



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

**“CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO
EXTERNO REFERIDO AL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA
DEL HOSPITAL III ESSALUD JOSÉ CAYETANO HEREDIA DE PIURA
EN EL AÑO 2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

FLOR DEL ROCIO CARRASCO DIAZ

ASESOR:

C.D. CARLOS HERNAN GARCÍA CAVERO

PIURA PERÚ, MARZO 2019

La presente tesis está dedicada a Dios por acompañarme siempre y por permitir alcanzar un objetivo más en mi vida.

A mis padres, Jorge y Lidia, por su gran amor, comprensión, apoyo incondicional durante toda mi formación profesional.

Agradezco sinceramente a la Coordinadora, docentes de la escuela profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura por la oportunidad que me brindaron para culminar mis estudios.

Al CD. Carlos García Cavero y al C.D. Neil Velarde Chero por su invaluable apoyo en esta investigación.

Al CD. Esp. José Yaya Chumpitaz y al personal del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura por ofrecerme la facilidad de desarrollar el presente estudio.

RESUMEN

La presente investigación tuvo la finalidad de conocer la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018. El diseño de esta investigación es de tipo descriptivo, transversal y prospectivo. En relación a la población se tomó como referencia el listado de usuarios que se atendieron en el consultorio de odontología, de los cuales fueron un total de 5155 usuarios en el año 2017, determinando una muestra de 358 usuarios.

En efecto se evidenció que el 53.4% de la muestra seleccionada se encuentra satisfecha con la calidad de atención que se recibe en el servicio de odontoestomatología. Con respecto al usuario externo, se observó que la distribución de la muestra de los entrevistados la mayor parte pertenece al sexo femenino con el 67% de los casos, por otro lado, el grado de instrucción que presenta los mayores porcentajes es en el nivel secundario con el 41.4%. En el caso del tipo de usuario, se observó que gran porcentaje son usuarios continuadores marcando el 56.7%. El centro asistencial que más usuarios refiere al nosocomio, proviene de establecimientos que se encuentran a nivel de Piura y Castilla en el 45.3%. Finalmente el tratamiento odontológico que mayormente se realiza son las endodoncias que estuvieron presentes en el 56.1% de las atenciones realizadas a nivel del hospital. En consecuencia la mayoría de usuarios externos perciben la calidad de atención del servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura, de manera Satisfactoria.

Palabras Claves: Calidad de Atención. Usuario Externo.

ABSTRACT

The present investigation had the purpose of knowing the quality of attention perceived by the external user referred to the service of odontostomatology of hospital III EsSalud José Cayetano Heredia of Piura in 2018. The design of this research was descriptive, transversal and prospective. In relation to the population, the list of users who attended the dental office was taken as a reference, of which there were a total of 5155 users in the year of 2017, determining a sample of 358 users.

The results showed that 53.4% of the selected sample is satisfied with the quality of care received in the dental and stomatology service. Regarding the external user, it was observed that the distribution of the sample of the interviewees is mostly female with 67% of the cases, on the other hand, the degree of instruction that presents the highest percentages is at the secondary level with 41.4%. In the case of the type of user, it was observed that a large percentage are continuous users, with 56.7%. The health center that refers more users to the hospital, comes from establishments that are at the level of Piura and Castilla in 45.3%. Finally, the dental treatment that is mostly carried out is the endodontics that were present in 56.1% of the attentions carried out at the hospital level. It is concluded that the majority of external users perceive the quality of care of the odontostomatology service of Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia of Piura, in a satisfactory manner.

Keywords: Quality of Attention. External User.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2.	Formulación del Problema.....	14
1.2.1.	Problema general.....	14
1.2.2.	Problemas específicos.....	14
1.3	Objetivos.....	15
1.3.1.	Objetivo general.....	15
1.3.2.	Objetivos específicos.....	15
1.4	Justificación.....	16
1.4.1.	Importancia de la Investigación.....	17
1.4.2.	Viabilidad de la investigación.....	18
1.5	Limitaciones del estudio	18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes.....	20
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3.	Antecedentes regionales.....	27
2.2	Bases Teóricas.....	26
2.3	Definición de términos básicos	41

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	44
-----	---	----

3.1.1.	Hipótesis general.....	44
3.1.2.	Hipótesis secundarias.....	44
3.2	Variables, Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables...46	
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA		
4.1	Diseño Metodológico.....	48
4.2	Diseño Muestral.....	48
4.2.1.	Población.....	48
4.2.2.	Criterios de Inclusión.....	49
4.2.3.	Criterios de Exclusión.....	49
4.2.4.	Muestra.....	49
4.3	Técnicas de recolección de datos.....	50
4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	51
4.4.1.	Estrategia de análisis.....	51
4.4.2.	Mención de cómo se efectuará la prueba de hipótesis.....	52
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN		
5.1	Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos.....	54
5.2	Análisis inferencial y pruebas estadísticas.....	79
5.3	Comprobación de hipótesis y técnicas estadísticas empleadas.....	79
5.4	Discusión.....	79
CONCLUSIONES.....		88
RECOMENDACIONES.....		89
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		90
ANEXOS		
Anexo 01: Carta de Presentación		
Anexo 02: Carta del Desarrollo de Tesis		
Anexo 03: Consentimiento Informado		
Anexo 04: Instrumento de Recolección de Datos		
Anexo 05: Matriz de Consistencia		
Anexo 06: Evidencias Fotográficas		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nª 01: Calidad de atención percibida por el usuario externo (agrupado).....	54
Tabla Nª 02: Calidad de atención respecto a elementos tangibles.....	56
Tabla Nª 03: Calidad de atención respecto a fiabilidad.....	58
Tabla Nª 04: Calidad de atención respecto a la capacidad de respuesta.....	60
Tabla Nª 05: Calidad de atención respecto a seguridad.....	62
Tabla Nª 06: Calidad de atención respecto a la empatía.....	64
Tabla Nª 07: Edad del usuario externo.....	65
Tabla Nª 08: Sexo del usuario externo.....	67
Tabla Nª 09: Grado de instrucción del usuario externo.....	68
Tabla Nª 10: Tipo de usuario externo.....	70
Tabla Nª 11: Centro asistencial que refiere al usuario externo.....	72
Tabla Nª 12: Diagnóstico referido del usuario externo.....	74
Tabla Nª 13: Tratamiento del usuario externo.....	76
Tabla Nª 14: Número de citas del usuario externo.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N ^a 01: Calidad de atención percibida por el usuario externo (agrupado).....	54
Gráfico N ^a 02: Calidad de atención respecto a elementos tangibles	56
Gráfico N ^a 03: Calidad de atención respecto a fiabilidad.....	58
Gráfico N ^a 04: Calidad de atención respecto a la capacidad de respuesta.....	60
Gráfico N ^a 05: Calidad de atención respecto a la seguridad.....	62
Gráfico N ^a 06: Calidad de atención respecto a la empatía.....	64
Gráfico N ^a 07: Edad del usuario externo.....	65
Gráfico N ^a 08: Sexo del usuario externo.....	67
Gráfico N ^a 09: Grado de instrucción del usuario externo.....	78
Gráfico N ^a 10: Tipo de usuario externo.....	70
Gráfico N ^a 11: Centro asistencial que refiere al usuario externo.....	72
Gráfico N ^a 12: Diagnóstico referido del usuario externo.....	74
Gráfico N ^a 13: Tratamiento del usuario externo.....	76
Gráfico N ^a 14: Número de citas del usuario externo.....	78

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención brindada se ha transformado en un tema de gran utilidad, pues la población pide, cada vez más, una calidad superior en los servicios que se ofertan especialmente en las diversas unidades de salud como en odontología, por lo tanto la asistencia de servicios en la salud pretende dar garantía a ciertas expectativas de los usuarios y de los suministradores de salud. Es por ello que la calidad de la atención se define como el manejo entre la ciencia y la tecnología médica de tal manera que los beneficios en salud se maximicen sin aumentar los riesgos al mismo tiempo.

La presente investigación está enfocada en conocer la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, en una muestra de 358 usuarios, a través de encuestas validadas, confiables y basadas en el modelo de SERVQUAL, que evalúa por separado las expectativas y percepciones del usuario en cinco categorías o dimensiones. 1.- Elementos tangibles, 2.- .Fiabilidad, 3.-Capacidad de respuesta 4.-Seguridad 5.-Empatía

En ese sentido se analizarán los resultados obtenidos de la presente investigación tratando de encontrar y entablar la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, así como la edad y las características epidemiológicas, por todo ello, pasaremos a esbozar en los siguientes capítulos el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Hospital José Cayetano Heredia, es un establecimiento de salud docente de nivel de atención III de la seguridad social de Piura (EsSalud). Tiene una antigüedad de aproximadamente de 46 años con una población del 22% de toda la región de Piura.

Cuenta con una red de servicios con la que se pretende cubrir a todos los asegurados de ESSALUD. El portafolio de servicios es bastante amplio; la atención en urgencias las 24 horas, consultas ambulatorias, servicios de hospitalización en sus diferentes especialidades de medicina, cirugía, gineco-obstetricia y pediatría, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, áreas críticas como emergencia y cuidados intensivos, unidades especiales; y otros servicios como psicología y odontoestomatología, que pertenece al servicio de unidades quirúrgicas del departamento de cirugía.

Este último servicio, es el área a tratar en esta investigación, porque el Hospital José Cayetano Heredia, como única entidad pública del sector salud que presta servicios de atención de segundo nivel, tiene un sistema de referencia y contrarreferencia para el acceso de los usuarios que requieren atención de alta complejidad; dando cumplimiento a la Directiva N°018-GG-ESSALUD-2008, "Normas para el Proceso de Referencia y Contrarreferencia de Essalud".

En la actualidad, se ha presentado una gran dificultad en la referencia de los usuarios al servicio de odontoestomatología, para ser específica, en la calidad de atención del sistema para con ellos, como por ejemplo, en el tiempo que espera el usuario para su primera cita con el profesional a tratar por la demora por la mala distribución de los turnos entre los usuarios nuevos,

continuadores, reingresantes e interconsultas de otros servicios, y tomando en cuenta que la cantidad a atender es limitada por día, aumentando el tiempo de espera del usuario.

Por otro lado, el usuario tiene el concepto que el seguro social cubre todo tipo de tratamiento lo que genera una controversia y mala interpretación especialmente con el profesional de salud, la cobertura por parte del seguro social de los tratamientos no son en su totalidad, por ejemplo, en tratamientos mínimamente invasivos, estos son tratados por su Centro Asistencial de Salud (CAS) de primera atención, o tratamientos conservadores como las endodoncias multirradicales que no se cuentan en el plan de cobertura del seguro social. Por ello se considera que no se está facilitando un proceso ágil y efectivo en los pacientes, los mismos que son referidos al nosocomio por la falta de conocimiento del manejo del seguro o por la mala evaluación oral del paciente llegando a un diagnóstico erróneo; realizado por el cirujano dentista que refiere.

Los centros asistenciales que realizan referencias al hospital son exactamente 18: Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Hospital II de Talara, Hospital I de Sullana, Hospital I Miguel Cruzado Vera de Paita, Hospital I de Tumbes, Hospital Privado del Perú, CAP III Castilla, CAP III Metropolitano de Piura, CAP III Catacaos, CAP II Chulucanas, C.M. Leoncio Amaya Tume, C.M. El Alto, C.M. Tambogrande, P.M. Morropón, P.M. Sechura, P.M. Ayabaca, P.M. Los Órganos y P.M. Canchaque. En el I trimestre del presente año, estos centros han referido un total de 476 usuarios, siendo el CAP II de Chulucanas con mayor cantidad de referidos, 82, y con menor cantidad las Postas Médicas de Ayabaca y Sechura, 5 referidos; y hasta el momento, no se registran

contrarreferencias, es decir que no existen usuarios con tratamientos culminados; lo que agrava la situación y satisfacción del usuario.

Por lo tanto, son múltiples los problemas que afectan, la calidad del sistema de referencia y contrarreferencia, al usuario de manera permanente; en ese sentido como investigadora pretendo indagar sobre cómo se encuentra el actual proceso para que el usuario sea atendido de manera satisfactoria desde el centro que es referido hasta su contrarreferencia y evaluando así el cumplimiento de acuerdo a las “Normas para el Proceso de Referencia y Contrarreferencia de EsSalud”.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión elementos tangibles al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión fiabilidad brindada por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión seguridad ofrecida por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión empatía brindada por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Conocer la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión elementos tangibles al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.
- Identificar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión fiabilidad brindada por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.
- Indagar sobre la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.
- Determinar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión seguridad ofrecida por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.
- Precisar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión empatía brindada por el servicio de odontoestomatología

del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.

1.4 Justificación

El Sistema de referencia y contrarreferencia puesta en funcionamiento en el hospital III EsSalud José Cayetano Heredia tiene como finalidad garantizar la continuación de la atención y el uso racional de los servicios de salud, y así facilitar el acceso de los usuarios externos al servicio. Sin embargo aún se aprecia una deficiencia en la atención, ocasionando un malestar en la parte usuaria porque se vulneran sus derechos.

Uno de los principios de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud es la base de la justificación de este estudio, pues establece que cada persona tiene derecho a recibir una asistencia sanitaria mejorada en lo posible. La provisión de servicios en la salud considerándola como un valor social, conlleva a la obligación ética de verificar la disponibilidad y la calidad de los servicios con el objetivo de cumplir el principio de equidad, esta es definida como la capacidad de brindar oportunidades iguales para el acceso de esos servicios y asegurar así la distribución de los recursos según cada necesidad”.

En ese sentido el presente trabajo de investigación permitirá contar una línea basal sobre la calidad de la atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III Essalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, y de esta manera, se establecerán oportunidades de mejora para optimizar la atención odontológica en dicho nosocomio, desde el punto de vista del usuario.

Conocer la calidad percibida del usuario externo, buscará soluciones que ameriten disminuir al máximo la insatisfacción, apropiar las características de la atención según las necesidades y expectativas y además ofrecerá información ya sea para el éxito o fracaso del trabajo del usuario interno. Del mismo modo, conocer lo que el usuario externo espera, ayudará a entregar calidad al servicio.

1.4.1 Importancia de la Investigación

La investigación es importante porque contribuirá a crecer en la mejora de la salud bucal de la población asegurada de Piura, asignada al Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia; a través de la identificación de las oportunidades, enmarcándose en la política que el Ministerio de Salud.

Así mismo la presente investigación busca conocer la calidad de atención percibida por el usuario externo, durante todo el desarrollo en el proceso de referencia y contrarreferencia al servicio de odontoestomatología, que debe realizar un asegurado para ser atendido en el Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.

