



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

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE,
LAMBAYEQUE 2017**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

BACHILLER: CLARITA DESSIRET SALAZAR ODAR

ASESOR:

MG. ALEX PÉREZ ALVARADO

LIMA, PERÚ

2017

A Dios, por las oportunidades brindadas para crecer como persona y profesional.

A mi madre Magaly Odar Horna, por el amor, paciencia y apoyo para terminar mi carrera profesional.

A mis abuelos Amelia y Próspero, por los consejos y la confianza brindada en toda esta etapa.

A mi hermano Rafael Jesús, por ser el motor y motivo que me impulsa a salir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Esp. Miriam del Rosario Vásquez Segura, directora de la escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas, por la colaboración brindada en este trabajo de investigación.

Al Mg. Alex Pérez Alvarado, docente de la Universidad Alas Peruanas, asesor de tesis, por el apoyo, confianza y dedicación de tiempo en la elaboración de este trabajo de investigación.

A mi madre, por los valores inculcados y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación académica.

A mis abuelos y hermano por estar en los momentos difíciles y ser mi fortaleza.

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 196 pacientes, de los cuales 119 pacientes son mujeres (60,7%) y 77 pacientes son varones (39,3%). Los resultados del estudio arrojaron que el 62,2% de los pacientes atendidos tienen una percepción de calidad alta, el 31,6% de los pacientes tienen una percepción de calidad media y sólo el 6,1% tiene una percepción de calidad baja. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que reciben atención odontológica en el Hospital Referencial de Ferreñafe tienen una percepción de calidad alta.

Palabras clave: Calidad de atención, atención odontológica, satisfacción del paciente, Hospital Referencial de Ferreñafe.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the quality of care perceived by patients attending the dental service of the Reference Hospital of Ferreñafe. The research design is descriptive, cross-sectional. The sample consisted of 196 patients, of whom 119 patients are women (60.7%) and 77 patients are men (39.3%). The results of the study showed that 62.2% of the patients have a high quality precept, 31.6% of the patients have a perception of average quality and only 6.1% have a low quality perception. Concluding that the majority of the patients that receive dental care in the Reference Hospital of Ferreñafe have a perception of high quality.

Keywords: Quality of care, dental care, patient satisfaction, Reference Hospital of Ferreñafe

ÍNDICE

	PÁG.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Limitaciones del estudio	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.2 Bases teóricas	21
2.3. Definición de términos básicos	28
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Operacionalización de variables	30
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
4.1. Diseño metodológico	31
4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia	34

4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
4.4. Técnicas de procesamiento de la información	37
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	37

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráfico	38
5.4 Discusión	50
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
FUENTES DE INFORMACIÓN	54
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁG.
Tabla Nº 01 Calidad de atención percibida por los pacientes	38
Tabla Nº 02 Satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura en el servicio de odontología	40
Tabla Nº 03 Satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología	42
Tabla Nº 04 Satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología	44
Tabla Nº 05 Satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada en el servicio de odontología	46
Tabla Nº 06 Satisfacción de los pacientes con respecto a los resultados del tratamiento brindado en el servicio de odontología	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁG.
Gráfico N° 01 Calidad de atención percibida por los pacientes	39
Gráfico N° 02 Satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura en el servicio de odontología	41
Gráfico N° 03 Satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología	43
Gráfico N° 04 Satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología	45
Gráfico N° 05 Satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada en el servicio de odontología	47
Gráfico N° 06 Satisfacción de los pacientes con respecto a los resultados del tratamiento brindado en el servicio de odontología	49

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad de la atención odontológica y estomatológica está tomando mayor importancia, siendo asumida como necesidad básica para todo profesional del sector salud, ya sea en el sector público o privado. La definición de calidad en salud hay que encuadrarla en cinco elementos esenciales: la perfección profesional, el uso proporcionado de los recursos, el mínimo peligro para el paciente, el alto grado de satisfacción del paciente y la influencia que tiene en la salud. No es posible centrarse en sólo uno de estos elementos porque necesariamente debemos integrarlos a todos. Esto permite que al integrar todos estos elementos obtengamos tanto la satisfacción del paciente como la eficiencia del profesional. Existen diversos enfoques con respecto al estudio de la calidad, uno de ellos y el cuál nos permite conocer de manera más conveniente la situación de la atención para poder establecer un monitoreo para su evaluación es el enfoque propuesto por Donavedian, quien plantea tres componentes para el estudio de la calidad: la estructura, el proceso y el resultado.¹

En los últimos tiempos la satisfacción del paciente es uno de los elementos que ha venido cobrando mayor importancia en lo que se refiere a salud pública para fines de evaluación de calidad de la atención en los servicios de salud, hace más de una década se viene considerando como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Un punto clave para la mejoría de la organización de los servicios de salud es la visión del paciente, la satisfacción del paciente es calificada como una respuesta conductual y de apreciación que el paciente establece como producto de su encuentro e interacción con el servicio.²

La satisfacción del paciente está determinada por la atención brindada por el profesional como de la percepción del paciente acerca de los servicios recibidos, la satisfacción del paciente también está relacionada con el previo cuidado, la conducta propia acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento y el estado de salud del paciente.³

La calidad de atención brindada en los servicios de salud odontológicos públicos o privados puede ser estudiada en diferentes ámbitos pero quien califica todo el proceso

al final es el paciente. Es por esto que el paciente es el más indicado para evaluar la calidad de la atención. Debemos tener en cuenta que la valoración del paciente en cuanto a la calidad del servicio recibido no sólo es resultado del trabajo finalizado, también integra el proceso del tratamiento y la interrelación con el profesional de quien recibió la atención.

La calidad percibida por el paciente, la calidad administrativa y la calidad profesional son algunos de los aspectos que pueden realizar el control de la calidad de atención. Basándonos desde el enfoque de calidad percibida por los pacientes encontramos la encuesta SERVQUAL, esta encuesta está en la discrepancia entre las expectativas del paciente sobre el servicio que va a recibir y sus apreciaciones sobre el servicio realmente brindado. Esta encuesta toma en cuenta distintos puntos para la valoración del paciente sobre calidad por ejemplo: instalaciones, limpieza, cumplimiento de lo ofrecido, deseo de servir al paciente, confianza, empatía hacia ellos, etc.⁴

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La atención en salud establece una cadena de procesos para completar el servicio ofrecido. Esta cadena está formada por todos los profesionales que de una u otra forma intervienen en el proceso, estos deben determinar quién es su cliente interno y como deben satisfacer sus necesidades para poder programar sus actividades hacia los pacientes que acuden al servicio, requiriendo atención sanitaria.

