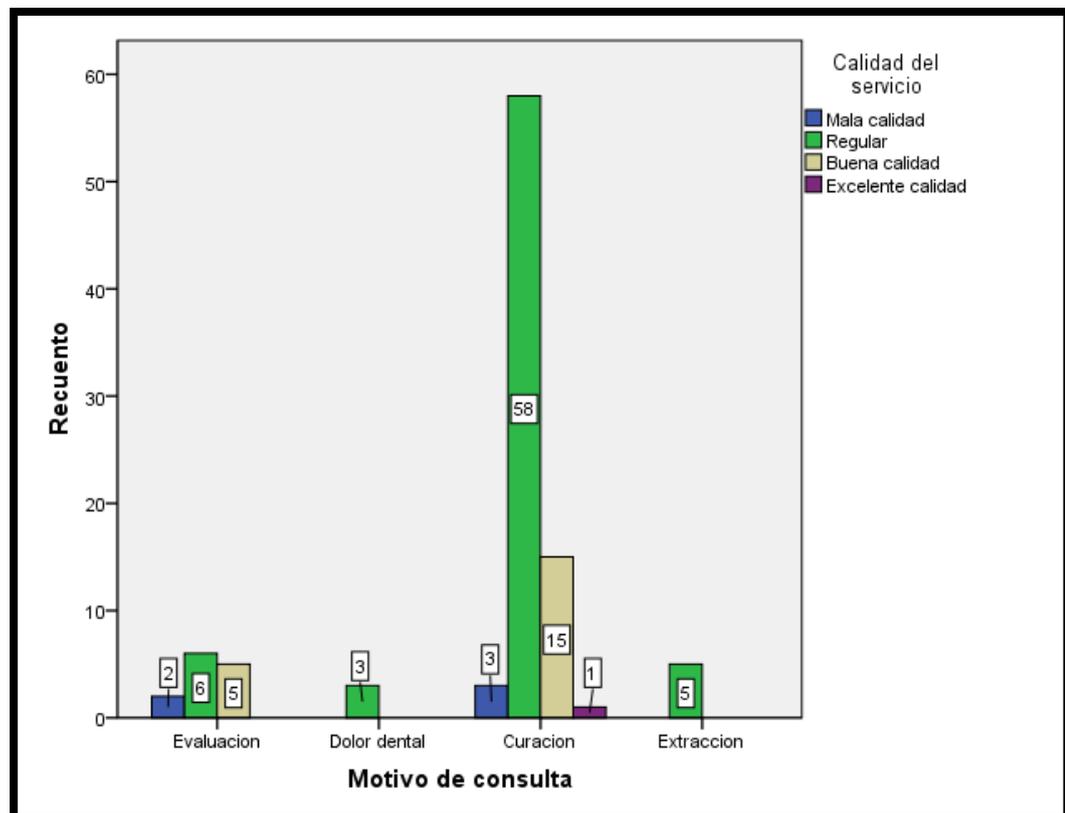
Calidad del servicio según motivo de consulta

Escala	Motivo consulta				Total
	Evaluación	Dolor dental	Curación	Extracción	
Mala calidad	2	0	3	0	5
Regular	6	3	58	5	72
Buena calidad	5	0	15	0	20
Excelente calidad	0	0	1	0	1
Total	13	3	77	5	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18

Calidad del servicio según motivo de consulta



Interpretación

En la tabla N° 18 se presentan los resultados sobre calidad del servicio según motivo de consulta de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

Se encontró que 13 de los usuarios encuestados acudieron para examen odontológico, de los cuales 6 calificaron como regular la calidad de servicios; 3 de los encuestados acudieron por dolor dental los cuales calificaron como regular la calidad de servicios; 77 de los encuestados acudieron al servicio odontológico para curación de los cuales; 58 calificaron como regular calidad de servicios, 15 lo calificaron como buena la calidad de servicios y 5 de los usuarios encuestados acudieron para extracción dental los cuales calificaron como regular la calidad de servicios.

De la información anterior deducimos que el motivo de consulta o atención dental no interfiere en la evaluación de la calidad del servicio, que todos califican como regular.