En ese sentido la evaluación de la calidad percibida ayudará en conocer las debilidades y fortalezas presentes, en relación a las 5 dimensiones a través de la toma de datos a los usuarios externos mediante la encuesta en el modelo de SERVQUAL; y así evaluar en forma conjunta la percepción y expectativa del usuario sobre la calidad de atención en los usuarios como indicador de la clave de éxito y evaluando el cumplimiento de cada una de las partes del proceso. A demás servirá de base para la realización de otros estudios de investigación en esta área de la calidad.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

Con respecto al desarrollo de la presente investigación, se contó con los medios económicos y materiales necesarios para costearlo pues no requiere un financiamiento elevado o ser auspiciado por alguna entidad, del mismo modo, cuento con el asesoramiento (temático y estadístico) respectivo, disponibilidad de tiempo suficiente para realizar las encuestas y facilidades para el ingreso a las instalaciones del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia, para entrevistar a los usuarios referidos.

1.5 Limitaciones del estudio

Esta investigación no ha tenido limitación alguna, ni el investigador en obtener el consentimiento en los usuarios entrevistados, logrando la recolección de datos en la muestra seleccionada en el tiempo determinado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ávila-Bustos (Ecuador – 2016). Realizó una investigación con la finalidad de reconocer el nivel de satisfacción de los usuarios y los distintos aspectos que influyen en la calidad de atención del centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. El estudio es de tipo descriptivo determinando una muestra de 204 personas realizándose encuestas mediante cuestionarios, en el cual se consultó sobre los servicios brindados, los procesos y pasos a seguir para cumplir con la atención al cliente, etc. Los resultados mostraron una alta satisfacción de los usuarios en cuanto a las prestaciones recibidas de parte del centro superando la atención que se brinda en los hospitales estatales, aun cuando se mostraron carencias presupuestales y de recursos para la atención en los servicios.⁽¹⁾

García E. y Mendoza Z. (Ecuador – 2014). Juntos presentaron un estudio que busca la formalización de un proceso ordenado y aplicable al conocimiento de los pacientes, donde se permite la búsqueda de estrategias para el desarrollo óptimo de atención de calidad por parte de los profesionales odontólogos. Se llegó aplicar una encuesta dando como resultados: que la atención que se brinda a los usuarios es muy buena porque son atendidos por odontólogos que tienen mucha experiencia, además se pudo verificar que la mayoría de los pacientes pertenecen al sexo femenino y salen de las consultas satisfechas con el servicio brindado, también que la calidad de los tratamientos que reciben

los pacientes es muy buena pero que los equipos usados por los profesionales no son modernos ni adecuados para la atención de los clientes y con respecto a las citas se les comunica con anticipación a través del teléfono haciendo de su atención rápida a los usuarios. Concluyéndose así que el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro de Portoviejo es muy buena. ⁽²⁾

Gubio Quishpe P. (Ecuador – 2014). El principal propósito fue determinar la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito de metropolitano de Quito. La muestra constó de 206 pacientes (29% sexo masculino y 71% sexo femenino), a las cuales se les aplicó encuestas dando como resultados: el 47% de la población demuestra que en el aspecto de trato, prestación del servicio en estadística, orden y limpieza del consultorio resultó muy bueno, de los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario.

De todos los pacientes el 70% que regresa al establecimiento lo hacen por diferentes causas ya sea por cercanía a su hogar, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro o buena atención; frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que regresarían, resulta que el 37% lo haría por la cercanía a su hogar y el 3% lo haría porque hay buena atención. Es por ello que la satisfacción es un aspecto subjetivo que nunca se va a llegar a la satisfacción total, porque para lo que algunos pacientes es malo para otro es bueno. ⁽³⁾

Hermida D. (Ecuador – 2015). Evaluó la satisfacción de la calidad de la atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de

salud N° 2. Cuenca. 2014". Muestra: pacientes adultos y jóvenes de 18 a los 41 años de edad. Según los resultados se evidencia que el 76,3% son de sexo femenino, el 46,7% son casados y con instrucción media, y el 94,1% residen en zonas urbanas. También se indica que la satisfacción mantiene niveles altos en todos los servicios, registrando un 77,4% que se relacionan con un servicio de calidad como el trato que perciben los usuarios de los trabajadores de salud. Se repiten los resultados de altos porcentajes en esta misma variable de satisfacción en los diferentes servicios como odontología, farmacia, psicología y laboratorio clínico. Conclusión: la satisfacción se encuentra en relación al el trato amable que brinda el personal de salud y la satisfacción con la asistencia médica. ⁽⁴⁾

Castro V. (Mexico – 2004). Estudia la calidad de atención enfocándose en la percepción de los usuarios y analizando la relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población en los servicios ambulatorios de salud en Mexico; se inició a partir de 1994 y estos arrojaron en los resultados: el 81.2% de los usuarios consideran una buena atención, dando como principales motivos el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); mientras que el 18.8% la consideran como mala por sus largos tiempos de espera (23.7%) y deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%).

Según los usuarios, las características que representan la calidad son: el proceso de atención (44.8%), el resultado (21.3%), estructura (18%) y accesibilidad (15.7%). Concluyéndose que a través de los resultados es necesario profundizar en el conocimiento de las

perspectivas de la población, determinando la necesidad de implementar servicios de salud y acciones de mejora continua de la calidad en la atención. ⁽⁵⁾

Martins, et al. (Brasil – 2016). En su estudio llamado “Calidad de atención entre el primer y segundo nivel de atención, en los servicios de odontología al sur de Brasil”; tuvo como muestra a 12 403 equipos de salud usando un cuestionario estructurado que a través del análisis de clúster, al analizar los resultados se evidenció que tratamiento frecuente fue endodoncia (68,4%), seguido de cirugías menores (65,8%), periodoncia (63%) en el primer nivel de atención; en el segundo nivel de atención se da la periodoncia, radiología, tratamiento oral, ortodoncia y la implantología. El tiempo de espera en todos estos servicios, fue de menores días para ciertos tratamientos como endodoncias, periodoncias, cirugías menores, mientras que para ortodoncia e implantología se prolonga hasta un máximo de 90 días y si lo requiere, más. Conclusión: existen ciertas dificultades para ambos niveles de atención de la salud bucal, y mucho más cuando hay diferencias en los precios ya sea en las regiones del sur o el sur este del Brasil. ⁽⁶⁾

Ramírez B y Viana G.(Colombia – 2012), presentan en el capítulo II de la investigación, “Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Urgencias de la Empresa social del estado Hospital Local Arjona con el Sistema de Referencia y Contrarreferencia”. Objetivo: determinar la percepción que los usuarios tienen del servicio, se tuvo en cuenta que los principales criterios para que los usuarios califiquen de manera positiva o negativa la calidad del servicio depende de la oportunidad de la

atención y la resolución efectiva de lo que necesitan los pacientes. Se logró identificar el grado de satisfacción del usuario en relación a la comparación final entre la expectativa y percepción. Conclusión: el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los procesos de referencia y contrarreferencia es muy bajo, y esto se debe: 1. A subjetividad inherente a la percepción de los usuarios ya que depende de factores contingentes (altamente variables) y de estructuración del servicio (permanentes); o 2. Para los usuarios existen dificultades al realizar el trámite documentario, la celeridad de respuesta de la red de prestación de servicios y la oportunidad de la atención y todo esto debe ser mejorado para que respondan adecuadamente a los criterios de calidad del SGSSS. ⁽⁷⁾

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cárdenas Carcausto J. (Puno – 2015). Realizó un estudio que tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología del hospital regional Manuel Núñez Butrón y la satisfacción de sus usuarios Puno-2014. La investigación de tipo explicativa – correlacional aplicó una encuesta estructurada a 253 individuos, según el modelo SERVQUAL, manifestando que el 92% se encuentra satisfecha, mientras que el 1% no opina. Concluyéndose así que el servicio que se brinda es eficaz-eficiente y por ello la satisfacción es positiva según la percepción del usuario. ⁽⁸⁾

Cedamos I. y col. (Trujillo – 2014). Compararon el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo del año 2009. Fueron 66 usuarios seleccionados por la muestra a quienes se les aplicó una encuesta completamente personal y anónima, diseñada con las siguientes dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia. Para evaluar el nivel de satisfacción del usuario se clasificó en alta, media y baja; obteniendo, a través del test de independencia, que MINSA (89,4%) es mejor para los usuarios. ⁽⁹⁾

Jacinto J. (Lima – 2008). El estudio presentó como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicándose a los pacientes un cuestionario basado en el modelo de Donabedian que evalúa las percepciones del usuario a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. Se concluye así: como malo (46,5%) en la dimensión estructura, en procesos como bueno (78,3%); y por último en la dimensión de resultado como bueno (79,7%). ⁽¹⁰⁾

Mamani M. (Puno – 2017), determinó del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017, en su investigación de tipo descriptiva no experimental y de corte transversal. A los 60 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta que consta de 40 preguntas, manifestaron que para la primera variable “grado de

satisfacción” presenta un grado de satisfacción alto (81.7 %); y para la segunda variable “atributos y/o dimensiones” registra satisfacción en: Atención técnica (66.7%), la relación interpersonal (56.7%), accesibilidad (66.7 %), ambiente de atención (51.7%). En conclusión, basados en los resultados, gran parte de la población se encuentra en un alto grado de satisfacción con la calidad de atención odontológica brindada. ⁽¹¹⁾

Salazar L. (Lima – 2006). Presentó un estudio enfocándose en evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes de cada centro durante el mes de octubre en el año 2005. Para medir la calidad del servicio se usó la escala de SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico, que se encarga de evaluar las expectativas y satisfacción del usuario mediante 5 dimensiones. En los resultados se obtuvo que en ambas clínicas coinciden en el alto porcentaje en la dimensión de fiabilidad y bajo porcentaje en la dimensión de empatía. Por lo tanto se recomienda a la gestión administrativa de ambas clínicas evaluadas que se considere estos hallazgos y mejorar en las dimensiones con porcentajes bajos. ⁽¹²⁾

Veliz R. y Villanueva A. (Lima – 2011). Realizaron una investigación de tipo exploratorio y de corte transversal, descriptivo. Objetivo: analizar la calidad percibida en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur por los usuarios externos e internos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011.

La calidad percibida es la brecha entre las expectativas, antes de recibir el servicio y las percepciones, después de haberlo recibido. Para

hallar los resultados se tomó en cuenta como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA utiliza para evaluar el servicio brindado, ya sea para los usuarios externos o internos. Se concluye que existe una buena percepción de los servicios recibidos y las brechas negativas son mínimas. Por lo tanto el servicio que se brinda en CERITS no es la causa de las bajas coberturas. ⁽¹³⁾

2.1.3. Antecedentes Regionales

Collao V. (Piura – 2016) tipo de investigación: básica, descriptiva y de corte transversal. Objetivo: evaluar la percepción del paciente frente a la calidad de servicio en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura, durante el periodo académico 2016 – I, la muestra fue de 370 pacientes adultos de los cuales 253 (68.4%) son de sexo femenino y 117 (31.6%) son de sexo masculino. Los resultados mostraron que el 92.4% de la muestra seleccionada está en un nivel satisfecho y el 7.6% está en un nivel muy satisfecho. Conclusión: la mayoría de los pacientes atendidos presentan un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio. ⁽¹⁴⁾

Gonzales A. (Piura – 2016) determina en su estudio estadístico y no experimental, la calidad de atención odontológica y satisfacción percibida por pacientes atendidos en consultorios odontológicos del establecimiento de salud I-4 de castilla durante el año 2016. Conclusiones: el sexo femenino con grado de instrucción de secundaria completa, fue el grupo con mayor concurrencia a la atención

odontológica, acudiendo de 2 a 3 citas anuales. Concluyendo que la calidad de atención y satisfacción odontológica es regular. ⁽¹⁵⁾

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Calidad

La palabra calidad proviene del latín *qualitas*, -atis y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie ⁽¹⁶⁾. En cuanto a la definición más reconocida sobre calidad de la atención en salud, es la enunciada por A. Donabedian, quien indica: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica maximizando sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos, es decir el balance entre riesgos y beneficios”. ⁽¹⁷⁾

Para la Organización Mundial de Salud - OMS - la calidad se entiende como “el conjunto de servicios de diagnóstico y terapéuticos más adecuados para obtener una atención de salud óptima, según los conocimientos del usuario y el servicio médico, logrando así un resultado con la máxima satisfacción y el mínimo riesgo de efectos del usuario”. ⁽¹⁸⁾

EL concepto de calidad en las normas ISO 9000, la entiende como un sistema de gestión que se encarga de perseguir la satisfacción de las necesidades del cliente. ⁽¹⁹⁾

Para EsSalud, además del servicio ofrecido a los usuarios asegurados, se refiere a la calidad a todas las actuaciones de la Gerencia Central de Aseguramiento, mediante el involucramiento de la dirección y todo el personal de la institución; viéndose reflejado en un incremento de la satisfacción del usuario de aseguramiento por los servicios brindados en las agencias de seguros. ⁽²⁰⁾

Calidad, según Ministerio de Salud, se reconoce de manera fehaciente y explícita como un valor en la cultura organizacional de los establecimientos de salud, al aplicar metodologías y herramientas de la calidad, contribuyendo al desarrollo con la unión de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, existiendo evidencias confiables de que existe mejoras sustanciales en la atención, percibidas con satisfacción por todos los autores. ⁽²¹⁾

Actualmente, la calidad se define como un tipo multidimensional, estableciendo dimensiones que son importantes para integrar los servicios de salud ⁽²²⁾, y estas son:

- **Accesibilidad:** es el fácil acceso para hacer uso de cualquier servicio en las diferentes formas de contacto o de comunicación para obtener atención.
- **Carácter Tangible:** es el aspecto físico que presenta el servicio para la atención: las instalaciones, equipos, materiales y el personal.
- **Competencia:** es la capacidad del usuario interno en prestar el servicio, desempeñando sus habilidades y conocimientos requeridos.

- Cortesía: o también llamada empatía, es la educación, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del usuario interno hacia los externos.
- Credibilidad: es la manera honesta en cuanto a palabras y actos de la organización del servicio.
- Actitud Responsiva: o rapidez/capacidad de respuesta, es la disposición de la empresa para con los clientes, ayudándolos y proporcionando un servicio rápido en el menor tiempo posible e indicado.
- Comunicación: es el lenguaje empleado hacia el cliente de manera clara y sin tecnicismos.
- Comprensión: esforzarse en entender, comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.
- Seguridad: la ausencia de todo tipo de riesgos, peligros o dudas al usar el servicio.
- Confiabilidad: el servicio brindado desde que se inicia y mantenerlo a lo largo del tiempo. ⁽²³⁾

En términos generales se pueden distinguir dos conceptos de calidad:

- Calidad Objetiva

Ésta mide la calidad como un “ajuste de especificaciones”, en base al cumplimiento de estándares predeterminados. Bajo este concepto, la calidad se considera como la superioridad o excelencia de un servicio respecto a un gold standard (estándar dorado), una definición

cuantificable y objetiva, lo que nos permite comparar la evolución del nivel de calidad de servicio en el tiempo.