Los pacientes tienen una idea planteada del servicio que esperan recibir, para poder compensar sus necesidades debemos saber cuáles son las exigencias del paciente. Si no sabemos lo que requieren caemos en falencias y el paciente se convierte en un paciente insatisfecho, y para poder satisfacer a un paciente, no podemos limitar esfuerzos. También no podemos negar que debemos otorgar una atención de calidad, en todos sus ámbitos, ya que solamente así podremos lograr que la salud sea una completa realidad.⁵

La perfección de la calidad de los servicios básicos de salud, junto con la búsqueda de igualdad, eficiencia, sostenibilidad y colaboración social en la provisión de estos servicios, ha sido uno de los compendios rectores de la reforma del sector de la salud desde la I Cumbre de las Américas en 1994. Posteriormente, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en conjunto con el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo y otras agencias internacionales, efectuaron una Reunión Especial sobre Reforma del Sector Salud donde se crearon sus principios sostenidos en equidad, efectividad, eficiencia, sostenibilidad y participación social. Es por esto que la mejora de la calidad ha sido uno de los fines anunciados para la renovación del sector salud.⁶

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo ineludible para cualquier profesional comprometido con los servicios sanitarios y una medida de la Calidad

de sus intervenciones, no obstante, según el Análisis de Situación de Salud del Perú realizado por el Ministerio de Salud (MINSA), se acrecentaron las razones afines a la dimensión de la calidad de atención, como el maltrato del personal/ falta de confianza/ retraso en la atención, que transitaron del 8,3% (en el año 2004) al 13,6% en el 2011; siendo presentadas con mayor frecuencia en las personas procedentes de los ámbitos urbanos (21,5%) y en los del quintil de mayor pobreza (15,5%)^{6,7}

La insatisfacción y las quejas del servicio de odontología pueden dar como consecuencia un cambio de odontólogo por parte del paciente, cambio que puede tener derivaciones en términos de la percepción que tenga la familia y los amigos del paciente.⁸ En el Hospital Referencial de Ferreñafe a la fecha no se ha reportado ninguna investigación en cuanto a calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología. Por lo que es necesario evaluar el servicio prestado por el profesional para ofrecer sugerencias y un plan de mejora del servicio en caso se requiera.

1.2 Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, durante los meses de enero y febrero del 2017?

1.2.2 Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza y explicación del problema dental por parte del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada por el operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la resolución del motivo de consulta en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza y explicación del problema dental por parte del operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la resolución del motivo de consulta en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

1.4. Justificación de la investigación

El Hospital Referencial de Ferreñafe no cuenta con investigaciones que determinen la calidad de atención que perciben los pacientes en el servicio de odontología. Esta investigación busca determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. La utilidad de esta investigación se basa en identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a las dimensiones de la calidad de atención, con la finalidad de dar a conocer las falencias y poder mejorarlas.

1.4.1 Importancia de la investigación

La importancia de la investigación es determinar la calidad de atención percibida por los pacientes que acudieron por atención odontológica al Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017.

La presente investigación permite evaluar las dimensiones (infraestructura, destreza del operador, trato humano, resultados del tratamiento, entre otras) de la calidad de atención odontológica brindada por los profesionales en el servicio odontológico del Hospital Referencial de Ferreñafe, esta evaluación posibilita mejorar los aspectos que estén deficientes en cuanto a la calidad de atención. Dichas mejoras serán útiles para aumentar el prestigio del Hospital Referencial de Ferreñafe y a su vez brindar una atención de calidad a los pacientes, quienes serán los principales beneficiarios.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de investigación es viable puesto que se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales para la realización del mismo y así alcanzar los fines propuestos.

1.5 Limitaciones del estudio

La única limitación que se presentó fue con respecto al clima por las constantes lluvias que afectaron esta zona del país.

En cuanto al director del hospital, el personal administrativo, los odontólogos y los pacientes estuvieron totalmente dispuestos a colaborar con la investigación en todo momento.

1.5.1 Limitación espacial

El presente estudio se realizó en el Hospital Referencial de Ferreñafe, en la provincia de Ferreñafe, región Lambayeque.

1.5.2 Limitación temporal

El presente estudio de investigación se realizó durante los meses de enero y febrero del año 2017.

1.5.3 Limitación conceptual

Está delimitado por la calidad de atención recibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

1.5.4 Limitación social

Los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Laura C. (2015). Realizó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del paciente relacionada a la atención brindada por los alumnos del séptimo y noveno semestre de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María durante el periodo de marzo - abril - mayo del 2015. Empleó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas. Para establecer la relación entre las variables de interés, se utilizó la prueba de Tau de Kendall. Así mismo, para establecer los rangos proporcionales a la calidad de atención, con sus dimensiones, y la satisfacción confort, se utilizó la prueba de Stanonnes. La investigación concluyó que mientras mayor fue el nivel de calidad de atención obtenida la satisfacción alcanzó su mayor porcentaje con 72,5%⁹

Rivera S. (2015) Realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la calidad percibida en la atención odontológica, de acuerdo a la percepción del usuario que acude a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María que son atendidos por alumnos del noveno ciclo de la Facultad de Odontología. Se utilizó una encuesta de 10 preguntas, incluidas en 5 indicadores. Para la evaluación se utilizó la escala de Likert que presentan 5 alternativas de respuesta: muy malo, malo, regular, bueno y excelente. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Cronbach (0.759) considerando el cuestionario como válido. Se realizó la evaluación a 120 usuarios que acudieron a la atención odontológica durante el periodo lectivo de junio a agosto del 2015. El estudio concluyó que no hay diferencia significativa ($p \geq 0.05$) en cuanto a la percepción de los usuarios de acuerdo a la relación edad, sexo, grado de instrucción y número de citas con la Calidad de Atención en los pacientes entre 30 a 50 años del noveno semestre que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María; esto de acuerdo a la prueba de Chi cuadrado, considerándose la percepción de calidad como adecuada.¹⁰

Ríos J. (2015) Realizó un estudio que tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre la variable calidad de atención percibida y la variable conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología del Centro de salud Flor – Carabaylo - Lima. La muestra estuvo conformada por 200 pacientes a quienes se les aplicó el instrumento SERVQUAL para la variable calidad de atención y para la variable conocimiento sobre las medidas de prevención de salud bucal se utilizó como instrumento el cuestionario Hu – Dbi 27 de la Universidad de Hiroshima. El análisis de la información se realizó mediante la aplicación de estadística descriptiva y estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis y el cumplimiento de los objetivos. Se utilizó las pruebas estadísticas de análisis estadístico como el Spearman. Como resultado final se concluyó que no existe relación significativa entre la calidad de atención y conocimiento sobre medidas preventivas de salud bucal de los pacientes del servicio de odontología en el Centro de Salud la Flor, Carabaylo. Así como no se encontró relación entre la calidad de atención y la dimensión conocimientos, ni con la dimensión conducta.¹¹

Bustamante W. (2014) Realizó una investigación que tuvo como propósito determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. La población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41,43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.¹²

Camba L. (2014) Realizó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, del distrito de Chimbote. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes atendidos en el servicio de odontología que asistieron para su consulta y tratamiento dental durante los meses de junio y julio. El muestreo utilizado fue aleatorio y sistemático porque los datos se encontraron ordenados de acuerdo a la llegada a la posta, tomándose para

ello uno de cada 4 pacientes. Se encontró usuarios con 52,5% de satisfacción y 47,5% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfacción y 44,9% de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfacción y 45,7% de insatisfacción. En la dimensión de seguridad 64,6% de satisfacción y 35,4% de insatisfacción, mientras que en la dimensión de empatía se encontró un 48,7% de satisfacción y 51,3% de insatisfacción. El estudio concluyó que la calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción, así también la dimensión de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía obtuvieron mayor satisfacción, por otro lado los resultados de la dimensión de elementos tangibles obtuvo mayor insatisfacción .¹³

Alfaro A. (2013) Realizó un estudio que tuvo como objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo, durante los meses de Agosto a Octubre de 2013. La investigación tuvo por muestra 184 pacientes, de los cuales 136 (73,9%) son mujeres y 48 (26,1%) son hombres. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción alto en 97,8% medio en 2,2%; no existiendo bajo nivel de satisfacción con la atención. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción alto en 97,8%, medio en 2,2%, no existiendo bajo nivel de satisfacción. El estudio concluyó que la mayoría de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo presentan un alto nivel de satisfacción con la atención.¹⁴