Tabla N° 19

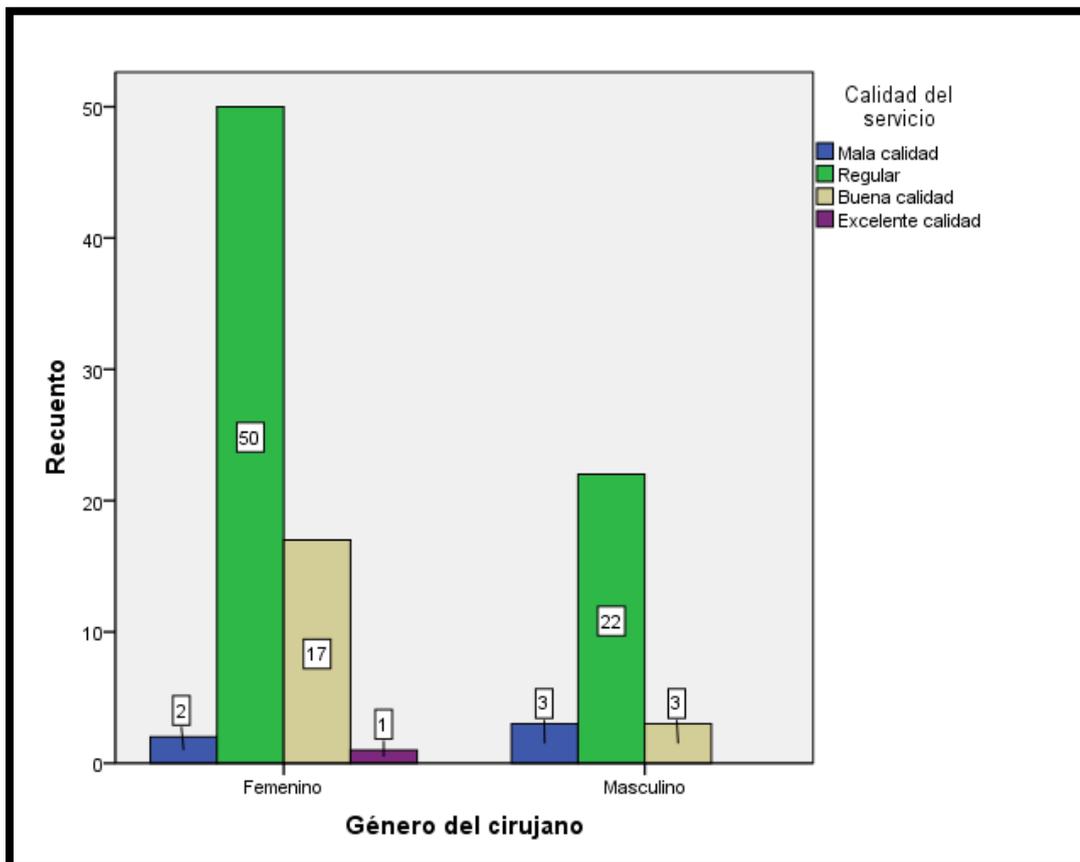
Calidad del servicio según el género del cirujano dentista

Nivel	Genero cirujano		Total
	Femenino	Masculino	
Mala calidad	2	3	5
Regular	50	22	72
Buena calidad	17	3	20
Excelente calidad	1	0	1
Total	70	28	98

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 19

Calidad del servicio según el género del cirujano dentista



Interpretación

En la tabla N° 19 se presentan los resultados sobre calidad del servicio según el género del cirujano dentista, percibido por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte, donde observamos que:

En cuanto a la percepción de la calidad de servicios brindado por el profesional de sexo femenino, 2 de los encuestados calificaron como mala calidad de servicios, 50 de los encuestados lo calificaron como regular calidad de servicios, 17 de los encuestados la calificaron como buena calidad y 1 encuestado lo califico como excelente calidad.

En cuanto a la percepción de la calidad de servicios brindado por el profesional de sexo masculino, 3 de los encuestados calificaron como mala calidad de servicios, 22 de los encuestados lo calificaron como regular calidad de servicios, 3 de los encuestados la calificaron como buena calidad y no se obtuvo ninguno que lo califico como excelente calidad.

De la información anterior deducimos que los dentistas de género femenino, tienen mejor calidad en los servicios odontológicos.

4.4 PRUEBAS DE HIPÓTESIS ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOS FACTORES VARIOS

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el establecimiento de salud, género del cirujano dentista, el uso del servicio, género del usuario, grado de instrucción del usuario, motivo de consulta, ocupación del usuario y la edad del usuario.