- Calidad Percibida

Grönroos (1984) la definía como la comparación entre las expectativas de los clientes (en cómo debería ser el servicio), y sus percepciones (sobre cómo es el servicio realmente). De este modo, la calidad se mide con la diferencia entre las expectativas y la percepción que el servicio brinda. ⁽²⁴⁾

- La Calidad del Servicio desde la Percepción del Cliente:

Considerada como un conjunto de acciones que se realizan para atender al cliente con el fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias (necesidad no expresada).

La naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, lo que define a la percepción como un conjunto de los pensamientos y aprendizajes, es decir, la comparación entre una nueva información obtenida con los datos almacenados con los cuales se juzgan los indicios. ⁽²⁵⁾

- Percepción de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida.

El usuario obtiene su satisfacción al realizar la comparación entre sus percepciones con sus expectativas que albergaba sobre la prestación del servicio. Cuando sus percepciones superan sus expectativas, resulta

un usuario satisfecho; en caso contrario, cuando el resultado percibido es menor que sus expectativas, el consumidor se encuentra insatisfecho. ⁽²⁴⁾

La percepción individual es subjetiva, pero para llevar a la objetividad se necesita de una comparación (percepciones de un grupo de usuarios). Esto significa que cuando una mayoría piensa u opina de idéntica forma acerca de un servicio de salud, existe cierta objetividad al respecto. ⁽²⁶⁾

- Calidad de Servicios en Salud

La calidad técnica de los servicios de salud es difícil de observar y medirla. La valoración social del sistema de atención en salud depende no sólo de la capacidad resolutoria, la oferta de servicios, calidad técnica de los profesionales, entre otros factores, sino también de aspectos no “médicos” vinculados a la atención. ⁽²⁷⁾

En términos de Donabedian, la calidad del servicio debe interpretarse en dos dimensiones relacionadas e interdependientes:

I) La dimensión técnica: que consiste en la aplicación de conocimientos y recursos necesarios para la solución de los problemas del usuario.

II) La dimensión interpersonal: se refiere a la relación que existe entre el usuario interno y externo ⁽²⁸⁾.

Para Parasuraman, Zeitaml y Berry, consideran que la calidad del servicio genera beneficios para la empresa porque crean verdaderos clientes que la usarán y hablarán de ella repetitivamente con otras personas ⁽²⁹⁾. Por otro lado; Berry, Bennet y Brown, determinan que el servicio de calidad involucra también las especificaciones del cliente. ⁽³⁰⁾

- Características del Servicio de Calidad

Según Anierte (2013), existen ciertas características que siempre, la empresa debe seguir y cumplir para obtener un buen y correcto servicio.

Éstas son:

- Debe cumplir sus objetivos,
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados. ⁽³¹⁾

- Calidad de Atención en Salud

La calidad de atención se da en el ámbito de las prestaciones y se basa en la opinión del usuario que recibe el servicio, la cual es inherentemente más subjetiva.

Por otro lado, la calidad de atención en salud es el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar mejoras posibles. Sin embargo se señala que la calidad puede ser engañosa ya que no siempre se puede garantizar un nivel dado, que solo busca salvaguardar y mejorar la calidad de atención. ⁽³²⁾

- Componentes de la Calidad de Atención

Según Donabedian (1989), para la calidad de atención ya son tres los componentes a tener en cuenta:

- Componente técnico: es la aplicación de la ciencia y de la tecnología para el manejo de algún problema del usuario, maximizando sus beneficios sin aumentar los riesgos.
- Componente interpersonal: basado en la relación de las personas siguiendo las normas y valores sociales establecidos, para la interacción de los individuos en general.
- Aspectos de confort: son todos los elementos que entornan al usuario generándole una atención más confortable. ⁽³³⁾

- Atributos para la Calidad de Atención en Salud

Para garantizar una buena atención en la salud se debe tener en cuenta los siguientes atributos:

- Oportunidad.
- Continuidad.
- Suficiencia e Integridad.
- Racionalidad Lógica - Científica.
- Efectividad
- Satisfacción del Usuario/Cliente y del Proveedor.
- Eficiencia.
- Optimización.
- Aceptabilidad.
- Legitimidad.
- Equidad. ⁽³⁴⁾

- Indicadores de la Calidad de Atención en Salud

Conforme a Aguirre (2002) se presentan los siguientes indicadores:

a. Estructura:

- Recursos Físicos: se evalúan las necesidades para satisfacer la demanda de atención como el número y capacidad de las unidades de atención médica, número y características de los quipos, instrumental y mobiliario disponible, sus condiciones de conservación y su estado funcional.
- Dotación de artículos de consumo: oportunidad en suministros, con el propósito de lograr que el proceso de la atención se brinde en forma continua.

b. Proceso:

- Organización: incluye una planeación estratégica del trabajo formal como un manual de organización, un programa de trabajo y con protocolos de procedimientos requeridos.
- Oportunidad de atención: verificar todas las áreas donde se otorguen servicios y evaluar la disponibilidad de los recursos para satisfacer necesidades del paciente.
- Satisfacción del prestador de servicio: para lograrlo se encuentran:
 - ✓ Disponibilidad de áreas físicas, mobiliario, equipo e instrumental
 - ✓ Reconocimiento por su trabajo realizado
 - ✓ Opciones de superación
 - ✓ Capacitación y desarrollo
 - ✓ Seguridad en su puesto

c. Resultado:

- Capacidad resolutive: incluye dos aspectos:
 - ✓ La oportunidad en la solución del problema que motivó la atención.
 - ✓ Las condiciones de salud y calidad de vida esperada del paciente.
- Satisfacción de las expectativas del usuario: esta se consigue a través de logros o cumplimiento de las expectativas con las que acude a solicitar y recibir atención. Los elementos de referencia para así brindar calidad de atención, tenemos:
 - ✓ Accesibilidad a los servicios
 - ✓ Oportunidad en la atención
 - ✓ Trato personalizado y amable
 - ✓ Solución a su problema de salud
 - ✓ Comodidad durante el proceso. ⁽³⁵⁾

2.2.2. Atención al Usuario

La atención al usuario es el conjunto de prestaciones que el cliente espera tras la imagen, precio, y la reputación del producto o servicio que recibe. Por ende la empresa debe conocer detalladamente a sus clientes en sus necesidades y expectativas. Asegurando la rentabilidad de la inversión que le permitirá ser competitiva en el mercado y considerando como una actividad básica, de la estrategia de la empresa, la atención de calidad del usuario.

- Tipos de Usuarios

Todas las personas que conforman una empresa son la base de la satisfacción dentro de la calidad de servicio. En una organización existen dos tipos de usuarios:

- Usuario Interno: son las personas que hacen posible la producción de bienes o servicios, es decir, aquellas que trabajan en las empresas
- Usuario Externo: son aquellas personas que adquieren el producto y servicios ofrecidos, y a la vez los que generan los ingresos sosteniendo las operaciones de la empresa. ⁽³⁶⁾

2.2.3. Calidad de Atención Odontológica.

La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública.

Se enmarca en cinco elementos fundamentales el concepto de calidad en atención odontológica:

- Excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- Mínimo riesgo para el paciente
- Alto grado de satisfacción
- Impacto final que tiene en la salud. ⁽³⁷⁾

La atención odontológica tiene sus propias características y particularidades a pesar de que son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad y menos aún a su evaluación.

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a la relación interpersonal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo debe brindar y lo que espera el paciente de él o los errores en la formación de este profesional y las expectativas inadecuadas del paciente. La odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, incluyendo al dentista, asistente dental y el técnico dental.

Se refiere a la satisfacción del paciente según el 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, accediendo completamente al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos necesarios. Contribuyendo a que el paciente cree un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades. No obstante la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del odontólogo con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente. ⁽¹²⁾

2.2.4. Evaluación de la Calidad en Odontología

Existen varios modelos para la medición de la calidad, de todos ellos se ha elegido el modelo SERVQUAL.

- SERVQUAL

Es una herramienta conocida como "Modelo de Discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio. ⁽³⁶⁾

Parasuraman, Zeithaml y Berry, bajo el concepto de calidad percibida, realizaron una investigación desarrollando un instrumento de medida llamado SERVQUAL (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías. ⁽¹³⁾

El instrumento consta de dos partes compuesta cada uno por 22 ítems, la primera parte se encarga de medir las expectativas del cliente y la segunda evalúa la percepción; mediante 5 dimensiones. Estas preguntas permiten conocer las deficiencias de calidad en los servicios. ⁽³⁶⁾

1. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
4. Seguridad: Conocimiento y atención mostrada por los usuarios internos y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

5. Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Incorpora las dimensiones accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. ⁽²⁷⁾

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 (para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión) hasta el número 7 (para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio). ⁽¹²⁾

El SERVQUAL actualmente es el instrumento más completo para evaluar la satisfacción del cliente. En un principio sus creadores lo diseñaron para el estudio de la calidad de servicio en los 90's en los Estados Unidos, concluyendo que los factores determinantes de la calidad del servicio encontrado deben ser analizados a través de datos cuantitativos de estudios exploratorios.

A pesar que otros autores señalan e indican que el modelo tiene deficiencias o no es exacto porque se basa en expectativas y percepciones más no en actitudes, la escala SERVQUAL ha sido validada empíricamente por una amplia variedad de servicios. ⁽¹³⁾

2.3 Definición de los Términos

- Centro Asistencial: es considerado como un conjunto de unidades de productores entre los servicios asistenciales y administradores que se unen por objetivos y características en común, según el nivel de complejidad y capacidad de resolución. ⁽³⁸⁾
- Contrarreferencia: es cuando el centro de salud que ha recibido la referencia regresa la responsabilidad de manejar y monitorizar el problema de la salud de un asegurado, a su centro asistencial de origen de primer nivel de atención. Es por ello que se considera a la contrarreferencia como un procedimiento administrativo y asistencial. ⁽⁴¹⁾
- Establecimiento de Salud: son aquellos que brindan atenciones sanitarias preventivas, promocionales, recuperativas o de rehabilitación por medio de recursos humanos, materiales y equipos, que permiten llevar a cabo actividades de procedimientos administrativos y/o asistenciales. ⁽⁴¹⁾
- Expectativa: es la probabilidad de lo que puede o no ocurrir. Según Olson y Dover (1979), consideran a la expectativa como lo que espera el consumidor de un producto, de sus atributos o desempeño en un futuro. ⁽⁹⁾
- Hospital: es un establecimiento bien planeado en el sentido técnico en su construcción, equipamiento y administración. Además de contar con personal médico organizado y suficiente y todos los servicios para brindar atención al paciente, cumpliendo las funciones de promoción, prevención, recuperación y de rehabilitación según el nivel de complejidad que cuente el nosocomio. ⁽³⁸⁾
- Percepción: es un conjunto de los pensamientos y aprendizajes, es decir, la comparación entre una nueva información obtenida con los datos almacenados con los cuales se juzgan los indicios. ⁽²⁵⁾

- Prestación: es entregar un servicio para el uso de alguna conveniencia o el logro de algo y después devolverlo. ⁽⁹⁾
- Procedimientos estomatológicos: forma parte de una prestación de salud para otorgar a los pacientes fines preventivos, diagnósticos y tratamientos terapéuticos realizados por un cirujano dentista. ⁽⁴⁰⁾
- Referencia: al igual que la contrarreferencia son un procedimiento administrativo y asistencial que se encarga de transferir la responsabilidad de la salud del paciente a un establecimiento de salud de mayor nivel de complejidad, si es que lo amerita. ⁽⁴¹⁾
- Satisfacción: es la evaluación que realiza un cliente en la calidad de atención que se le brinda, midiendo sus expectativas con la percepción que recibe. ⁽⁹⁾
- Segundo nivel de Atención: corresponde a procedimientos de mayor complejidad, donde se refieren pacientes de establecimientos de primer nivel de atención que necesitan recursos de un hospital. Dentro de este nivel se encuentran los hospitales II, III y IV. ⁽³⁸⁾
- Servicio: es el final de todo un conjunto de actividades desarrolladas por un proveedor que busca la satisfacción del cliente ⁽¹³⁾
- Usuario: es considerada aquella persona que se beneficia de alguna manera con las prestaciones que brinda una empresa. ⁽³⁸⁾
- Usuario Externo: es el cliente de una empresa, es decir, es la persona que recibe los productos o servicios brindados y la que genera las fuentes de ingresos. ⁽³⁶⁾

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

3.1.1 Hipótesis general.

La calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.

3.1.2 Hipótesis secundarias.

- La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión elementos tangibles al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.
- La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión fiabilidad brindada por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.
- La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.
- La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión seguridad ofrecida por el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.
- La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión empatía brindada por el servicio de odontoestomatología

del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.

3.2 Variables, Definición, Conceptual y Operacionalización de las variables

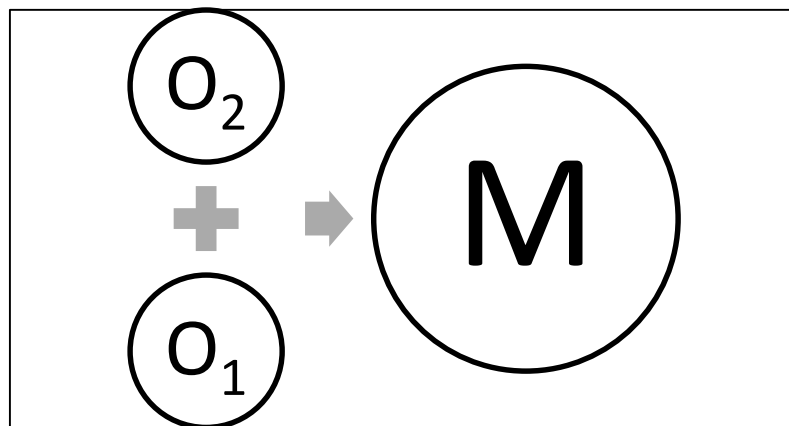
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador
Calidad de atención	Es una aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda el máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ellos sus riesgos. Es aquella que puede proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar.	Se aplicará una encuesta formulada por las 5 dimensiones según la escala de SERVQUAL para medir la calidad de atención percibida por los usuarios externos referidos al servicio de odontoestomatología del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura.	-Elementos Tangibles - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía	- Expectativa: Satisfecho Insatisfecho - Percepción: Satisfecho Insatisfecho
Usuario Externo	Son aquellas personas que adquieren el producto y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones.	Se aplicará una encuesta de acuerdo a la filiación del usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del Hospital III ESSALUD José Cayetano Heredia de Piura.	- Edad - Sexo - Grado de instrucción - Centro Asistencial que refiere. - Diagnóstico referido - Tratamiento - N° cita	- Nuevo - Continuator <u>- Reingresante</u>

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, transversal y también prospectivo, de manera que se logre conocer la calidad de la atención percibida por el usuario externo referido al nosocomio.