Salazar W. (2013) Realizó una investigación que tuvo como finalidad mejorar la calidad de atención de los pacientes en el Centro de Salud Independencia con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y competencias del personal tanto asistencial como administrativo. Se aplicó la técnica de entrevista estructurada aplicándose una ficha de investigación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Fueron encuestados 114 pacientes que se atendieron en el servicio de odontología, encontrándose que el 68% procede de la región Arequipa. El estudio concluyó que la credibilidad, la comunicación, los elementos tangibles y la comodidad,

así como en su estructura en lo que respecta al horario de atención, su ubicación, sus costos y su accesibilidad fueron adecuados. En cuanto a la satisfacción del paciente en el proceso y estructura se encontró que el trato recibido fue adecuado.¹⁵

Sarco N. (2012) Realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad de la atención recibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica de la Universidad Privada Norbert Wiener. La población estuvo conformada por todos los responsables de los pacientes odontopediátricos que recibieron atención en la clínica durante el segundo semestre del 2012. La muestra estuvo integrada por 102 responsables mayores de 18 años, elegidos de Clínica del Niño I y II, se realizó un muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron el nivel de calidad fue buena en 64%, regular en 34% y un pequeño porcentaje de 2% mala. El estudio concluyó que existe un alto grado de satisfacción de los responsables de los pacientes odontopediátricos, sería posible conseguir mejores resultados si se trabaja en la puntualidad en la atención y en una mejor apariencia de la clínica.¹⁶

Vargas S. (2011) Ejecutó un estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG) de Tacna durante los meses Octubre a Diciembre del 2011. La población estuvo conformada por 290 usuarios mayores de edad atendidos en la Clínica Odontológica de la UNJBG. Los resultados arrojaron que los usuarios de la Clínica Odontológica de la UNJBG son en su mayoría de género femenino 64,8% y masculino sólo 35,2%. Además la mayoría de usuarios tiene entre 15 y 45 años (67,9%), mientras que los adultos mayores de 60 años solo representaron 9,7% del total de usuarios. La mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial fueron titulares representando el 87,6% de usuarios, seguido de padres o apoderados, familiares de los niños u otros quienes sólo representaron el 12,4%. El estudio concluyó que la mayoría de usuarios se sentía satisfechos (97,2%), mientras que sólo 2,0% manifestaron algún grado de insatisfacción (1,7% manifestó estar insatisfecho y el 0,3% muy insatisfecho).¹⁷

Pariajulca I. (2011) Su investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre 2011. La muestra la conformaron 86 pacientes y 43 proveedores de salud. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena (37,2%), sin embargo de acuerdo a la percepción del proveedor fue regular (42,5%). Asimismo el nivel de la calidad de atención de los proveedores de noveno ciclo fue mayor que la de los proveedores de octavo ciclo según la percepción del paciente y el nivel de la calidad de atención en la clínica odontológica, según la percepción del proveedor de noveno ciclo fue mayor que del proveedor de octavo ciclo.¹⁸

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Se puede definir a la calidad como algo implícito en los genes de la humanidad: es la capacidad que posee el ser humano por hacer bien las cosas. Hoy por hoy se apuesta por el concepto de Gestión de Calidad Total (GCT) en que la calidad no solo incumbe al producto sino también a los equipos humanos que conforman la organización, socios y accionistas, servicios de atención al cliente, servicios propios de la empresa, concordancia con los proveedores, preservación de los recursos naturales, etc.¹⁹

El concepto de calidad se modifica dependiendo de la amplitud con que es orientado es por esto que citamos diferentes conceptos, así tenemos que:

- La calidad del producto y servicio se puede puntualizar como: El resultado global de las características de marketing, elaboración y mantenimiento por los cuales el producto o servicio en uso compensará las expectativas del cliente.⁴
- Calidad de servicio es “enfocarse a las especificaciones del cliente”, solo el cliente aprecia la calidad del servicio, puesto que la calidad al igual la belleza está en el ojo de quien observa.⁴
- La definición de calidad también puede ser lo que cada uno quiere que sea.⁴

Básicamente la calidad puede ser definida como el conjunto de particularidades ya sea de un bien o de un servicio que ganan satisfacer los requerimientos e intereses del usuario. La calidad es valorativa puesto que cada uno puede tener su propia noción. No obstante quien no puede tener su criterio propio es quien vende o quien entrega un bien o servicio. Solamente el cliente o usuario es quien debe fijar el contenido de lo que quiere recibir con calidad.²⁰

2.2.1.1 Evaluación de la calidad

El punto de vista formulado desde hace años por Donabedian, es aprobado en forma globalizada. En concordancia con ese enfoque la calidad se evalúa y se valora teniendo en cuenta tres componentes esenciales: ¹

a. Estructura:

Este componente describe la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales, las normas y reglamentos existentes; así como la organización establecida. Se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.¹

b. Proceso:

Este componente hace referencia al conjunto de actividades que se efectúan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la realización del propio proceso. Dentro de este componente se integran no sólo las acciones efectuadas por el personal de salud, sino también las que pueden ocasionar los propios pacientes.¹

c. Resultado:

Este componente hace referencia a la consecuencia que tiene el proceso de atención con el cambio en el estado de salud. También incluye el estudio del nivel de impacto y la identificación de nuevos problemas que llevan a una mejora continua del servicio prestado.¹

2.2.1.2 Atributos de calidad

Para valorar la calidad de la atención es indispensable, tener en cuenta las propiedades que determinan una buena atención de la salud. Desde de las múltiples reuniones de trabajo se alcanzó un acuerdo acerca de los atributos primordiales a ser tomados en cuenta en esta fase de instalación del sistema, los mismos que se concretaron operacionalmente para proporcionar su manejo. Estos son: ²¹

- Oportunidad

Es la respuesta a un requerimiento de salud en un tiempo que involucre mínimo riesgo y mayor beneficio para el individuo o la población.

- Eficacia

Es el uso óptimo de las normas, protocolos y procedimientos en la misión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

- Integralidad

Son las acciones encaminadas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un transcurso que contiene los momentos de promoción de salud, prevención y rehabilitación de la salud.

- Accesibilidad

Son las condiciones que se necesitan para que las personas puedan lograr servicios de salud individual y colectiva, reduciendo las limitaciones geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

- Seguridad

Son las condiciones en la entidad que respalden a los usuarios, acceso a servicios de salud básicos para evitar riesgos en él y en el medio ambiente.

- Respeto al usuario

Se basa en considerar al individuo como sujeto único para valorar su cultura y condiciones propias.

- **Información completa**

Se provee al público contenidos verdaderos, oportunos y entendibles para que puedan tomar decisiones sobre su salud.

- **Trabajo en equipo**

Consiste en ser personas con enfoque compartido que toman e integran capacidades para desarrollar sus potencialidades y así obtener el logro de resultados.

- **Participación social**

Son componentes y procesos que admiten a la población organizada intervenir y tomar decisiones involucradas a las prioridades, políticas y estrategias de salud.

- **Satisfacción del usuario externo**

Es el cálculo favorable entre lo que la persona o población tiene como expectativa de los servicios de salud y su apreciación acerca de lo que recibe de estos.

- **Satisfacción del usuario interno**

Es el cálculo favorable entre lo que el usuario interno espera de los servicios de salud y lo que obtiene de ella.²⁰

2.2.1.3 Calidad en servicios de salud

La definición de calidad, dirigida a la atención médica, hace mención a la capacidad que puede tener una organización o un acto específico de asistencia de salud para satisfacer las necesidades de los pacientes en el servicio sanitario.