H₁: Si existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el establecimiento de salud, género del cirujano dentista, el uso del servicio, género del usuario, grado de instrucción del usuario, motivo de consulta, ocupación del usuario y la edad del usuario.

b) Resultados (reporte SPSS)

Calidad y la atención del centro de salud

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.173 ^a	18	0.381
Razón de verosimilitudes	18.870	18	0.400
Asociación lineal por lineal	0.305	1	0.581
N de casos válidos	98		

Calidad y género del dentista

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.764 ^a	3	0.190
Razón de verosimilitudes	4.991	3	0.172
Asociación lineal por lineal	4.179	1	0.041
N de casos válidos	98		

Calidad y tipo de usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.635 ^a	3	0.035
Razón de verosimilitudes	7.328	3	0.062
Asociación lineal por lineal	0.190	1	0.663
N de casos válidos	98		

Calidad y género del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.424 ^a	3	0.700
Razón de verosimilitudes	2.309	3	0.511
Asociación lineal por lineal	0.386	1	0.535
N de casos válidos	98		

Calidad y grado de instrucción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.109 ^a	9	0.003
Razón de verosimilitudes	23.631	9	0.005
Asociación lineal por lineal	1.574	1	0.210
N de casos válidos	98		

Calidad y motivo de consulta

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.458 ^a	9	0.396
Razón de verosimilitudes	10.468	9	0.314
Asociación lineal por lineal	0.148	1	0.700
N de casos válidos	98		

Calidad y ocupación del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.559 ^a	9	0.077
Razón de verosimilitudes	17.574	9	0.040
Asociación lineal por lineal	0.847	1	0.357
N de casos válidos	98		

Calidad y la edad cronológica del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.368 ^a	12	0.060
Razón de verosimilitudes	24.539	12	0.017
Asociación lineal por lineal	1.363	1	0.243
N de casos válidos	98		

c) Decisión

Variables de prueba	Chi cuadrada	Nivel de significancia	p valor Reporte spss	Comparación	Decisión
Calidad y la atención del centro de salud	19.17	0.05	0.38	$p > 0.05$	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y genero del dentista	4.76	0.05	0.19	$p > 0.05$	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y tipo de usuario	8.63	0.05	0.035	$p < 0.05$	Rechazamos la hipótesis nula
Calidad y genero del usuario	1.42	0.05	0.70	$p > 0.05$	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y grado de instrucción del usuario	25.10	0.05	0.003	$p < 0.05$	Rechazamos la hipótesis nula
Calidad y motivo de consulta	9.45	0.05	0.396	$p > 0.05$	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y ocupación del usuario	15.55	0.05	0.077	$p > 0.05$	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y edad cronológica del usuario	20.36	0.05	0.06	$p > 0.05$	Aceptamos la hipótesis nula

d) Interpretación

Se comprobó que no existe relación significativa entre la calidad del servicio y el establecimiento de salud, género del cirujano dentista, género del usuario, motivo de consulta, ocupación del usuario y la edad del usuario. Es decir que estos factores no afectan la percepción sobre la calidad de los servicios odontológicos que prestan los centros de salud de la Microred del Cono Norte de la Ciudad de Tacna; los factores que si tienen relación significativa, son el tipo de usuario y el grado de instrucción del usuario, lo cual significa, que estos factores son decisivos en la percepción de la calidad del servicio de los centros de salud.

DISCUSIONES

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. Sin embargo, son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias. En esta investigación se pudo comprobar que los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe un nivel regular en la calidad del servicio odontológico, dado que el 73.5% de los pacientes encuestados coinciden en esta calificación, además se pudo comprobar una media de 93.36 puntos en la escala de calificación que reporta el cuestionario con una moda de 94 puntos. En el estudio realizado por Gonzales H.¹ concluyó que hubo un alto nivel de aceptación catalogando a los servicios como muy buenos y buenos. Otro estudio realizado por Camba L.² muestra que la calidad del servicio percibido por sus usuarios fue de 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción, con lo cual concluye que la calidad de servicio de odontología percibida por los pacientes fue buena o tuvo una mayor aceptación.