Por lo tanto, se presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra

O1: Variable: Calidad de Atención

O2: Variable: Usuario Externo

4.2 Diseño Muestral

4.2.1 Población

La población estará conformada por todos los usuarios externos referidos al servicio de odontoestomatología del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el 2018.

4.2.2 Criterios de Inclusión

- Usuarios Externos que cuenten con el formato de referencia.
- Usuarios asegurados
- Usuarios que deseen participar en la investigación
- Usuarios que firmen el consentimiento informado.

4.2.3 Criterios de Exclusión

- Usuarios Externos que no cuenten con su formato de referencia.
- Usuarios No asegurados.
- Usuarios con alteraciones mentales.
- Usuarios en estado crítico.

4.2.4 Muestra

La muestra será igual a 358 pacientes que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$"n" = \frac{Z^2(p)(q)(N)}{e^2(N-1) \pm Z^2(p)(q)}$$

$$"n" = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(5155)}{0.05^2(N-1) \pm 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

"n" = 358

Dónde:

N: población

e: error

p: valor de éxito

q: Valor de fracaso

n: muestra

Z²: valor de confianza 95%

4.3 Técnicas de procedimiento de recolección de datos

4.3.1 Técnicas

- Observación: es el método que establece una relación intensiva y concreta entre el investigador y el hecho y/o actores social/(es) de los que se pueden obtener datos que posteriormente se logran sintetizar para desarrollar esta investigación. En la evaluación a cada usuario externo que forma parte de la muestra se pudo observar, con cautela, la verificación de la percepción en la atención brindada y así corroborar que los datos obtenidos son veraces.

- Encuesta: es un procedimiento estandarizado de interrogación con la finalidad de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características subjetivas y objetivas de la población. En este caso la encuesta tuvo como fin la medición de la percepción del usuario en relación a la calidad de atención en el servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.

4.3.2 Instrumentos

Se aplicó una guía de entrevista estructurada validada con un listado de preguntas específicas al público presente en la sala de espera de odontología, sobre las cuales se espera obtener respuesta con la evaluación de calidad de SERVQUAL:

- Elementos tangibles: 1 - 4
- Fiabilidad: 5 – 9
- Capacidad de respuesta: 10 – 13
- Seguridad: 14 - 17
- Empatía: 18 - 22

Calificando con una escala numérica del 1 al 5, indicando:

- 1: Muy satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Medianamente Satisfecho
- 4: Poco satisfecho
- 5: Insatisfecho

4.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

4.4.1 Estrategia de análisis

Para el registro de los datos se utilizó una encuesta de tipo SERVQUAL (ver anexos) elaborada en base a preguntas de acuerdo a las 05 dimensiones de percepción de la calidad. Por otro lado; para la tabulación se confeccionó una matriz de datos, la información fue codificada en tablas y graficada en figuras (Histogramas, gráficos) con los valores de la evaluación. Se utilizó la estadística descriptiva en

base a las pruebas de normalidad y de homogeneidad de las varianzas para cada variable cuantitativa, usando el sistema SPPSS (Statistical Package for the Social Sciences versión 22).

4.4.2 Mención de como efectuará la prueba de hipótesis

Se utilizará el análisis estadístico descriptivo, mediante cuadros, gráficos, la misma que reflejará el grado de satisfacción de los usuarios del sistema de referencia y contrarreferencia del servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, de acuerdo a las respuestas de los usuarios en base a las preguntas planteadas del cuestionario en sus cinco dimensiones (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía).

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia gráficos

Tabla N^o 01:

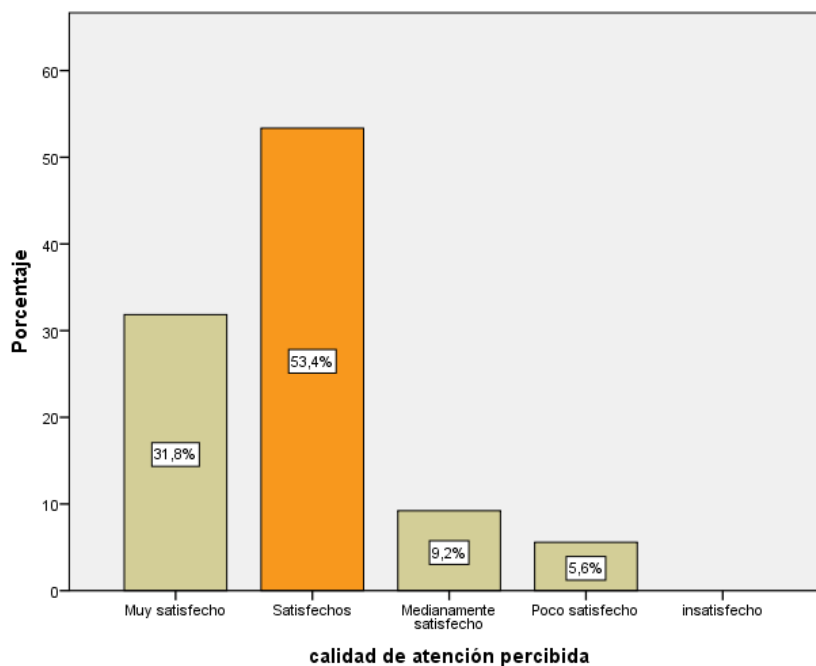
Calidad de atención percibida por el usuario externo (agrupado)

calidad de atención percibida	Muy satisfecho	114	31,8%
	Satisfechos	191	53,4%
	Medianamente satisfecho	33	9,2%
	Poco satisfecho	20	5,6%
	Insatisfecho	0	0,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^o 01:

Calidad de atención percibida por el usuario externo (agrupado)



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En la tabla y gráfico número 01, observamos los resultados globales de la calidad de la atención percibida por los pacientes teniendo en cuenta de ello, observamos que los mayores porcentajes oscila en el nivel de que los pacientes se encuentran satisfechos el 53.4% siendo seguido por los niveles en donde califican como muy satisfechos la atención recibida por parte de los odontólogos en el 31.8%.

Finalmente, y con menores porcentajes se encuentran los usuarios medianamente satisfechos con el 9.2% y los poco satisfechos en el 5.6% respectivamente de la muestra seleccionada.

Tabla N^a 02:

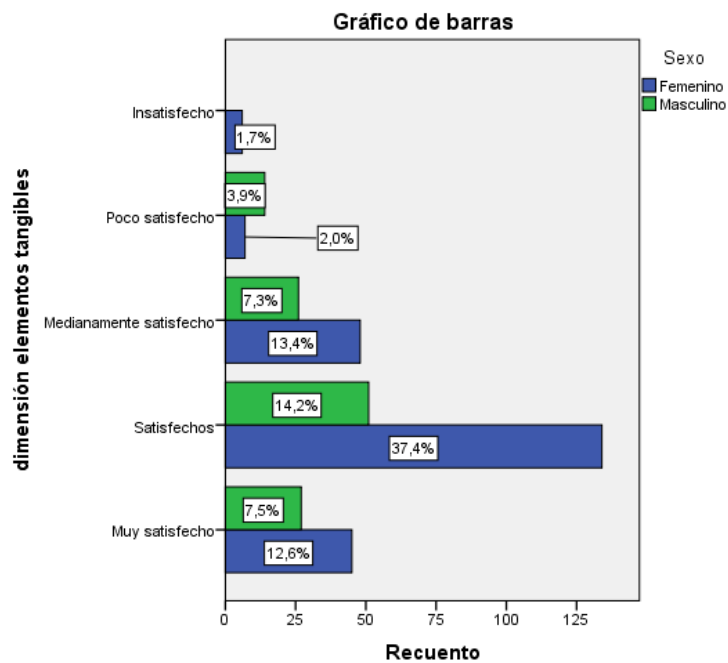
Calidad de atención respecto a elementos tangibles

Dimensión elementos tangibles			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión elementos tangibles	Muy satisfecho	Recuento	45	27	72
		% del total	12,6%	7,5%	20,1%
	Satisfechos	Recuento	134	51	185
		% del total	37,4%	14,2%	51,7%
	Medianamente satisfecho	Recuento	48	26	74
		% del total	13,4%	7,3%	20,7%
	Poco satisfecho	Recuento	7	14	21
		% del total	2,0%	3,9%	5,9%
	Insatisfecho	Recuento	6	0	6
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Total	Recuento	240	118	358
		% del total	67,0%	33,0%	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 02:

Calidad de atención respecto a elementos tangibles



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

De acuerdo a la tabla y el gráfico 02, en el caso de la dimensión tangible, observamos que los porcentajes de respuesta de la población entrevistada oscila en un nivel de satisfacción con el 51.7% siendo seguido con el 20.1% los pacientes con grado de satisfacción muy satisfactorio y medianamente satisfactorio, finalmente con menores porcentajes en el 5.9 y 1.7% se encuentran los pacientes que calificaron poco satisfactorio y se encuentran insatisfechos respectivamente.

Tabla N^a 03:

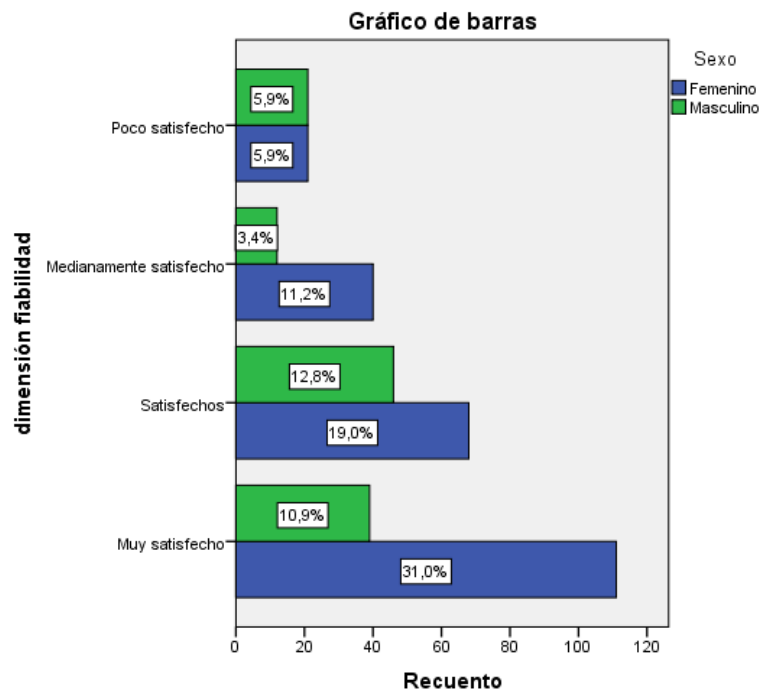
Calidad de atención respecto a fiabilidad

Dimensión Fiabilidad			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Fiabilidad	Muy satisfecho	Recuento	111	39	150
		% del total	31,0%	10,9%	41,9%
	Satisfechos	Recuento	68	46	114
		% del total	19,0%	12,8%	31,8%
	Medianamente satisfecho	Recuento	40	12	52
		% del total	11,2%	3,4%	14,5%
Poco satisfecho	Recuento	21	21	42	
	% del total	5,9%	5,9%	11,7%	
Total	Recuento	240	118	358	
	% del total	67,0%	33,0%	100,0%	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 03:

Calidad de atención respecto a la dimensión de fiabilidad



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En la tabla y gráfica 03 de la dimensión fiabilidad, los usuarios entrevistados se encuentran muy satisfechos en el 41.9%, siendo seguido por los pacientes que han calificado la atención odontológica como satisfechos en el 31.8% y finalmente los que se encuentran medianamente satisfechos y poco satisfechos en cuanto a la dimensión fiabilidad están presentes en el 14.5% y 11.7% respectivamente.

Tabla N^a 04:

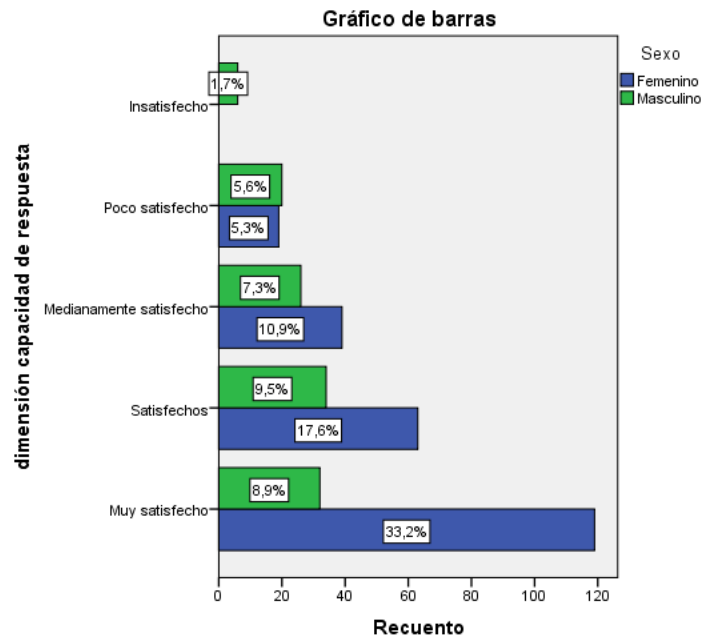
Calidad de atención respecto a la capacidad de respuesta

Dimensión			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Capacidad de respuesta	Muy satisfecho	Recuento	119	32	151
		% del total	33,2%	8,9%	42,2%
	Satisfechos	Recuento	63	34	97
		% del total	17,6%	9,5%	27,1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	39	26	65
		% del total	10,9%	7,3%	18,2%
	Poco satisfecho	Recuento	19	20	39
		% del total	5,3%	5,6%	10,9%
	Insatisfecho	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	1,7%	1,7%
Total	Recuento	240	118	358	
	% del total	67,0%	33,0%	100,0%	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 04:

Calidad de atención respecto a la capacidad de respuesta



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

Observamos que los mayores porcentajes oscilan en la calificación muy satisfecho, que representa el 42.2% de la muestra seleccionada, por otro lado, en segundo puesto los usuarios calificaron que se encuentra satisfechos en el 27.1% de la muestra seleccionada y finalmente se encuentra medianamente satisfechos y poco satisfechos en el 18.2% y del 10.9% respectivamente, hay que tener en cuenta que, dentro de las dimensiones esta es la primera vez que se cataloga como insatisfechos en la capacidad de respuesta que brindan los odontólogos, lo cual representa 6 casos de un total de 1.7% de la muestra seleccionada.