La relación que existe entre calidad y la financiación pública de la mayoría de los servicios de salud engloba a los conceptos básicos de la economía de la salud (eficacia y efectividad, eficiencia y equidad) y a mostrar posteriormente los diversos cálculos de evaluación económica de la asistencia sanitaria.²¹

2.2.1.4 Calidad en la atención odontológica

Todo paciente tiene derecho a recibir una atención odontológica óptima ya sea en el sector privado o público. El odontólogo tiene el compromiso de brindar dicha calidad, asumiendo la responsabilidad y empleando todos los recursos técnicos y científicos

que se adapten al caso con todos los medios a su alcance. El profesional siempre actuará con ética, tratando con respeto a su paciente, el odontólogo debe conservar y tener siempre en consideración las funciones estomatognáticas de sus pacientes. Cualquier acción u olvido encaminado a producir incapacidades parciales o totales en su paciente, será una acción poco ética.²²

El control de calidad debe formar parte de la actividad del odontólogo. El perfeccionamiento de la calidad debe ser un proceso en perenne progreso, debe estar guiado por los requerimientos del paciente, quien actualmente juega un rol importante y busca recibir información que le acceda a participar en el proceso de elección del tratamiento a su motivo de consulta.²³

La búsqueda de la calidad en la consulta odontológica se basa en la plena implicación de todos los componentes del equipo, en todos los niveles jerárquicos, para cada una de las tipologías profesionales y en el desarrollo de todas las actividades diarias.²³

Son escasos los estudios que se centran específicamente a la calidad de atención odontológica y más escasa aún a su valoración, puesto que al hablar de atención médica, la atención odontológica queda sobrentendida. Sin embargo es indispensable el estudio de la calidad en odontología, a pesar que es considerada una especialidad dentro de la medicina, la odontología tiene características propias.¹

2.2.1.5 Medición de la calidad en servicios

Partiendo del enfoque de Gerencia de Calidad Total, la calidad no se puede valorar solamente teniendo en cuenta al personal, máquinas y equipos, si sus propios integrantes no están sumidos en una cultura de calidad. Todos los trabajadores deben estar comprometidos en el cumplimiento de los fines, objetivos y programas de su entidad.

Para poder otorgar una buena calidad de servicio se debe implementar en forma perenne un proceso de:

- Reconocer y evaluar las apreciaciones de los clientes.

- Determinar las causas de las carencias de la calidad del servicio.

- Tomar medidas apropiadas para la mejora del servicio.⁴

Para poder medir la calidad han surgido diversos planes que a su vez tienen diferente metodología, así tenemos:

-Tendencias Cualitativas: Este tipo de métodos y técnicas pueden brindarnos mayor información, puesto que se caracteriza por ser más exhaustiva.

- Tendencias Cuantitativas: Utiliza métodos, técnicas e instrumentos de carácter cuantitativo. Su aportación más importante es la objetividad en sus resultados. La carencia de estos métodos es que no pueden identificar las causas del problema. Dentro de los instrumentos cuantitativos encontramos la escala Servqual diseñada por Parasumaran, Zeithaml y Berry.

a. Instrumento para la medición de calidad en servicios: Servqual

Desde 1985 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron diversos estudios cualitativos y cuantitativos, entre estos la escala SERVQUAL. Esta escala calcula la calidad de servicio por medio de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se valora la calidad de servicio desde el punto de vista del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas se considera al servicio de buena calidad, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se considera que el servicio presenta deficiencias de calidad.²⁴

El modelo SERVQUAL formula una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a las percepciones de los consumidores sobre la calidad de un bien o servicio. La calidad percibida es calificada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones frecuentes a los criterios sobre cualquier tipo de servicio.²⁴

Plantearon como dimensiones subyacentes:

- Elementos tangibles: es la apariencia de la infraestructura, equipos, empleados y materiales.
- La fiabilidad: Es la habilidad de prestar servicio de forma exacta.
- La capacidad de respuesta: Es el deseo de la entidad de brindar ayuda a los clientes y de servirles de forma rápida.
- La seguridad: Es la noción del servicio prestado y la cortesía por parte de los empleados, junto con su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- Empatía: Se basa en que la organización se ponga en lugar del cliente, para poder prestar una atención individualizada a cada cliente.²⁴

2.2.2 Satisfacción del paciente

Al hablar de satisfacción del paciente, es considerar todo un desafío a la salud pública, a los planificadores en salud y usuarios en general. No existe una aceptación clara sobre su significado y concepto pero es claro que manifiesta una visión distinta e importante de los servicios de salud. Pascoe conceptualizó a la satisfacción del paciente como el balance de la experiencia del paciente con sus patrones intrínsecos al salir de la atención de salud es una de las más simples y aceptadas. La satisfacción del paciente también es calificada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el paciente determina como resultado de su encuentro con el servicio sanitario.²

En resumen la satisfacción del paciente es la resultante de la discrepancia entre la percepción del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas el paciente, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Las expectativas del paciente se forjan a partir de las propias experiencias anteriores y de las experiencias de las personas conocidas, así como de los compromisos que el propio sistema de salud establece con los pacientes.²⁵

2.2.3 Percepción del paciente

La percepción es el procedimiento mediante el cual el paciente elige, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen clara del servicio brindado. Para valorar la calidad de un servicio el paciente debe acudir a signos indirectos específicos. Cuando más complejo sea un servicio, el paciente se centrará a diversos signos, en especial se presentan:

- El aspecto físico del lugar y de las personas. Se suele valorar la competencia de un odontólogo por su sala de espera.
- El precio. Se exige mayor calidad en el servicio, si el precio es mayor.
- El riesgo percibido. El paciente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, asumirá que el servicio es de menor calidad, incluso aunque esto sea falso.

Cuanto más valor posee un servicio por sus particularidades físicas, más se aprecian los elementos indirectos, como la experiencia de conocidos, la amabilidad del quien brinda el servicio o la claridad de la información. Cuando el paciente valora la calidad del servicio sanitario no separa sus elementos, por el contrario los asocia como un todo.²⁶

2.3 Definición de términos básicos

- **Eficacia:** Es eficaz un servicio de salud que logra su objetivo en condiciones óptimas.²⁷
- **Efectividad:** El grado en que una medida o servicio de salud logra sus objetivos en la práctica.²⁷
- **Equidad:** Es favorecer según la capacidad económica y recibir según las necesidades de salud. Es uno de los resultados que persigue el sistema sanitario. Un servicio sanitario equitativo aumenta la unión.²⁷
- **Eficiencia:** En cuanto a economía, el logro al menor costo de aquel que la sociedad valora más; también, la producción al menor costo de los bienes.²⁷

- **Percepción:** Es el conjunto de conocimientos adquiridos mediante nuestras experiencias, que nos permiten valorar el servicio de salud.²⁸
- **Infraestructura:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.³³
- **Tecnología:** Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.²⁹
- **Empatía:** Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.³⁰

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES DE PUNTAJE
CALIDAD DE ATENCIÓN	La resultante de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente.	Comodidad e infraestructura	Observa la infraestructura de las instalaciones	Cualitativa	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo: 6 a 14 puntos Medio: 15 a 23 puntos Alto: 24 a 30 puntos
		Destreza y conocimiento del operador	Mide habilidades y conocimientos del operador			Bajo: 2 a 5 puntos Medio: 6 a 8 puntos Alto: 9 a 10 puntos
		Trato humano	Identifica la empatía del operador			Bajo: 2 a 5 puntos Medio: 6 a 8 puntos Alto: 9 a 10 puntos
		Tecnología	Identifica la tecnología propia del ambiente			Bajo: 1 a 2 puntos Medio: 3 a 4 puntos Alto: 5 a 6 puntos
		Resolución del motivo de consulta	Evalúa el resultado de los tratamientos realizados			Bajo: 2 a 5 puntos Medio: 6 a 8 puntos Alto: 9 a 10 puntos

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Tipo y nivel de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que especifica las propiedades importantes de las personas que se sometieron al análisis. En este tipo de estudio el investigador define qué se va a medir y cómo se va a lograr precisión en esa medición.