Respecto a las dimensiones de fiabilidad el 64.3% indica que los servicios que prestan los establecimientos de salud del Cono Norte son fiables; 65.3% siente seguridad y el 64.3% califica como buenos los elementos tangibles, Sin embargo, en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía nuestros resultados fue de muy mala con 35.7% y de mala calidad con 44.9% respectivamente. En el estudio realizado por Gonzales H.¹ encontró como muy buenos y buenos los resultados en cuanto a infraestructura y equipamiento (elementos tangibles), el 33.7% de pacientes, manifestaron insatisfacción con

el tiempo de espera (fiabilidad), este ultimo difiere de nuestros resultados encontrados en nuestra investigación.

A diferencia de nuestro estudio Camba L.² encontró que los pacientes se mostraron insatisfechos en cuanto a las dimensiones elementos tangibles y empatía con un 60,8% y 51,3 % respectivamente y mostraron su satisfacción o lo calificaron como buena a las dimensiones de confiabilidad con 55,1%; capacidad de respuesta con 54,3% y seguridad con 64,6%.

Se comprobó que no existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio y el establecimiento de salud, el género del cirujano dentista, genero del usuario, motivo de consulta, ocupación del usuario y la edad del usuario. Es decir que estos factores no afectan la percepción sobre la calidad de los servicios odontológicos que prestan los centros de salud de la Microred del Cono Norte de la Ciudad de Tacna; los factores que si tienen relación significativa, son el tipo de usuario y el grado de instrucción del usuario, lo cual significa, que estos factores son decisivos en la percepción de la calidad del servicio de los centros de salud. Los resultados obtenidos en el estudio realizado por Rodríguez Martha.⁷ mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad.

Seclén J, Darras C.⁶ en su estudio encontraron que los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción. La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la Satisfacción del usuario. Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La calidad del servicio odontológico brindado en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte percibida por los usuarios fue de regular.

SEGUNDA: Respecto a las dimensiones de calidad, la dimensión seguridad obtuvo un ligero mayor nivel de satisfacción siendo calificada por los usuarios como buena calidad con un 65.3%; las dimensiones fiabilidad y elementos tangibles también calificadas como buena calidad con un 64.3%.

TERCERA: Respecto a las dimensiones de capacidad de respuesta fue de muy mala con 35.7% y empatía fue mala calidad con 44.9%.

CUARTA: Respecto a los factores que inciden en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos se comprobó que los factores que si tienen relación significativa, son el tipo de usuario y el grado de instrucción del usuario, lo cual significa, que estos factores son decisivos en la percepción de la calidad del servicio; y los factores los cuales no tienen relación significativa con la calidad del servicio son: el establecimiento de salud, género del cirujano dentista, genero del usuario, motivo de consulta, ocupación del usuario y la edad del usuario. Es decir que estos factores no afectan la percepción sobre la calidad de los servicios odontológicos que prestan los centros de salud de la Microred del Cono Norte de la Ciudad de Tacna.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere mantener las condiciones actuales de atención en cuanto a seguridad, fiabilidad y elementos tangibles debido a los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión y lograr también mejorar la calidad de servicios en cuanto a capacidad de respuesta y empatía.
2. Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas a todo el personal tanto médico, técnico y administrativo.
3. Se recomienda aumentar el número de profesionales en odontología en cada puesto y centro de salud, para así poder cubrir con las demandas de atención lo que se verá reflejado en un mejor servicio para los usuarios.
4. Teniendo como referencia este estudio se recomienda realizar nuevos trabajos de investigación, evaluando la calidad de servicios en las otras Microredes de salud de la ciudad de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. GONZÁLES H. Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis bachiller]. Lima; 2004. Disponible en: http://www.cybertesis.edu.pe/bitstream/cybertesis/2758/1/gonzales_dh.pdf
2. CAMBA LUIS J. "Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014" (Tesis Magisterial).
3. VALENCIA JC. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni de la Universidad Andina del Cusco. (Tesis Magisterial). Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004
4. ROBLES A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú. (Tesis Magisterial en Salud Pública). Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.
5. VILLANUEVA J. Medición de Calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco-Tacna. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.
6. JUAN SECLÉN, CHRISTIAN DARRAS. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An. Fac. Med. Lima 2005.
7. RODRÍGUEZ MARTHA, 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 2012. (Tesis Magisterial) (En línea) [fecha de acceso 3 de Junio del 2015] URL disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>.
8. MATLIN W, Foley J. Sensación y Percepción. México D. F.: Prentice Hall, 1996.