Tabla Nª 05:

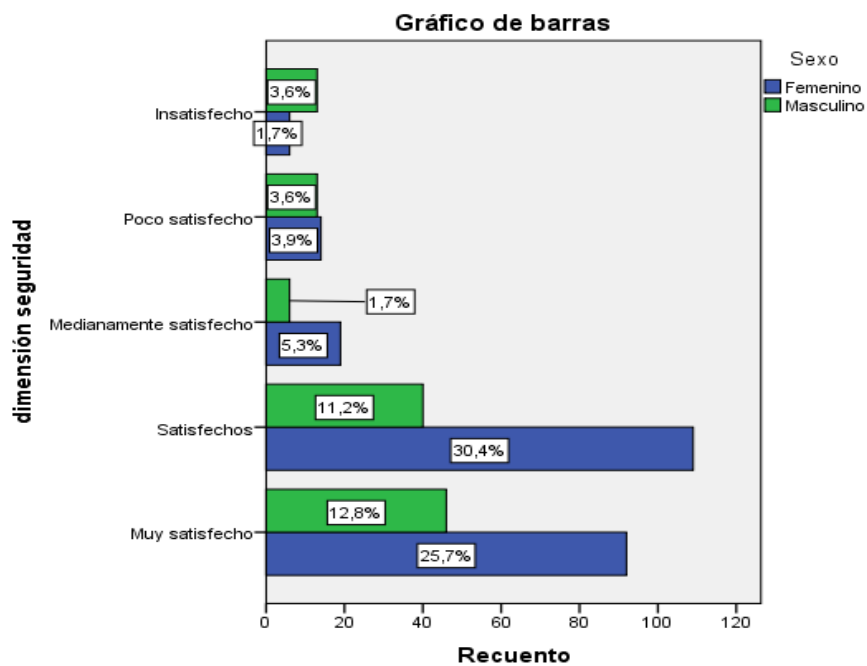
Calidad de atención respecto a la seguridad

Dimensión			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Seguridad	Muy satisfecho	Recuento	92	46	138
		% del total	25,7%	12,8%	38,5%
	Satisfechos	Recuento	109	40	149
		% del total	30,4%	11,2%	41,6%
	Medianamente satisfecho	Recuento	19	6	25
		% del total	5,3%	1,7%	7,0%
	Poco satisfecho	Recuento	14	13	27
		% del total	3,9%	3,6%	7,5%
	Insatisfecho	Recuento	6	13	19
		% del total	1,7%	3,6%	5,3%
Total	Recuento	240	118	358	
	% del total	67,0%	33,0%	100,0%	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica Nª 05:

Calidad de atención respecto a la dimensión de seguridad.



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

Se observa que los mayores porcentajes oscilan en la categoría muy satisfechos y representa un porcentaje de 38.5%, por otro lado, hay que esclarecer que los pacientes que catalogan la atención odontológica como satisfechos, están presentes en el 41.6% de la muestra seleccionada y finalmente los que se encuentran en medianamente satisfechos y poco satisfechos están presentes en el 7% y 7.5% respectivamente, aquí también en este caso dentro de la muestra de estudio para el trabajo de investigación observamos que los usuarios han colocado el nivel insatisfecho en el 5.3% de los casos lo que establece una calificativo negativo, con respecto a la seguridad que brinda el servicio odontología.

Tabla N^a 06:

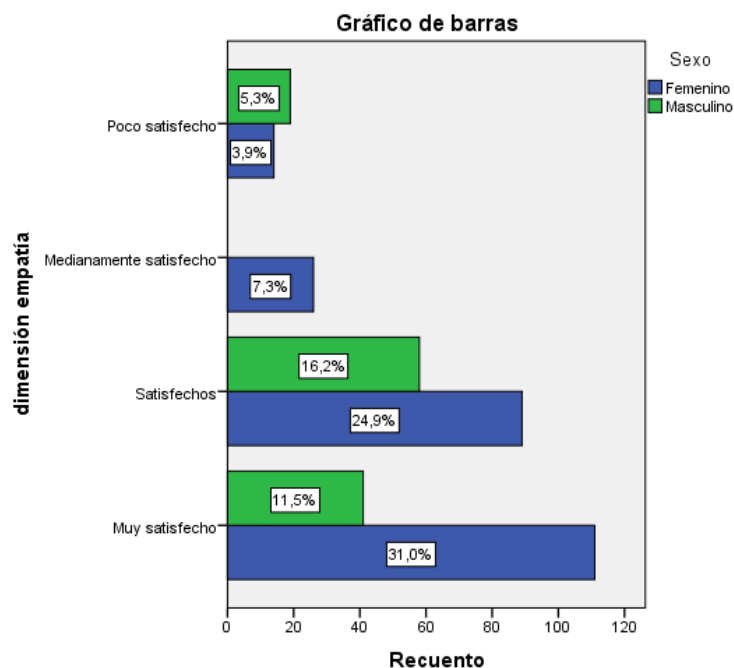
Calidad de atención respecto a la empatía

Dimensión			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Empatía	Muy satisfecho	Recuento	111	41	152
		% del total	31,0%	11,5%	42,5%
	Satisfechos	Recuento	89	58	147
		% del total	24,9%	16,2%	41,1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	26	0	26
		% del total	7,3%	0,0%	7,3%
Poco satisfecho	Recuento	14	19	33	
	% del total	3,9%	5,3%	9,2%	
Total	Recuento	240	118	358	
	% del total	67,0%	33,0%	100,0%	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 06:

Calidad de atención respecto a la empatía



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En el caso de la dimensión empatía de la tabla y el gráfico 06, se observa que los mayores porcentajes oscila entre muy satisfactorio en el 42.5% y satisfactorio en el

41.1%, de la muestra seleccionada, finalmente los usuarios que catalogaron atención odontológica como medianamente satisfechos y poco satisfechos se establecen en el 7.3% y 9.2% respectivamente.

Tabla N^a 07:

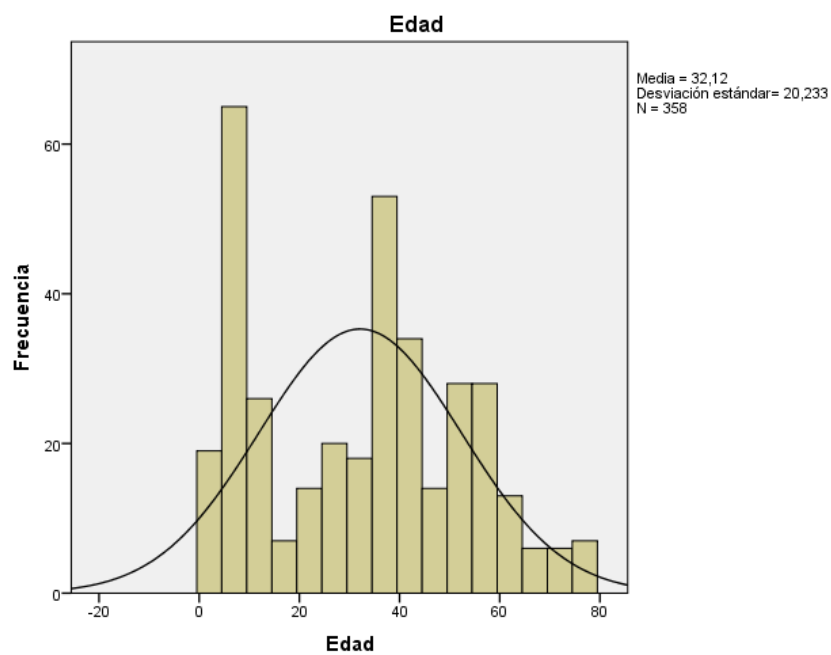
Edad del usuario externo

		Edad
N	Válido	358
	Perdidos	0
Media		32,12
Desviación estándar		20,233
Mínimo		2
Máximo		78

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 07

Edad del usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En la tabla y el gráfico 07, se observa con respecto a la edad de los usuarios entrevistados, la edad promedio es de 32 años con una desviación de 20.2; no olvidando que la edad máxima es de 78 años y la mínima de 2.

Tabla N^a 08:

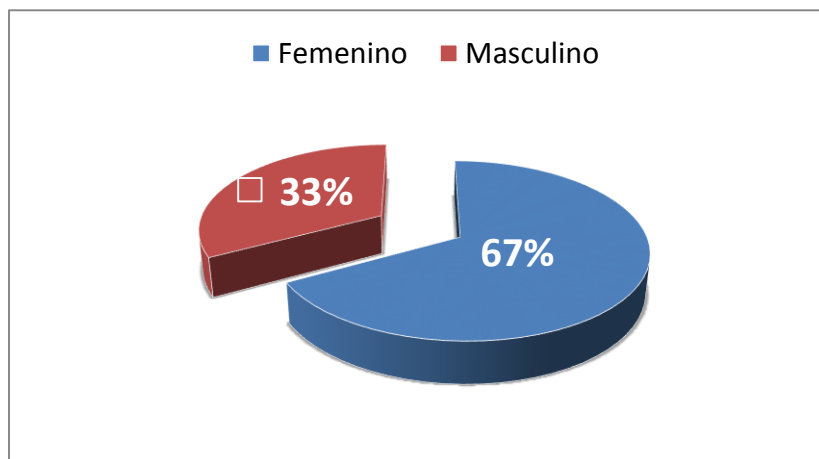
Sexo del usuario externo

SEXO	
FEMENINO	MASCULINO
240	118
358	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 08:

Sexo del usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En la tabla y el gráfico 08, se observa con respecto a la distribución de la muestra de los usuarios entrevistados la mayor parte pertenece al sexo femenino como el 67% de los casos y al sexo masculino en el 33% de los mismos.

Tabla N^a 09:

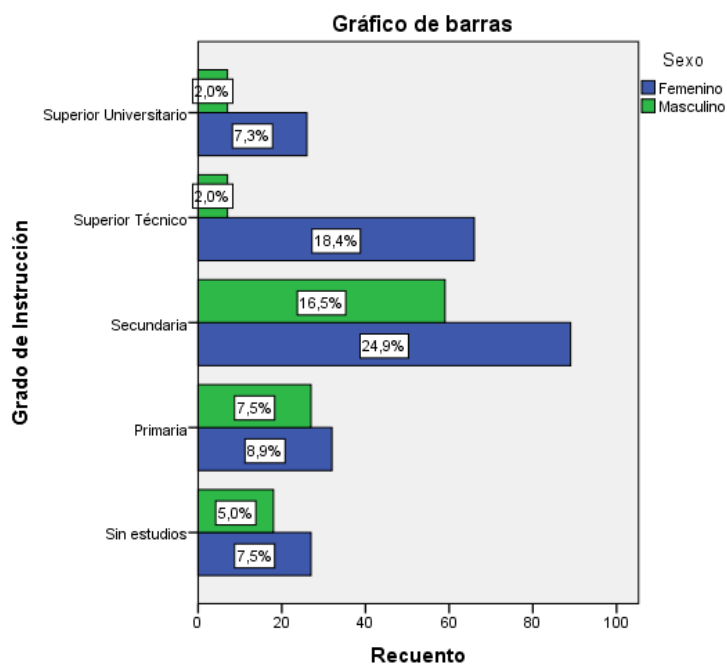
Grado de instrucción del usuario externo

			Sexo		
			Femenino	Masculino	Total
Grado de Instrucción	Sin estudios	Recuento	27	18	45
		% del total	7,5%	5,0%	12,6%
Primaria	Primaria	Recuento	32	27	59
		% del total	8,9%	7,5%	16,5%
Secundaria	Secundaria	Recuento	89	59	148
		% del total	24,9%	16,5%	41,3%
Superior Técnico	Superior Técnico	Recuento	66	7	73
		% del total	18,4%	2,0%	20,4%
Superior Universitario	Superior Universitario	Recuento	26	7	33
		% del total	7,3%	2,0%	9,2%
Total	Total	Recuento	240	118	358
		% del total	67,0%	33,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico N^a 09:

Grado de instrucción del usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

Con respecto al grado de instrucción de la tabla y el gráfico 09, se observa que los mayores porcentajes de estudios están presentes a nivel secundario en el 16.5% para los hombres y 24.9% para las mujeres, siendo seguido por el nivel superior técnico con el 20.4% siendo mayoritario para las mujeres en el 18.4% y el menor porcentaje para el sexo masculino con el 2%. En tercer lugar se encuentra el nivel primario con el 16.4%, seguido de usuarios sin estudio con el 12.5% y finalmente el nivel superior universitario con el 9.3% de la muestra seleccionada.

Tabla N^a 10:

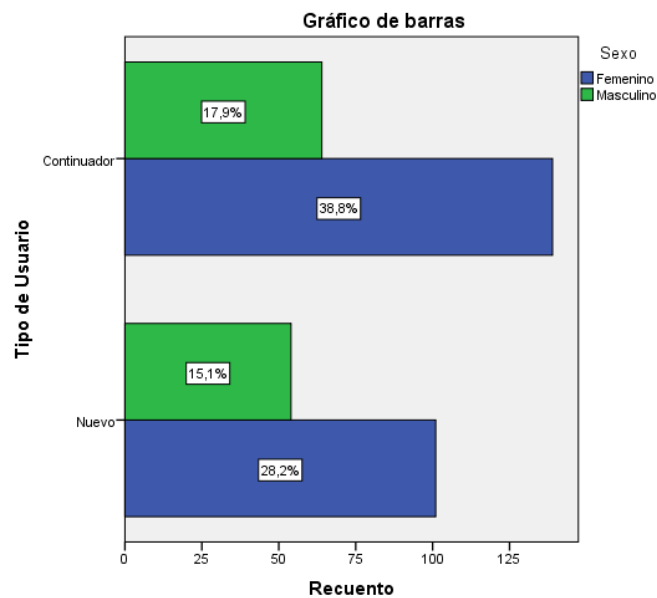
Tipo de Usuario Externo

Tipo de Usuario			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Nuevo	Recuento		101	54	155
	% del total		28,2%	15,1%	43,3%
Continuador	Recuento		139	64	203
	% del total		38,8%	17,9%	56,7%
Total	Recuento		240	118	358
	% del total		67,0%	33,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 10:

Tipo de Usuario Externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En el caso del tipo de usuario de la tabla y el gráfico 10, se observa que la mayor parte presenta un nivel de continuador en el servicio de odontología con el 56.7% estableciéndose mayores porcentajes para las mujeres en el 38.8% y para los

varones del 17.9%, en el caso de los pacientes nuevos representan el 43.3% siendo las mujeres el 28.2% y los varones en el 15.1% de la muestra seleccionada.