4.1.2 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, puesto que se recolecta información sin manipular variables, se puede observar fenómenos tal como y se dan en su contexto natural.

La investigación es de corte transversal debido a que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Y la toma de datos de manera prospectiva.

4.2 Diseño muestral

4.2.1 Población

La población estuvo compuesta por todos los pacientes que acudieron por atención al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que recibieron por lo menos un tratamiento.
- Pacientes que deseen participar en la investigación.
- Pacientes que acepten el consentimiento informado (anexo 02) adjunto al cuestionario.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no recibieron un tratamiento previo.
- Pacientes con algún impedimento mental.
- Pacientes que acuden por emergencia.

4.2.2 Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño muestral.

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Límite de confianza (95%), 1.96

N= Es el tamaño de la población o universo (400 pacientes que acuden a la clínica entre enero – febrero)

p= proporción esperada 0.5

q= 1-p

e= Error muestral 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (400) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (400 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

El tamaño muestral es de un total de 196 pacientes que acudieron por atención al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017. Muestreo no probabilístico por conveniencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METOLOGÍA
<p>Problema principal: ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, durante los meses de enero y febrero del 2017?</p> <p>Problemas secundarios: -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza y explicación del problema dental por parte del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada por el operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la resolución del motivo de consulta en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017.</p> <p>Objetivos específicos: - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza y explicación del problema dental por parte del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la resolución del motivo de consulta en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.</p>	<p>Univariable: Calidad de atención</p> <p>Indicadores: -Destreza y conocimiento del operador -Comodidad de la infraestructura -Tecnología -Trato humano -Resolución del motivo de consulta</p>	<p>La población estuvo compuesta por todos los pacientes que acudieron por atención al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017.</p> <p>La muestra es de un total de 169 pacientes que acudieron por atención al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017.</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Tipo descriptivo, especifica propiedades importantes de las personas que se sometieron al análisis. El diseño es no experimental, porque no manipularemos variables, lo que haremos será observar fenómenos tal como y se darán en su contexto natural.</p> <p>Es de corte transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Y la toma de datos de manera prospectiva.</p>

4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

4.3.1 Técnica

Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Este método está compuesto por un cuestionario que se brinda a los encuestados para obtener información específica.

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta tipo individual (anexo 03). El cuestionario consta de dos partes.

- a. Datos generales: Edad y género del paciente.
- b. Datos específicos: son los datos en relación a la satisfacción del paciente con la calidad de atención odontológica percibida, dispuestos en 13 preguntas, divididas en 5 sub escalas (Comodidad de infraestructura, destreza y conocimiento del operador, trato humano, tecnología, y resolución del motivo de consulta).

Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta, se le asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert:

5=Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Indiferente

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

4.3.2 Valoración de puntajes

Indicadores	Número de preguntas	Bajo	Medio	Alto
Comodidad e infraestructura	6	6-14	15-23	24-30
Competencia técnica y conocimiento	2	2-5	6-8	9-10
Trato humano	2	2-5	6-8	9-10
Tecnología	1	1-2	3-4	5-6
Resolución del motivo de consulta	2	2-5	6-8	9-10

Objetivo principal	Bajo	Medio	Alto
Calidad de atención percibida por los pacientes	13 - 30	31 - 48	49 - 60

4.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento:

Este instrumento de recolección de datos fue validado en la población de la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, el cual empleando el estadístico de Kaiser-Meyer-Olkin y la esfericidad de Barlett obtuvo una correlación de 0.85 y reportó un Alpha de Cronbach de 0.82.

4.4 Técnicas de procesamiento de la información

Se solicitó permiso al Director General del Hospital Referencial de Ferreñafe y al profesional encargado del servicio de odontología, posteriormente los pacientes fueron encuestados mientras esperaban su turno para ser atendidos en el servicio de odontología. A cada paciente se le leyó la hoja informativa, a los pacientes que aceptaron participar en la investigación se les entregó el consentimiento informado y el cuestionario para ser desarrollado en un tiempo aproximado entre 5 a 8 minutos

4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

El conjunto de datos obtenidos a partir del cuestionario que se aplicó, se organizaron y resumieron utilizando la escala de Lickert y el tipo de estadística descriptiva para presentar los datos en gráficos de barras y tablas de frecuencia y porcentajes.

Los datos se procesaron utilizando Microsoft Excel XP y el Programa Estadístico SPSS 22.0

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas.

Tabla N°01

Calidad de atención percibida por los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Calidad Percibida Bajo	12	6,1
Medio	62	31,6
Alto	122	62,2
Total	196	100,0

Fuente: archivos del investigador

Se observa que en el 62.2% (122 pacientes) tienen una percepción de calidad alta, en el 31.6% (62 pacientes) tienen una percepción de calidad medio y sólo el 6.1% (12 pacientes) tiene una percepción de calidad baja.

Gráfico N°01

Calidad de atención percibida por los pacientes

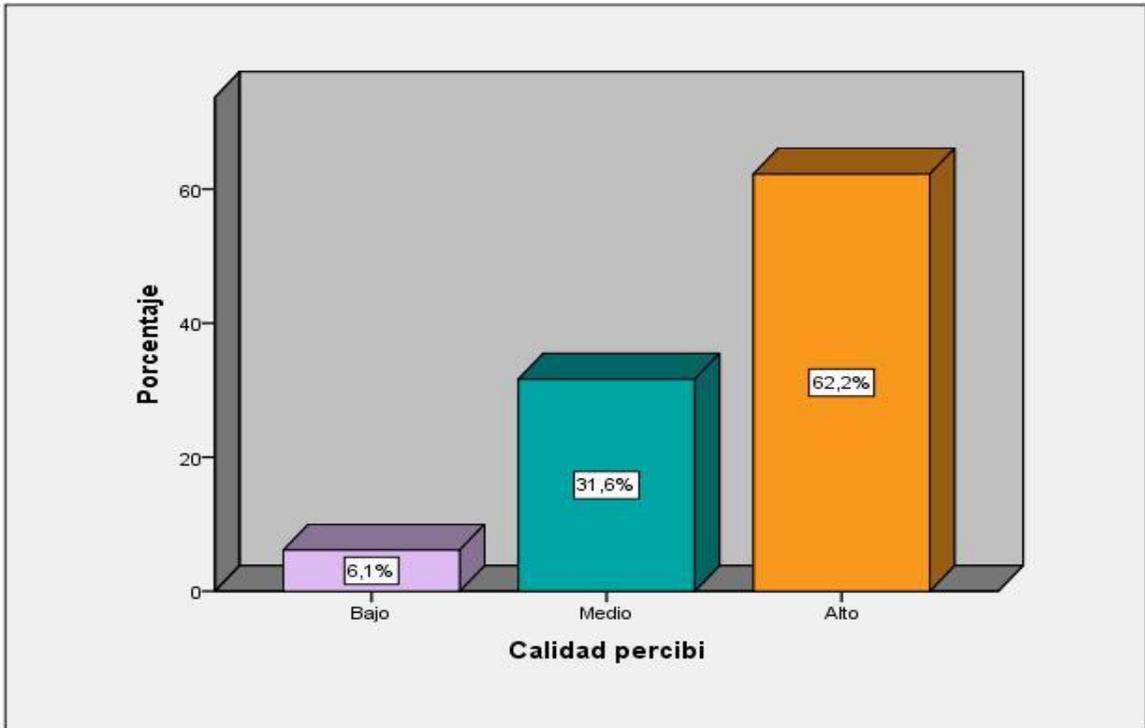


Tabla N°02

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura en el servicio de Odontología