9. MAYO E. The human problems of an industrial civilization. Nueva York: Editorial Mac Millán. 3ra ed. p. 36-39.
10. FELDMAN R. Psicología. México D.F.: Mc Graw Hill, 1999. 640-646 p.
11. CALDERON QUINO, FERNANDO M. (1999): "Relaciones Públicas, Calidad Total y el Factor Humano". Editorial Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres, 2º edición, Lima.
12. CLERY AGUIRRE, Arturo (2003): "Calidad Total". Guayaquil – Ecuador, disponible en Internet Google: <http://www.mercadeo.com/48atencionalcliente.htm>.
13. MINISTERIO DE SALUD (1999): "Estrategia General IEC". Red Collao.
14. GILMORE, Carol M. y COLS (1996): "Manual de Gerencia de la Calidad". Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Fundación W. K. Kellogg, serie Paltex, volumen III, nº 09, Pág. 02
15. J. R. ROMÁN (19997): "Motivando: Cómo Establecer un Servicio de Calidad". Revista Unilif Enfoque, año 07, número 17. Pág. 09.
16. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (1992): "Garantía de Calidad y Acreditación de Hospitales de América Latina y El Caribe". Washington D. C. Pág. 118.
17. STONER J, FREEMAN E, Gilbert D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.
18. ZEITHAML, VA. Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. . 2000, Journal of the Academy of Marketing Science, pág. 67-85 Vol.28 N°1.
19. LOSADA, M y RODRÍGUEZ, A. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. 2007, Cuader Adm. Bogotá (Colombia), págs. 20-34.
20. PARASURAMAN, A, ZEITHAML, A y BERRY, L. SERVQUAL: escala de múltiples items para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Cambridge, Massachusetts, 1986.
21. LEWI, R y BOOMS, B. The marketing aspects of SQ. Emerging perspectives in services marketing. American Marketing Association, págs. 99 - 107.

22. GRONROOS, C. Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. Sweden: Liber: 3er edition, 2008.
23. CORCUERA, G. Elementos del marketing en la Clínica Odontológica de San Marcos. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2003.
24. DONABEDIAN, A Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. Pública Científica - USA, págs. 382 - 400.
25. ANDERSEN R, NEWMAN J. Societal and Individual determinants of medical care utilization in the United States. 2005, The Mibank Quartely. USA, vol. 83. No 4: págs. 1- 28.
26. MENDOZA, J. Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. 2001, Bulletin of the world Health Organization, págs. 79: 512 - 517.
27. GUTIERREZ, R. La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. Oficina de atención al usuario. Área de atención al usuario y calidad asistencial SESCOAM. [En línea] [Citado el: 17 de junio de 2015.] URL disponible en:
<http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutiérrez.pdf>.
28. LIZARZABAL, M. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de Gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. [En línea] octubre de 2005. www.gerenciasalud.com.
29. DEMING, W. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989.
30. ANDRADE V, MARTINEZ O, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de apoyo No 1 - MINSA. Marzo-agosto 2000, SITUA (Cuzco), Año 8 No 16: págs. 17 -25.
31. CASTRO, M, VILLAGARCÍA, H y MENDEZ, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. 2003, SITUA, 12 (23): págs. 47 - 53.

32. VICUÑA, M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. 2002, Anales de la Facultad de Medicina (Lima), Vol. 63 (1): págs. 40 - 50.
33. ORTIZ, R, MUÑOZ, S y TORRES, E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. 2004, Rev. Esp. Salud Pública (Madrid), Vol. 78(4): págs.527 - 537.
34. SOSA M. ¿Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental? (2002) INFORMED [En línea] [fecha de acceso 5 de Junio de 2015] URL disponible en: http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm
35. BERWICK DM. Quality of health care Part 5: Payment by capitation and the quality of care. The New England Journal of Medicine 1996.
36. BLACK C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. Using population-based data to enhance clinical practice guideline development. .Med Care 1999.
37. SKARET E, BERG E, RAADAL M and KVALE G. Reliability and validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23 years olds in Norway. Comm Dent Oral Epidemiol 2004.
38. SALAZAR A. Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z., México. Monografías [en línea] Septiembre de 2000[fecha de acceso 9 de Julio de 2015] URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>
39. LARA N, LÓPEZ M, MORALES S, CORTÉS E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Rev. Asoc. Den Mex 2000.
40. MINISTERIO DE SALUD (2007): "Estrategia Sanitaria de Salud Oral". Dirección Ejecutiva, [fecha de acceso 5 de mayo del 2015] URL disponible en: http://www.minsa.gob.pe/ocom/prensa/notadeprensa.asp?np_codigo=509&mes=8&anio=2007
41. KAST F, ROSENZWEIG J. Administración en las Organizaciones. 5 ed. México: MCGrawHill; 1980.
42. LYANDRA R. Administración de los Servicios de Salud. Ed. Interamericana México: 1983.