Tabla N^a 11:

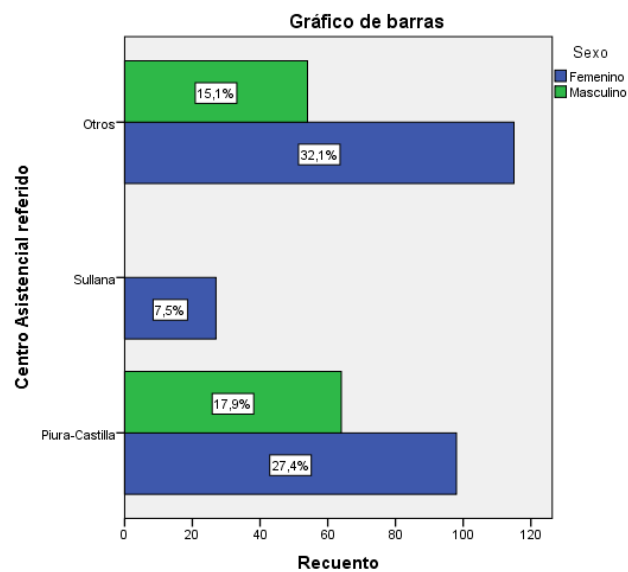
Centro asistencial que refiere al usuario externo

Centro Asistencial referido		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Piura-Castilla	Recuento	98	64	162
	% del total	27,4%	17,9%	45,3%
Sullana	Recuento	27	0	27
	% del total	7,5%	0,0%	7,5%
Otros	Recuento	115	54	169
	% del total	32,1%	15,1%	47,2%
Total	Recuento	240	118	358
	% del total	67,0%	33,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico N^a 11:

Centro asistencial que refiere al usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En la tabla y el gráfico 11 del caso del centro asistencial referido, se observa que la mayor parte proviene de establecimientos que se encuentran a nivel de Piura y Castilla en el 45.3%, por otro lado, a nivel de Sullana se presentan en el 7.5% y

otros establecimientos que están en la periferia de Piura representan el 47.2% de las atenciones que se realizan.

Tabla Nª 12:

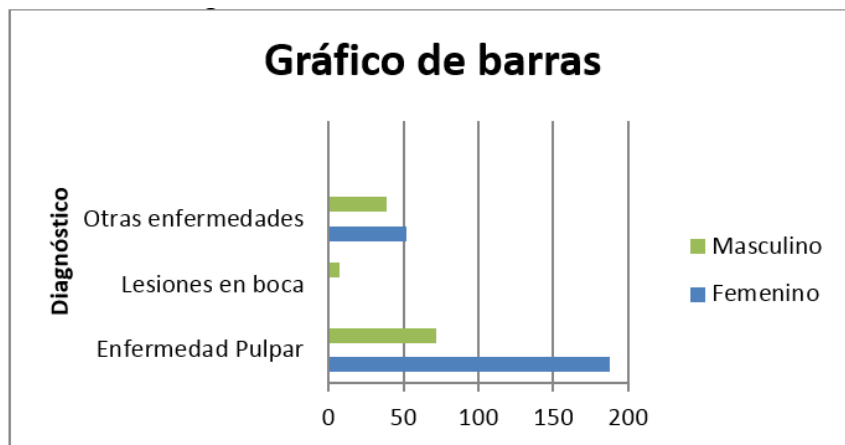
Diagnóstico referido del usuario externo

Diagnóstico	Enfermedades		Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
	Pulpares	Recuento	188	72	260
	Pulpares	% del total	52,5%	20,1%	70,6%
	Lesiones en	Recuento	0	7	7
	Boca	% del total	0,0%	2,0%	2,0%
	Otras	Recuento	52	39	91
	enfermedades	% del total	14,5%	10,9%	25,4%
Total		Recuento	240	118	358
		% del total	67,0%	33,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica Nª 12:

Diagnóstico referido del usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

Con respecto a la tabla y el gráfico 12 del diagnóstico odontológico, se observa que los enfermedades pulpares estuvieron presentes en el 72.6% de las atenciones, siendo más frecuente en mujeres con el 52,5% y menos en el sexo masculino con el 20.1%; mientras que las lesiones en boca se encuentra en el 2% de las mismas y

otras enfermedades hacen el 25.4% de los usuarios que son referidos al servicio de odontoestomatología a nivel del hospital.

Tabla N^a 13:

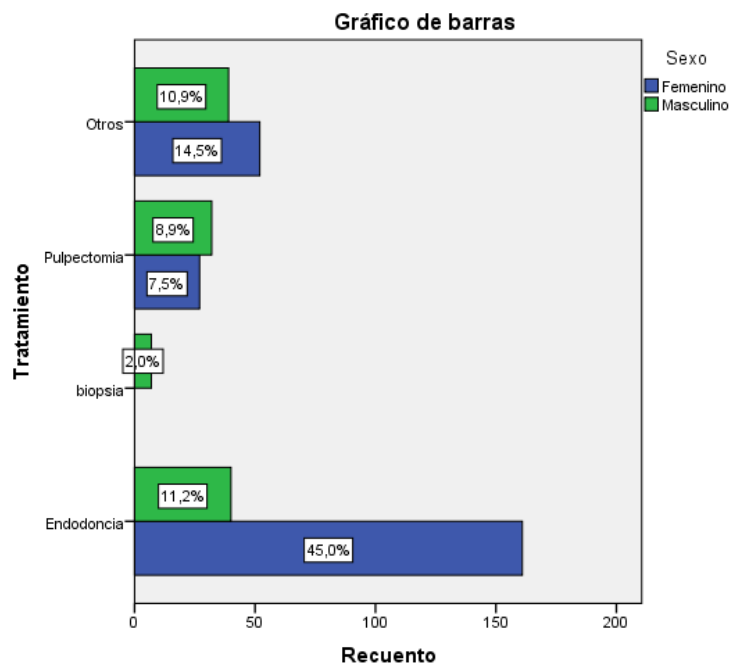
Tratamiento del usuario externo

Tratamiento		Sexo	Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Endodoncia	Recuento		161	40	201
	% del total		45,0%	11,2%	56,1%
biopsia	Recuento		0	7	7
	% del total		0,0%	2,0%	2,0%
Pulpectomia	Recuento		27	32	59
	% del total		7,5%	8,9%	16,5%
Otros	Recuento		52	39	91
	% del total		14,5%	10,9%	25,4%
Total	Recuento		240	118	358
	% del total		67,0%	33,0%	100,0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 13:

Tratamiento del usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis: En la tabla y el gráfico 13, respecto al tratamiento odontológico que se realiza en el servicio de odontoestomatología y por la cual se mide la calidad de la atención, se observa que las endodoncias estuvieron presentes en el 56.1% de las atenciones, mientras las biopsias que se realizaron en el 2% de las mismas y pulpectomías hacen el 16.5% de los usuarios, otros procedimientos establecidos agrupados en el 25.4% de las atenciones realizadas a nivel del hospital.

Tabla N^a 14:

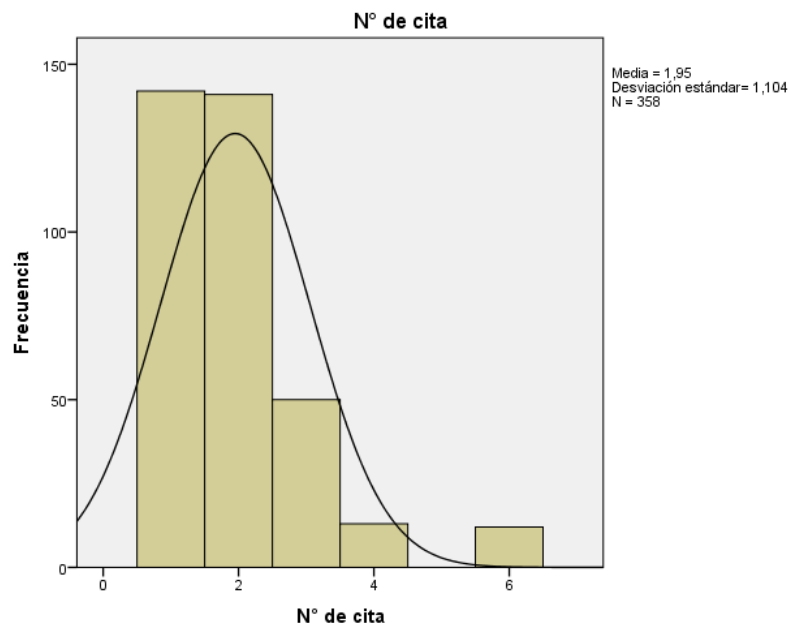
Número de citas del usuario externo

Estadísticos			
		Edad	N° de cita
N	Válido	358	358
	Perdidos	0	0
Media		32,12	1,95
Desviación estándar		20,233	1,104
Mínimo		2	1
Máximo		78	6

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfica N^a 14:

Número de citas del usuario externo



Fuente: Ficha de recolección de datos

Análisis:

En la tabla y el gráfico 14, se observa con respecto al número de citas de los usuarios entrevistados, la mayor parte asiste al nosocomio dos veces con una desviación de 1 cita; resaltando que el número de citas máxima que puede llegar un usuario son de hasta 6 veces y con el mínimo de 1 vez.

5.2 Análisis inferencial y pruebas estadísticas

Se utilizó para el análisis, el sistema SPPSS V22 brindando los cuadros estadísticos para las variables antes establecidos, mediante la estadística descriptiva de frecuencias de acuerdo a las preguntas planteadas del cuestionario.

5.3 Comprobación de Hipótesis y técnicas estadísticas empleadas

Para comprobar las hipótesis se ha usado estadísticas descriptivas, basados en los porcentajes y recuento de datos.

5.4 Discusión

La investigación es de tipo descriptivo, transversal y también prospectivo; que tiene como objetivo conocer la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018. Existiendo estudios similares realizados:

Ávila-Bustos concluye que a pesar de las carencias en presupuesto y recursos para alcanzar la correcta atención se obtuvo que la satisfacción de los usuarios es buena ⁽¹⁾. Comparando ambas investigaciones los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención que se brinda en los centros respectivos a pesar de presentar carencias en los elementos tangibles.

García y Mendoza, juntos presentaron un estudio que busca la formalización de un proceso ordenado y aplicable al conocimiento de los pacientes, donde se permite la búsqueda de estrategias para el desarrollo óptimo de atención de calidad por parte de los profesionales odontólogos. Se

llegó aplicar una encuesta dando como resultados que la atención brindada a los usuarios es muy buena ya que son atendidos por los odontólogos que tienen mucha experiencia, además se pudo verificar que la mayoría de los pacientes son mujeres y se encuentran satisfechas, también que la calidad de tratamiento que reciben los pacientes es muy buena pero que los equipos usados por los profesionales no son modernos ni adecuados para la atención de los clientes ⁽²⁾. En ambos estudios coinciden en que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención brindada, y que la mayoría son de sexo femenino, en lo correspondiente a la dimensión de seguridad es calificada como muy satisfecha en el estudio de García y Mendoza, a diferencia de la presente investigación en que los usuarios se encuentran solo satisfechos, y con respecto a la dimensión de empatía, los usuarios de ambas investigaciones se encuentran muy satisfechos.

Gubio se enfocó en determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito de metropolitano de Quito. La muestra constó de 206 pacientes (29% masculino y 71% femenino), a las cuales se les aplicó encuestas dando como resultados: el 47% de la población demuestra que en el aspecto de trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno, de los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Es por ello que la satisfacción es un aspecto subjetivo que nunca se va a llegar a la satisfacción total, porque para lo que algunos pacientes es malo para otro es bueno ⁽³⁾. Relacionando el trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio del estudio de Gubio con las 5 dimensiones de la presente investigación, en

ambos los usuarios se encuentran satisfechos, en el primero más satisfechos que en el segundo estudio, no olvidando que siempre están presentes los usuarios insatisfechos pero en menor porcentaje.

Hermida (2014) investiga sobre la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de la atención brindada en el centro de salud N° 02 Cuenca. Población: pacientes adultos y jóvenes entre 18 y 41 años de edad, 76,3% de sexo femenino, 46,7% casados, el 94,1% residen en zonas urbanas y 46,7% tienen un grado de instrucción media. Resultados: la satisfacción representa el 77,4% siendo esta estadísticamente significativa. Conclusión: la satisfacción se relaciona en primer lugar al trato amable y en altos niveles a la satisfacción en relación a la asistencia médica ⁽⁴⁾. En relación a mi investigación coincide en que la mayoría de usuarios son mujeres, de instrucción media y se encuentran satisfechos con la calidad de atención que se brinda pero con un porcentaje menor al estudio de Hermida.

Castro indica en su estudio que el objetivo primordial fue el describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar la relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. Arroja que aproximadamente el 81.2 % de los usuarios consideran que la atención que recibieron fue buena mientras que el 18.8% la consideran mala. %). Concluyéndose que a través de los resultados es necesario profundizar en el conocimiento de las perspectivas de la población, determinando la necesidad de implementar servicios de salud y acciones de mejora continua de la calidad en la atención ⁽⁵⁾. Comparando la presente investigación con el estudio de Castro es que el 53, 4% de la muestra se encuentra satisfecha con

la calidad de atención que perciben y el 5.6% indicando poca satisfecha, no registrando usuarios insatisfechos; esto se debería por el lugar donde se realizaron ambas muestras, entre un servicio ambulatorio y un hospital III.

Martins en su estudio llamado Calidad de atención entre el primer y segundo nivel de atención, en los servicios de odontología; aplicó un cuestionario estructurado para 12 403 equipos de odontólogos; cuyos resultados, procesados por el análisis cluster, evidenciaron que el tratamiento frecuente fue la endodoncia con un 68,4%, cirugías menores con un 65,8%, periodoncia 63, 0% llevados a cabo en el primer nivel de atención, mientras que en el segundo nivel de atención, solo se reserva a periodoncia, radiología, tratamiento oral, ortodoncia y la implantología ⁽⁶⁾, que en comparación con la investigación, tomando en cuenta los tratamientos a realizar, coinciden en que la endodoncia es el tratamiento más frecuente pero con un porcentaje de 45%, en cuanto a tratamientos como ortodoncia e implantología no se realizan, no olvidando que el hospital José Cayetano Heredia está Clasificada en el II Nivel de Atención por su grado de complejidad.