		Frecuencia	Porcentaje
COMODIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	BAJO	17	8,7
	MEDIO	159	81,1
	ALTO	20	10,2
	Total	196	100,0

Fuente: Archivos del investigador

Respecto a la comodidad de infraestructura percibida por los pacientes se observa que 17 pacientes (8,7%) presentan una satisfacción baja; 159 pacientes (81,1%) presentan una satisfacción media y 20 pacientes (10,2%) presentan una satisfacción alta.

Gráfico N°02

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la comodidad de la infraestructura en el servicio de Odontología

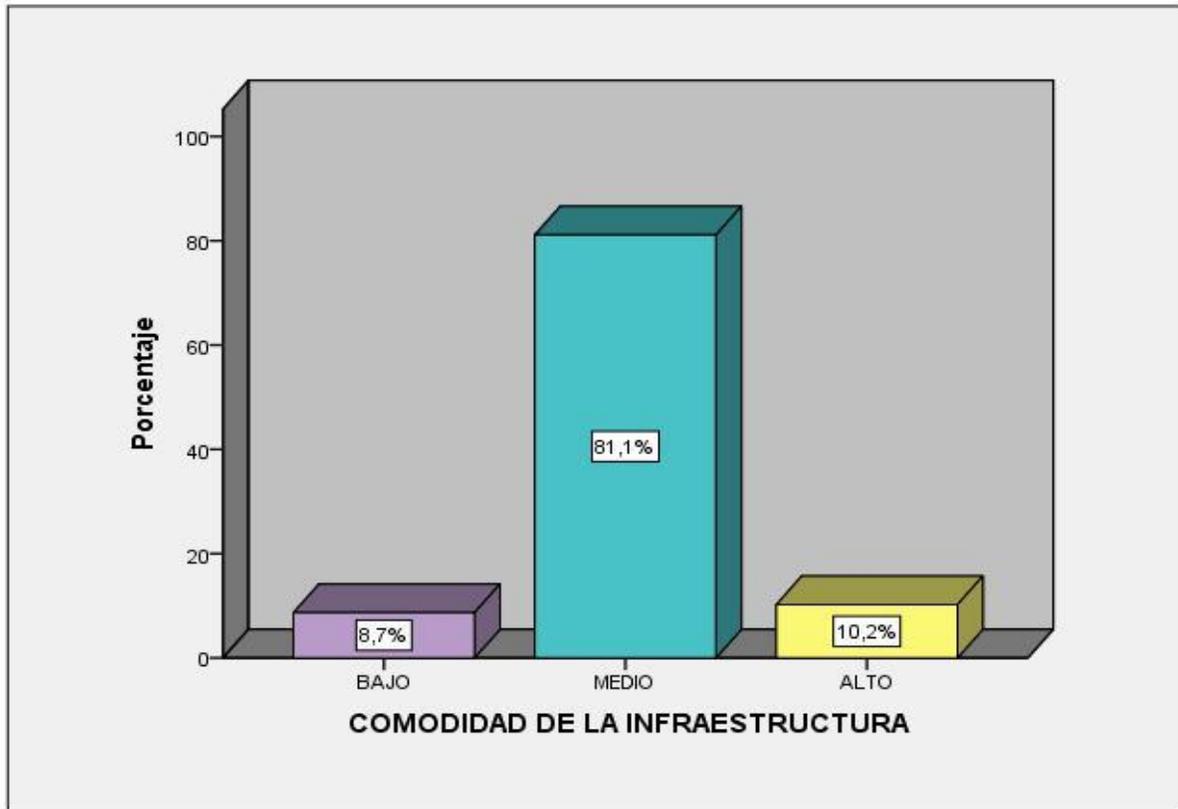


Tabla N°03

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza y conocimiento del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología

		Frecuencia	Porcentaje
DESTREZA DEL	BAJO	11	5,6
OPERADOR	MEDIO	81	41,3
	ALTO	104	53,1
Total		196	100,0

Fuente: Archivos del investigador

Respecto a la destreza y conocimiento del operador percibida por los pacientes se observa que 11 pacientes (5,6%) presentan una satisfacción baja; 81 pacientes (41,3%) presentan una satisfacción media y 104 pacientes (53,1%) presentan una satisfacción alta.

Gráfico N°03

Satisfacción de los pacientes en cuanto a la destreza y conocimiento del operador en el tratamiento brindado en el servicio de odontología

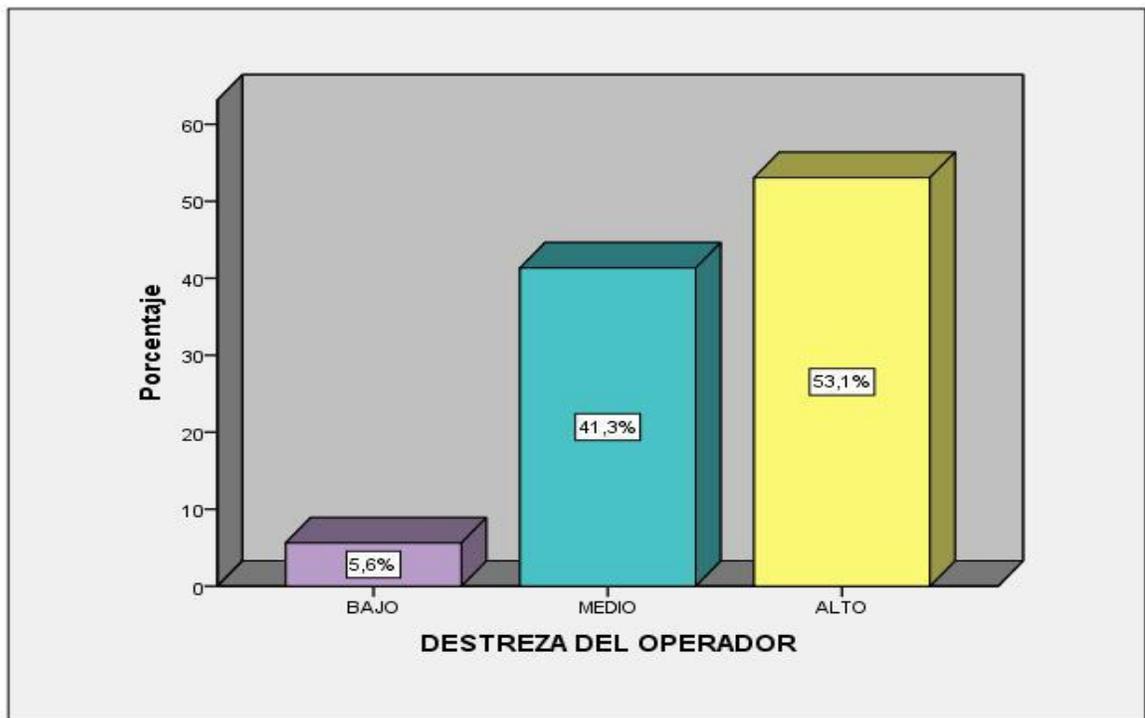


Tabla N°04

Satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología

	Frecuencia	Porcentaje
TRATO HUMANO BAJO	9	4,6
MEDIO	59	30,1
ALTO	128	65,3
Total	196	100,0

Fuente: Archivos del investigador

Respecto al trato humano ofrecido percibido por los pacientes se observa que 9 pacientes (4,6%) presentan una satisfacción baja; 59 pacientes (30,1%) presentan una satisfacción media y 128 pacientes (65,3%) presentan una satisfacción alta.