43. GURNICK D, TWAN M. Evaluating health care programs and systems. An epidemiologic perspective. *Epidemiology and the delivery of health care services: methods and applications*-Chicago. Rush University 1995; 79-83.
44. BLUMENTHAL D, EPSTEIN AM. Quality of health care. Part 6: The role of physicians in the future of quality management. *NEJM* 1996.
45. DONABEDIAN A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
46. OTERO J. Generando satisfacción con nuestro servicio odontológico. *Odontología Ejercicio Profesional 2002*: [fecha de acceso 12 de Mayo de 2015] URL disponible en: www.odontomarketing.com
47. HAKEBERG M, HEIDARI E, NORINDER M, Berggren U. A Swedish version of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Acta Odontol. Scand.* 2000.
48. GÜRDAL P, ÇANKAYA H, ÖNEM E, DINÇER S, YILMAZ T: Factors of patient satisfaction/ dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dent Oral Epidemiol* 2000.
49. DIÓGENES MA. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de Competitividad. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2003.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: "ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DEL CONO NORTE DE LA CIUDAD DE TACNA, 2015"

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p>Interrogante principal ¿Cuáles la percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, 2015?</p> <p>Interrogantes específicas a. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna? b. ¿Cuáles la capacidad de respuesta que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna? c. ¿Cuál es el nivel de seguridad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna? d. ¿Cuál es el nivel de empatía que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna? e. ¿Cómo perciben los elementos tangibles los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna? f. ¿Qué factores inciden en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, 2015.</p> <p>Objetivos específicos a. Evaluar el nivel de fiabilidad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. b. Determinar la capacidad de respuesta que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. c. Determinar el nivel de seguridad que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. d. Determinar el nivel de empatía que perciben los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. e. Determinar cómo perciben los elementos tangibles los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. f. Identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos de los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.</p>	<p>Hipótesis General Los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe un nivel bajo en la calidad del servicio odontológico.</p> <p>Hipótesis específicas a. Los usuarios perciben que existe buen nivel de fiabilidad en la atención que reciben en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. b. Existe poca capacidad de respuesta para la atención de los usuarios en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. c. Los usuarios que se atienden los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe buen nivel de seguridad. d. Existe bajo nivel de empatía en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. e. Los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna, perciben que existe un buen equipamiento como elementos tangibles. f. El grado de instrucción y el tipo de usuario, son factores determinantes que afectan la percepción de la calidad de los servicios odontológicos, más no la atención, género del cirujano dentista, el motivo de consulta, género del usuario, ni la ocupación del usuario.</p>	<p>Variable única: Percepción de la calidad de servicios odontológicos</p>	<p>Tipo de estudio: El tipo de investigación según la finalidad que persigue es pura (básica). Por el manejo de datos se trata de una investigación de tipo cuantitativo. Nivel de investigación: Por su nivel de complejidad se trata de una investigación de nivel descriptiva, que busca explicar el estado actual de la variable. La investigación se basa en el método científico, con diseño no experimental, descriptivo.</p>

Anexo 2

Resolución Ministerial de aprobación de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en Establecimientos de salud.

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109336-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Z. Solís V.

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;



E. López G.

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;



L. Acosta R.

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,



W. Olivera A.

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Z. Solís V.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.



Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

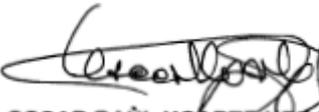


W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León C.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud



Anexo 3

Instrumento para recolección de datos

**“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS
ODONTOLÓGICOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
DE LA MICRORED DEL CONO NORTE DE LA CIUDAD DE TACNA, 2015”**

El presente cuestionario pretende obtener información sobre la Calidad del servicio odontológico brindada, para ello requerimos de tu colaboración respondiendo el cuestionario de forma anónima, la información será utilizada para efectos de la realización de una tesis para optar el título de Cirujano-Dentista. Contéstalo con la mayor sinceridad posible. Recuerda que todas las preguntas deben ser respondidas.