Ramírez y Viana presentan en el capítulo II de su investigación, Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Urgencias de la Empresa social del estado Hospital Local Arjona, teniendo como objetivo determinar la percepción que los usuarios tienen del servicio e identificar el grado de satisfacción del usuario frente al proceso de referencia y contrarreferencia. Ya con los resultados obtenidos del estudio se puede afirmar que es bastante bajo el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los procesos de referencia y contrarreferencia ⁽⁷⁾. En comparación con la presente investigación, en los

resultados existen una diferencia significativa pues los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención que perciben a pesar de las deficiencias o carencias que presenta el servicio incluyendo los trámites de referencia para poder llegar a ser atendidos, esto se debería a que el estudio de Ramírez y Viana se realizó en un hospital local con población urbana que presenta un nivel socio cultural superior y exigen una mejor calidad de atención que realizarlo en el hospital III de Piura, quienes en su mayoría de la población presenta grado de estudios, secundaria completa y en su mayoría son de condición humilde.

En caso de los trabajos nacionales tenemos a: Cárdenas que realizó un estudio que tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología y la satisfacción de sus usuarios del hospital Manuel Núñez Butrón Puno, se aplicó una encuesta estructurada a 253 individuos, según el modelo SERVQUAL, manifestando que el 92% se encuentra satisfecha, mientras que el 1% no opina. Concluyéndose así que el servicio que se brinda es eficaz-eficiente y por ello la satisfacción es positiva según la percepción del usuario. ⁽⁸⁾. En comparación con el presente estudio de investigación el nivel de satisfacción fue alto y aplicando el mismo modelo de SERVQUAL. Ambas entidades pertenecen a un seguro social distinto pero se ubican en el mismo país, por ello se puede concluir que en ambos estudios la prestación de servicio en odontología es eficaz y eficiente.

Cedamano I. y Col. compararon el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009, participaron 66

usuarios, se tuvieron como resultado que el nivel de satisfacción es alta y mejor en el Ministerio de Salud 89.4 % ⁽⁹⁾. En relación a mi estudio, éste se dio en un hospital de EsSalud y los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención en el servicio de odontoestomatología, con un porcentaje no tan alto como los usuarios del ministerio de salud en el estudio de Cedamos y col, esto se debería a que el seguro social de EsSalud tiene un valor económico lo que hace que la población sea más exigente en la calidad de atención; en comparación del seguro social del ministerio de salud que tiene un valor gratuito.

Jacinto en su estudio presentó como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando un cuestionario a los pacientes basado en el modelo de Donabedian, que evalúa las percepciones del usuario a través de 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado. Se concluye así: como malo (46,5%) en la dimensión estructura, en procesos como bueno (78,3%); y por último en la dimensión de resultado como bueno (79,7%) ⁽¹⁰⁾. El estudio de Jacinto toma en su cuestionario tres dimensiones (estructura, proceso y resultado) mientras que en la presente investigación son 5 dimensiones que se consideran en el modelo SERVQUAL; existe una diferencia significativa en relación a la dimensión de estructura, donde los usuarios lo califican como malo, con elementos tangibles, donde los usuarios se encuentran satisfechos con ello. En el resto de las dimensiones, ambas investigaciones tienen resultados positivos en la percepción del usuario sobre la calidad de atención.

Mamani determinó el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. A los 60 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta que consta de 40 preguntas, manifestaron un grado de satisfacción alto en (81.7 %), no existiendo bajo grado de satisfacción ⁽¹¹⁾. Ambas investigaciones dan como resultado la satisfacción del usuario en la calidad de atención que se brinda, en un estudio con un porcentaje más alto que el otro (81.7% - 53.4%) y no olvidando que no existe registro de insatisfacción por parte del usuario, lo que quiere decir que en ambos seguros sociales cumplen con las percepciones de la población.

Salazar presentó un estudio enfocándose en evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes de cada centro durante el mes de octubre en el año 2005. Para medir la calidad del servicio se usó la escala de SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico, que se encarga de evaluar las expectativas y satisfacción del usuario mediante 5 dimensiones. En los resultados se obtuvo que en ambas clínicas coinciden en el alto porcentaje en la dimensión de fiabilidad y bajo porcentaje en la dimensión de empatía ⁽¹²⁾. Existen puntajes bajos en ciertas dimensiones al evaluar las dos clínicas privadas mientras que en la presente investigación los resultados son de muy satisfechos o satisfechos sin existir un nivel bajo en ninguna de las 5 dimensiones que se usa para medir la calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología según SERVQUAL; esto se debería a la población de cada investigación, siempre

habrá diferencias entre clínicas privadas y centros de salud de seguro social pues los usuarios suelen ser más exigentes que otros.

Veliz y Villanueva realizaron una investigación cuyo objetivo fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur. Los resultados de la investigación permitieron conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los CERITS. Se concluye que existe una buena percepción de los servicios recibidos y las brechas negativas son mínimas ⁽¹³⁾. A pesar de que la población que se toma en este estudio no son del ámbito odontológico, si tiene relación puesto que busca también determinar la calidad de atención percibida por los usuarios y en conclusión coinciden en presentar mínimos porcentajes negativos que brindan los centros en la calidad de atención según los usuarios.

En los estudios a nivel regional encontramos a Collao que se encargó de evaluar la percepción del paciente frente a la calidad de servicio en pacientes que fueron atendidos en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura. La muestra fue de 370 pacientes adultos de los cuales 253 (68.4%) son mujeres y 117 (31.6%) son hombres. Los resultados muestran que el 92.4% está en un nivel satisfecho no existiendo pacientes algo insatisfechos e insatisfechos ⁽¹⁴⁾. En ambos estudios se muestran una satisfacción alta por parte de los pacientes esto se debe porque ambos cumplen con las expectativas de los pacientes en relación a la calidad brindada.

Así mismo Gonzales determina la calidad de atención odontológica y satisfacción percibida por pacientes atendidos en consultorios odontológicos del establecimiento de salud I-4 de castilla durante el año 2016. Entre las principales conclusiones señala que el grupo que presentó mayor concurrencia en la atención odontológica en su mayoría es de sexo femenino con instrucción de nivel educativo secundaria completa, la concurrencia con que mayor asisten son de 2 a 3 citas anuales con mayor uso de citas en cuanto a extracciones dentales y así indicando que la calidad de atención y satisfacción odontológica es regular ⁽¹⁵⁾; coincidiendo con mi estudio en que la mayoría de la población son de sexo femenino y con grado de instrucción secundaria, pero existiendo diferencias en el tipo de tratamiento que mayormente se realiza que son las endodoncias, en la cantidad de citas que suelen darse más de 2 veces anuales y con niveles altos de satisfacción del usuario con las calidad de atención que se brinda, esto se debería por el tipo de nivel de atención entre un establecimiento de salud I-4 y un hospital III.

CONCLUSIONES

1. Se conoce que la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura, en más de la mitad de los encuestados es satisfactoria.
2. La percepción del usuario externo referido en la dimensión de elementos tangibles es satisfactoria debido a que, según los usuarios, perciben como satisfecha las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que presenta el servicio.
3. La percepción del usuario externo referido en la dimensión de fiabilidad es satisfactoria debido a que, según los usuarios perciben como muy satisfecho el servicio de forma fiable y cuidadosa.
4. La percepción del usuario externo referido en la dimensión de capacidad de respuesta es satisfactorio debido a que, según los usuarios perciben como muy satisfecho la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
5. La percepción del usuario externo referido en la dimensión de seguridad es satisfactorio debido a que, según los usuarios perciben como satisfecho la credibilidad y confianza que brinda el usuario interno.
6. La percepción del usuario externo referido en la dimensión de empatía es satisfactorio debido a que, según los usuarios perciben como muy satisfecho la atención individualizada que ofrece el usuario interno.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al coordinador del servicio de Odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia, que las condiciones actuales de atención se mantengan por los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión.
2. Al jefe del servicio de logística se le exhorta verificar constantemente que las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación se encuentren en buen estado para la disponibilidad de los usuarios externos.
3. Al personal de Admisión, al área de referencia y contrarreferencia, disminuir los tiempos de espera para obtener una cita y la atención del profesional para mejorar la calidad de atención, ya que es el punto por lo cual los usuarios tiene ciertas incomodidades; así brindar información básica a los usuarios externos ya sea en folletos, trípticos o dípticos sobre el proceso para poder ser atendido por el servicio de odontoestomatología.
4. Es importante orientar a los directivos del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia, que exista una organización planificada y ordenada permitirá que los turnos y el orden de los usuarios sea un punto característico del servicio de odontoestomatología.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ávila Bustos, T. Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. [Tesis de maestría en administración de empresas]. PUCESE, Esmeraldas – Ecuador, 2016.
2. García E. y Mendoza Z. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. [Tesis para optar el título de odontólogo]. Portoviejo-Manabí, República del Ecuador. Universidad San Gregorio de Portoviejo; 2014.
3. Gubio Quishpe P. Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción se pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de La Parroquia Pomasqui del distrito Metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. [Tesis - Post Grado]. Quito: Universidad Central Del Ecuador, Odontología; 2014.
4. Hermida D. Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud No 2. Cuenca, Ecuador; 2015.
5. Maria del Carmen v castro. Cruzada nacional por la calidad en Salud: Una mirada sociológica. Region y sociedad Vol XVI N.30; 2004.
6. Martins, RC.; Reis, CM; Matta Machado, A. Relationships between Primary and Secondary Dental Care in Public Health Services in Brazil. Plos One 11 (10): e0164986: 2016.
7. Ramírez B y Viana G. Evaluación del sistema de referencia y contra-referencia en el servicio de urgencias de la empresa social del estado Hospital local Arjona. [Tesis para optar el título de Especialista en Gerencia

- de la Salud]. Cartagena de Indias, Colombia. Universidad de Cartagena, 2012.
8. Cárdenas Carcausto J. Estudio Descriptivo Sobre el Nivel De Eficacia Y Eficiencia Del Servicio De Odonto Estomatología Del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Del Usuario Puno – 2014. Tesis – Post Grado. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano, Odontología; 2015.
 9. Cedamanos Gutiérrez I, Huaman Saavedra J. "Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En Los Consultorios Estomatológicos De Los Hospitales De Essalud Versus Ministerio De Salud En El Distrito De Trujillo El Año 2009". Pueblo Cont.. 2014 Enero - Junio; 25(1).
 10. Jacinto, J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2007. [Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]. S.I.: Universidad Mayor de San Marcos, 2008.
 11. Mamani M. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. [Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]. Puno, Perú. Universidad Nacional del Altiplano, 2017.
 12. Salazar L. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2006.
 13. Veliz R y Villanueva A. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para

- infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (Agosto a Octubre del 2011). [Tesis para optar grado de Magister en Gerencia Social]. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2011.
14. Collao V. Estudio de la percepción del paciente frente a la calidad de servicio de la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas-Piura en el periodo académico 2016 – I. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. Piura, Perú. Universidad Alas Peruanas, 2016.
 15. Gonzales A. Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I- $\$$ de castilla durante el año 2016. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. Piura, Perú. Universidad Alas Peruanas, 2016.
 16. Center for Human services. Monografía de garantía en calidad. Sostenibilidad de la calidad en la atención de la salud: Institucionalización de garantía en calidad. Junio 2004.
 17. Enrique Ruelas Barajas. Beatriz Zurita Garza. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud pública de México. Mayo-Junio 1993. volumen 35 numero 003. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México pp 235-237.
 18. Fernandez, Luisa María s/a. Implantación de sistemas de calidad en los laboratorios clínicos. Normas ISO. Concepto de Calidad. [Diapositivas]. Madrid. Consulta 03 de marzo.
 19. Norma Internacional ISO 9000 sistema de gestión en calidad.
 20. EsSalud. Sistema de Gestión de Calidad, gerencia central de aseguramiento, 2013.

21. Ministerio de Salud del Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, Lima, Perú. 2008.
22. Jose Serrat Tarres. Calidad en atención Básica de salud. 3 Junio 2004.
23. Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis – post Grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2015.
24. Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of marketing*, 2-22.
25. Martinez M, Manuel (2005): "Promoción y Educación en Salud". CIES/UNAN; Abril, Nicaragua.
26. Andia Romero, Carla Mabel y COLS (2002): "Satisfacción del Usuario". Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco - Perú.
27. Losada Otálora, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258.
28. Ruelas, Enrique (1993). Calidad, productividad y costos. *Salud Pública*. México, 1993, volumen 35, número 3. Pp.:300.
29. Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, nº 4, pp. 420-450.
30. Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.

31. Allcahuaman M. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. [Tesis post grado]. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Facultad de ciencias de la empresa; 2015.
32. Family, y Healt Internacional (1993): "Calidad de Atención". Network, vol. 08, nº 04. Pág. 09.
33. Viteri B. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 - Febrero 2015. [Tesis para optar el título de Odontóloga]. Ecuador: Carrera de odontología Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador; 2015.
34. Servqual. Principios de gestión. Sistema de gestión: calidad, medio ambiente y prl. Mayo del 2011.
35. Bermúdez I., Delgado I. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNANManagua, durante el período de septiembre a octubre del 2015. [Tesis para optar título profesional de cirujano dentista]. Nicaragua: Carrera de odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; 2015.
36. Maldonado CH y Arias U. Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario La Paz, septiembre 2013. [Tesis para optar el grado de Magister Scientiarum en Salud Pública mención gerencia en salu]. La Paz, Bolivia. Universidad Mayor de San Andrés. 2014.
37. Trejo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital

- Carlos Ianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016.
38. EsSalud. Manual Institucional. Editado por la Defensoría del Asegurado con la colaboración del desarrollo del personal. 2008.
39. EsSalud. Manual de procedimientos odontológicos en atención primaria. Lima – Perú. 2011.
40. EsSalud. Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud N°18-GCPS-ESSALUD2011, “Guía de Práctica Clínica Odontológica. Lima, Perú. 2010.
41. Ministerio de Salud. NT N° 018-MINSA / DGSP – V.01. Norma técnica del sistema de referencia y contrarreferencia de los establecimientos del Ministerio de Salud. 2004.

ANEXOS

Anexo N° 01:

Carta de Presentación

NIT-1286-2018-6158



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE SALUD ESCUELA
PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
FILIAL - PIURA

CARTA N° 04 2018 - EPEST - FHMvCS - UAP

Dr. José Céspedes Medrano
Gerente de la Red Asistencial
EsSalud - Piura

Piura, 01 de octubre del 2018
RED ASISTENCIAL PIURA
OF. -
03 OCT 2018

REGISTRO N°
HILDA REBAZÁ CASTILLO
HORA 9:25 FIRMA

Asunto: Brindar facilidades para ejecutar Proyecto de Investigación

Presente:

De mi mayor consideración

Tengo a bien dirigirme a Usted, para hacerle llegar el saludo de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el mío propio, para darle a conocer que nuestra Bachiller Flor del Rocio Carrasco Díaz ha presentado su proyecto de tesis titulado: "CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO REFERIDO AL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD JOSÉ CAYETANO HEREDIA DE PIURA EN EL AÑO 2018".