Gráfico N°04

Satisfacción de los pacientes con respecto al trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología

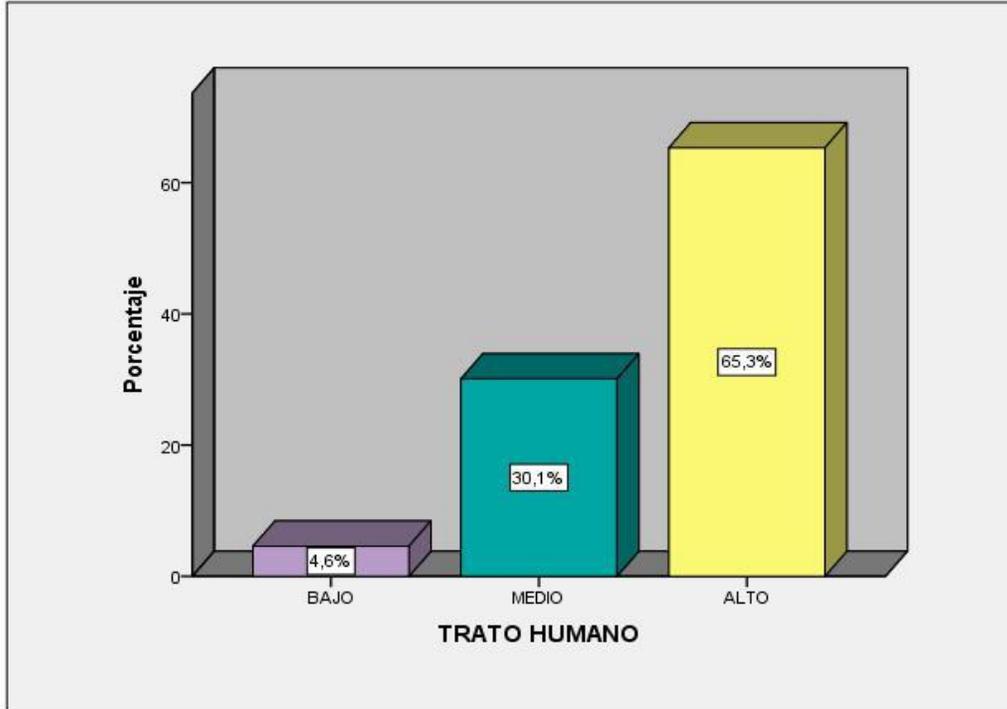


Tabla N°05

Satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada en el servicio de odontología

		Frecuencia	Porcentaje
TECNOLOGÍA	BAJO	20	10,2
	MEDIO	140	71,4
	ALTO	36	18,4
Total		196	100,0

Fuente: Archivos del investigador

Respecto a la tecnología utilizada percibido por los pacientes se observa que 20 pacientes (10,2%) presentan una satisfacción baja; 140 pacientes (71,4%) presentan una satisfacción media y 36 pacientes (18,4%) presentan una satisfacción alta.

Gráfico N° 05

Satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología utilizada en el servicio de odontología

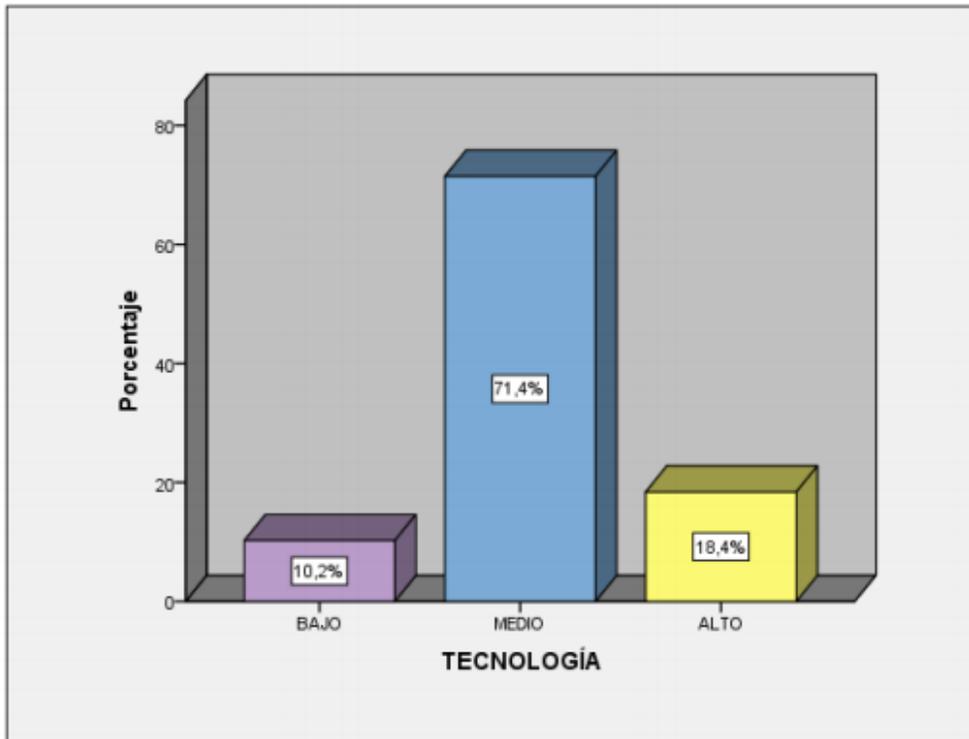


Tabla N°06

Satisfacción de los pacientes con respecto a la resolución del motivo de consulta en el servicio de odontología