Atentamente,

Bachiller: Yeni Magdalena Quille Llanos

Nº Encuesta: _____

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS
DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

Nombre del encuestador: _____
Establecimiento de salud: _____

Fecha: Hora inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

- | | | | |
|--------------------------------------|--|----------------------|---|
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a)..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Acompañante..... | <input type="text"/> | 2 |
| 2. Sexo: | Masculino..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Femenino..... | <input type="text"/> | 2 |
| 3. Edad del encuestado en años | | <input type="text"/> | |
| 4. Nivel de estudio: | Primaria..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Secundaria..... | <input type="text"/> | 2 |
| | Técnico..... | <input type="text"/> | 3 |
| | Superior técnico..... | <input type="text"/> | 4 |
| | Universitario..... | <input type="text"/> | 5 |
| 5. Tipo de seguro: | SIS..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Ninguno..... | <input type="text"/> | 2 |
| 6. Tipo de usuario | Nuevo..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Continuador..... | <input type="text"/> | 2 |
| 7. Actualmente su ocupación es: | Estudiante..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Empleado..... | <input type="text"/> | 2 |
| | Obrero, auxiliar..... | <input type="text"/> | 3 |
| | Independiente..... | <input type="text"/> | 4 |
| | Dedicado al hogar..... | <input type="text"/> | 5 |
| | Sin ocupación..... | <input type="text"/> | 6 |
| 8. Motivo de su consulta | Evaluación..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Dolor dental..... | <input type="text"/> | 2 |
| | Curación..... | <input type="text"/> | 3 |
| | Extracción..... | <input type="text"/> | 4 |
| | Endodoncia..... | <input type="text"/> | 5 |
| 9. Personal que realizó la atención: | Médico () Obstetra () Enfermera () | | |
| | Psicólogo () Odontólogo () Otros:..... | | |
| 10. Género del cirujano dentista: | Femenino..... | <input type="text"/> | 1 |
| | Masculino..... | <input type="text"/> | 2 |

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
7	¿El médico u otro profesional que le atendió cumplió con sus demandas de atención?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3

Fotos de la recolección de datos

Foto N° 1: Parte externa de uno de los establecimientos de salud

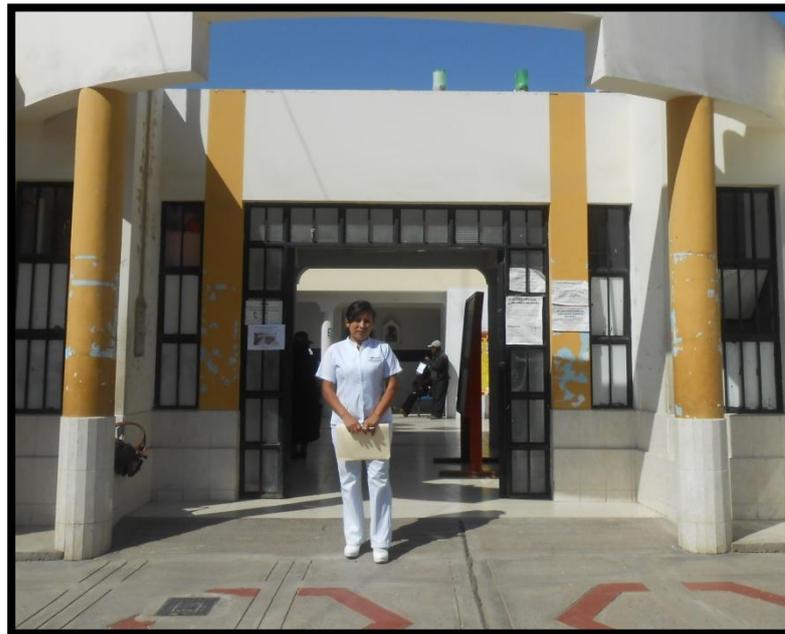


Foto N° 2: Encuestando a usuario



Foto N° 3: Usuario llenando encuesta