En ese sentido solicito de su valioso apoyo para brindarle las facilidades en recoger la información referente al tema de su investigación en la Institución que Ud. Dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente la atención que le dé al presente, y haga propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima.


Atentamente.



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
C. D. Ruth Carraron Barrera
ORDINADORA ACADÉMICA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Anexo N° 02:

Carta de Presentación


 **CARGO**

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
"Año del Fortalecimiento de la Atención Primaria en EsSalud"

CARTA N° 781-UCID-RAPI-ESSALUD-2018

Piura, 29 de Octubre de 2018

DR. ANTONIO NARANJO SANDOVAL
Jefe de Servicio de Cirugía de Especialidades
Hospital III José Cayetano Heredia
Red Asistencial Piura.
EsSalud



Atención: **DR. ELVER RICARDO MORALES REBAZA**
Encargado del Servicio de Odontología
Hospital III José Cayetano Heredia


Asunto : Solicito Facilidades para Realizar Encuestas para Consolidación de Proyecto de Investigación.

Referencia : Carta N° 685-UCID-RAPI-ESSALUD-2018

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez según documento de la referencia, solicito tenga a bien brindarle las facilidades para realizar encuestas a la Srta. Flor del Rocio Carrasco Díaz para continuar con la consolidación de su Proyecto de Investigación titulado "Calidad de la Atención Percibida por el Usuario Externo Referido al Servicio de Odontología del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el Año 2018", cabe mencionar que cuenta con la autorización respectiva del Comité de Investigación de la Red Asistencial Piura.

Sin otro particular me despido de usted cordialmente y es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


Dr. Juan Carlos Manuel Chang Rodríguez
CNP 85155 - FNE 20610
Jefe de Unidad de Capacitación
Investigación y Docencia
RED ASISTENCIAL PIURA

JCMCHR/ahvc
CC. Archivo.
NIT: 1286-2018-5158

Anexo N° 03:

Constancia de Desarrollo de Tesis

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

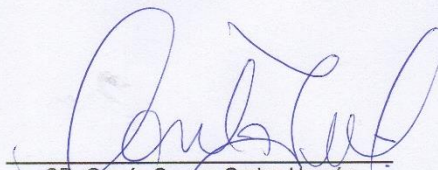
Piura, 15 de enero del 2019

CD. Ruth Marañón Barraza
Coordinadora de la E.A.P Estomatología
UAP – FILIAL PIURA

Es grato dirigirme a usted, con el fin de saludarla y mencionarle que al haber sido designado asesor Técnico – Metodológico por la Escuela Profesional de Estomatología – UAP – Filial Piura, de la tesis para optar por el título profesional de Cirujano Dentista, cuyo tema es **“CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO REFERIDO AL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSalud JOSE CAYETANO HEREDIA DE PIURA EN EL AÑO 2018”**, de la bachiller: **Fior del Rocio Carrasco Díaz**, procediendo a hacer la REVISIÓN Y APROBACIÓN correspondiente a los capítulos que contiene el formato de la tesis. El fin que se encuentra APTO para **SUSTENTAR** en la fecha y hora que usted lo crea conveniente.

Sin otro particular me despido de Ud. no sin antes reiterarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente



CD. García Caveró Carlos Hernán
Asesor Técnico – Metodológico
UAP – Filial Piura
Dr. Carlos García Caveró
CIRUJANO DENTISTA
COP. N° 5330

Anexo N° 04:

Consentimiento Informado



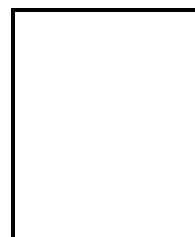
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., con DNI N°.....autorizo al bachiller de estomatología Carrasco Díaz Flor del Rocío, a realizársele una ficha de recolección de datos a mi persona, para la ejecución de su tesis titulada: "CALIDAD DE LA ATENCION PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO REFERIDO AL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGIA DEL HOSPITAL III ESSALUD JOSE CAYETANO HEREDIA DE PIURA EN EL AÑO 2018"

He comprendido las explicaciones que me han manifestado en un lenguaje claro y sencillo; y al testista que me ha informado, me ha permitido realizar todas las observaciones, aclarando todas las dudas planteadas, manifestándome que no hay ningún tipo de problemas que afecten de mi persona, y acepto voluntariamente en participar de dicho estudio planteado

FIRMA DEL USUARIO



Anexo N° 05: Instrumento



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

“CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO
REFERIDO AL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL III
ESSALUD JOSÉ CAYETANO HEREDIA DE PIURA EN EL AÑO 2018”

N° ENCUESTA:

Nombre del usuario: _____
Fecha: __/__/__ Hora de inicio: __/__ Hora final: __/__

Estimado usuario (a), se agradece su participación en esta encuesta que se realiza con el fin de conocer la calidad de la atención que brinda el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia. Llene los espacios en blanco y marque con una X la alternativa que más crea conveniente (es totalmente confidencial).

Datos generales del Usuario Externo:		
1. Edad (en años)		
2. Sexo	Femenino	
	Masculino	
3. Grado de Instrucción	Sin estudios	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior técnico	
	Superior Universitario	
4. Tipo de Usuario	Nuevo	
	Continuador	
	Reingresante	
5. Centro asistencial referido		
6. Diagnóstico referido		
7. Tratamiento a realizar		
8. N° de cita		

EXPECTATIVAS

Para contestar este cuestionario usted debe calificar del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se realizan, indicando la atención que espera recibir en el servicio. Marque con una X la alternativa que crea conveniente.

Considere: 1 (muy satisfecho), 2 (satisfecho), 3 (medianamente satisfecho), 4 (poco satisfecho) y 5 (insatisfecho)

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	Que el servicio cuente con el equipamiento dental necesario para su atención.					
02	Que el consultorio dental y sala de espera se encuentren limpios, cómodos y agradables.					
03	Que cuente con personal y señalizaciones para informar y orientar fuera y dentro del consultorio dental.					
04	Que el servicio cuente con materiales informativos ya sea para su tratamiento, indicaciones del seguro social, etc.					
05	Que el personal de informe le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio.					
06	Que la consulta se realice en el horario programado.					
07	Que el odontólogo cumpla con el tratamiento ofrecido por el hospital.					
08	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el servicio.					
09	Que las citas para la atención en el servicio se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
10	Que los odontólogos que se otorgan sean suficientes.					
11	Que la atención en los servicios de apoyo al diagnóstico (laboratorio y radiología) que necesita el odontólogo sean rápidos.					
12	Que sea poco el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta entrar a consulta con el odontólogo.					
13	Que sea suficiente los 30 minutos que dura la atención.					
14	Que durante su atención en el servicio se respete su privacidad.					
15	Que el odontólogo le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención.					
16	Que el odontólogo tenga toda la capacidad para llegar a un diagnóstico y tratamiento correcto.					
17	Que el odontólogo que lo atiende cuente con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
18	Que el personal del hospital le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
19	Que el odontólogo le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud bucal.					
20	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo brindará sobre el problema de salud bucal de su atención.					
21	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo brindará sobre el tratamiento como medicación y cuidados.					
22	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo brindará sobre los procedimientos o análisis como apoyo al diagnóstico.					

PERCEPCIÓN						
<p>En segundo lugar, califique (del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se realizan) las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el consultorio. Marque con una X la alternativa que crea conveniente.</p> <p>Considere: 1 (muy satisfecho), 2 (satisfecho), 3 (medianamente satisfecho), 4 (poco satisfecho) y 5 (insatisfecho)</p>						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿En el servicio cuenta con el equipamiento dental necesario para su atención?					
02	¿El consultorio dental y sala de espera se encuentran limpios, cómodos y agradables?					
03	¿Cuenta con personal y señalizaciones para informar y orientar fuera y dentro del consultorio dental?					
04	¿El servicio cuenta con materiales informativos ya sea para su tratamiento, indicaciones del seguro social, etc.					
05	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio?					
06	¿La consulta se realizó en el horario programado?					
07	¿El odontólogo cumple con el tratamiento ofrecido por el hospital?					
08	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el servicio?					
09	¿Las citas para la atención en el servicio se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?					
10	¿Los odontólogos que se otorgan son suficientes?					
11	¿La atención en los servicios de apoyo al diagnóstico (laboratorio y radiología) que necesita el odontólogo son rápidos?					
12	¿Es poco el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta entrar a consulta con el odontólogo?					
13	Los 30 minutos que dura la atención, ¿es suficiente?					
14	¿Durante su atención en el servicio se respeta su privacidad?					
15	¿El odontólogo le realiza un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención?					
16	¿El odontólogo tiene toda la capacidad para llegar a un diagnóstico y tratamiento correcto?					
17	¿El odontólogo que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad?					
18	¿El personal del hospital lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
19	¿El odontólogo que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud bucal?					
20	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud bucal de su atención?					
21	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo brindó sobre el tratamiento como medicación y cuidados?					
22	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis como apoyo al diagnóstico?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo N° 06: Matriz de consistencia

TÍTULO: "CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO REFERIDO AL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD JOSÉ CAYETANO HEREDIA DE PIURA EN EL AÑO 2018"

Variable	Definición Conceptual	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Definición Operacional	
					Aspectos o Dimensiones	Indicadores
Calidad de Atención	<p>Es una aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda el máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ellos sus riesgos. Es aquella que puede proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar.</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión elementos tangibles al servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018? 2. ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión fiabilidad brindada por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018? 3. ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018? 4. ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión seguridad ofrecida por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018? 5. ¿Cuál es la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión empatía brindada por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018?</p>	<p>Objetivo general Conocer la calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión elementos tangibles al servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018. 2. Identificar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión fiabilidad brindada por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018. 3. Indagar I sobre la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018. 4. Determinar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión seguridad ofrecida por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018. 5. Precisar la percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión empatía brindada por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de atención percibida por el usuario externo referido al servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.</p> <p>Hipótesis Específicas 1. La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión elementos tangibles al servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria. 2. La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión fiabilidad brindada por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria. 3. La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria. 4. La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión seguridad ofrecida por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria. 5. La percepción del usuario externo referido en relación a la dimensión empatía brindada por el servicio de odontostomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura en el año 2018, es satisfactoria.</p>	<p>Tangibilidad</p>	<p>Expectativa: -Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente satisfecho -Poco satisfecho -Insatisfecho Percepción: -Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente satisfecho -Poco satisfecho -Insatisfecho</p>
Usuario Externo	<p>Son aquellas personas que adquieren el producto y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones.</p>				- Edad	Número de años del <u>usuario</u>
					- Sexo	-Femenino -Masculino
					- Grado de instrucción	-Sin estudios -Primaria -Secundaria -Superior técnico -Superior universitario
					-Tipo de Usuario	-Nuevo -Continuador - <u>Reingresante</u>
					-Centro Asistencial que refiere.	- Hospital II José <u>Bajátegu</u> -Hospital II de Talara -Hospital II de Sullana -CAP III Castilla -CAP III Metropolitano
					-Diagnóstico referido	- <u>Enf. pulpares</u> - Lesiones en boca -Otras enfermedades
					- Tratamiento	-conservadores -invasivos
- N° cita	N° veces					

Anexo N° 07:

Evidencias fotográficas



Foto N° 01: Vista frontal del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura



Foto N° 02: Sala de espera, consultorio 18 y módulo 3 del servicio de odontoestomatología del hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura

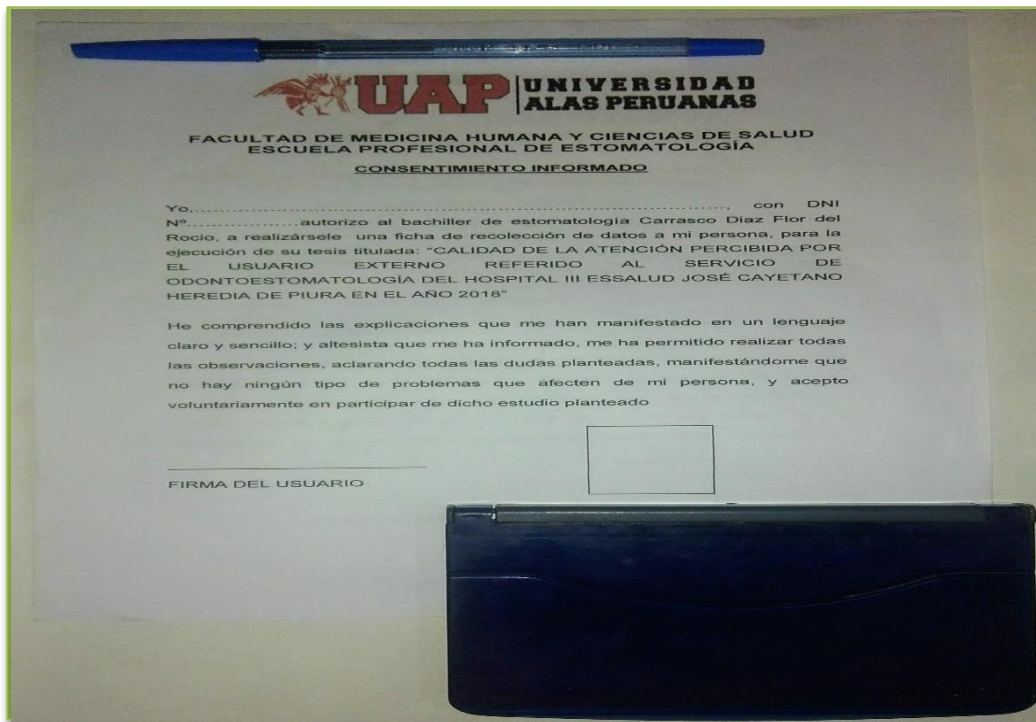


Foto N° 03: Material empleado para la recolección de datos.



Foto N° 04: Aplicando el instrumento al usuario externo n°01 referido al servicio de odontoestomatología del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura



Foto N° 05: Aplicando el instrumento al usuario externo n°02 referido al servicio de odontoestomatología del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura



Foto N° 06: Aplicando el instrumento al usuario externo n°03 referido al servicio de odontoestomatología del Hospital III EsSalud José Cayetano Heredia de Piura