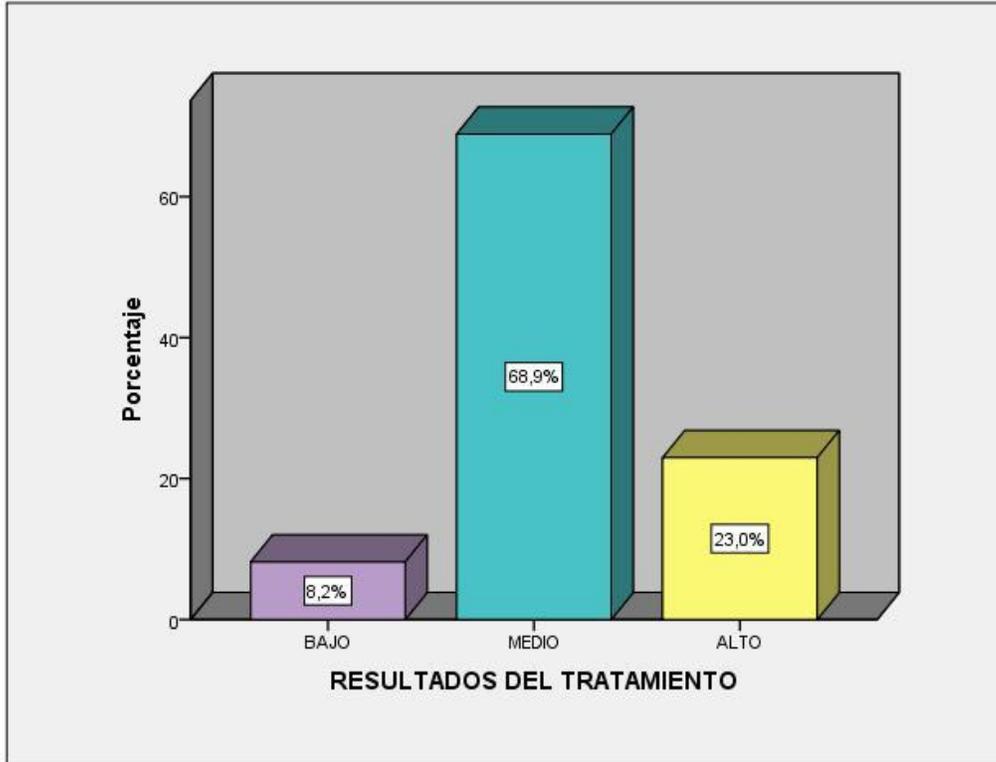
		Frecuencia	Porcentaje
RESULTADOS DEL TRATAMIENTO	BAJO	16	8,2
	MEDIO	135	68,9
	ALTO	45	23,0
Total		196	100,0

Fuente: Archivos del investigador

Respecto a la resolución del motivo de consulta percibida por los pacientes se observa que 16 pacientes (8,2%) presentan una satisfacción baja; 135 pacientes (68,9%) presentan una satisfacción media y 45 pacientes (23%) presentan una satisfacción alta.

Gráfico N° 06

Satisfacción de los pacientes con respecto a la resolución del motivo de consulta en el servicio de odontología



5.2. Discusión

Esta investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal, se orientó a determinar la calidad de atención percibida por los pacientes que acudieron por atención al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017. Encuestándose a 196 pacientes de los cuales 119 pacientes fueron del sexo femenino y 77 pacientes del sexo masculino, dando como resultado que los pacientes tienen una percepción de calidad alta (62,2%), seguida de una percepción de calidad media (31,6%) y por último una percepción de calidad baja (6,1%). Habiendo una diferencia notable entre la percepción de calidad alta y la percepción de calidad media y baja. Por el contrario el estudio de Camba¹³ arrojó un 52,5% de usuarios satisfechos con el servicio, y un 47,5% usuarios insatisfechos, no habiendo mucha diferencia.

En cuanto a la dimensión comodidad de la infraestructura el 81,1% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción medio, puesto que presenta deficiencias en cuanto al estado de los servicios higiénicos, no coincidiendo con el estudio de Bustamante¹² donde el 55,03% de los pacientes están totalmente de acuerdo en que la clínica cuenta con los servicios higiénicos limpios y en buen estado.

Con respecto a la dimensión destreza y conocimiento del operador nuestro estudio demostró que el 53,1% presentan una satisfacción alta semejante a lo obtenido por Bustamante¹² quien demostró que el 53,85% de los pacientes están totalmente de acuerdo en que el profesional es minucioso al realizarle los tratamientos y el 51,48% está totalmente de acuerdo en el que el profesional le explica los tratamientos adecuados para su caso, resultados similares se evidenciaron en el estudio de Alfaro¹⁴ donde el 75,5% califican de muy satisfecho la atención técnica.

En cuanto a la dimensión de trato humano ofrecido por el operador en el servicio de odontología, nuestro estudio evidenció que el 65,3% presentan una satisfacción alta, semejante resultados arrojó el estudio de Salazar¹⁵ donde el 50% de los pacientes refirieron que el trato recibido fue cordial y el otro 50% de los pacientes refirieron que el trato recibido fue regularmente cordial ningún paciente refirió que haya recibido un

trato descortés, Ríos¹¹ en cuanto a la dimensión empatía demostró en su estudio que el 48% presentó satisfacción superada frente al 42% que presentó satisfacción no superada, por el contrario Camba¹³ evidenció en su estudio que el 51,3% de los pacientes se mostraron insatisfechos y el 48,7% se mostraron satisfechos con respecto a la dimensión empatía.

La dimensión de tecnología también fue evaluada por Bustamante¹² quien determinó que el 44,97% y 40,83% están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente en que la clínica posee equipos modernos y de alta tecnología, similares resultados se obtuvo en nuestro estudio que determinó a un 71,4% de los pacientes presentando una satisfacción media.

Con respecto a la dimensión resolución del motivo de consulta, nuestro estudio determinó que el 68,9% de pacientes encuestados presentan una satisfacción media, con similares resultados al estudio de Bustamante¹² quien obtuvo que el 43,20% de pacientes está de acuerdo y el 52,66% totalmente de acuerdo en que los tratamientos que les han realizado tienen buenos resultados, así también Camba¹³ en la dimensión fiabilidad demostró que el 55,1% está satisfecho mientras que el 44,9% está insatisfecho.

Se logró determinar la calidad de atención percibida por los pacientes que acudieron por atención al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, demostrando que a pesar de algunas falencias los pacientes tienen una percepción de calidad alta. Este estudio permitió tener conocimiento de las debilidades y fortalezas en la calidad de atención para su posterior mejora en beneficio de los pacientes.

CONCLUSIONES

- La calidad de atención percibida por los pacientes es alta (62,2%) seguida de una percepción de calidad media (31,6%) y en menor porcentaje perciben una calidad de atención baja (6,1%).
- El 81,1% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción medio en cuanto a la comodidad de la infraestructura.
- El 53,1% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto en cuanto a la destreza del operador, así mismo el 65,3% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto con respecto al trato humano ofrecido por el operador.
- El 71,4% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción medio con respecto a la tecnología utilizada por el operador.
- El 68,9% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción medio con respecto a los resultados del tratamiento brindado en el servicio de odontología.

RECOMENDACIONES

- Realizar charlas de promoción de salud bucal para promover la visita al servicio odontológico de manera periódica.
- Implementar en los servicios higiénicos un tanque para reservar agua para de limpieza de los mismos, si bien es cierto no es exclusivo del área de odontología pero debe estar en óptimas condiciones para todos los pacientes atendidos en el hospital.
- Capacitar constantemente tanto a los operadores, como al personal técnico y administrativo para fortalecer el aspecto interpersonal con los pacientes.
- Implementar un buzón de sugerencias exclusivo para el área de odontología para conocer las deficiencias del servicio.
- Para las próximas investigaciones se sugiere realizar estudios longitudinales para la evaluación de calidad del servicio tanto desde el punto de vista del paciente como del operador.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. InfoMED [www.sld.cu]. Cuba: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c2016 [actualizada 01 octubre 2016; consultado 01 octubre 2016]. Disponible en: www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf
2. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios en los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú 2000. An. Fac. Med. 2005; 66(2):127-141.
3. Landa F, Francisco G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. RevMedInstMex Seguro Soc [en línea] 2007 [citado 01 oct 2016];45(2):149-155. Disponible en: www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf
4. Bernuy L. Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Odontología; 2005.
5. Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta OdontolVenez [en línea] 2009 [citado 02 oct 2016];47(1). Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
6. Ross A, Zeballs J, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el caribe. RevPanam Salud Pública. [en línea] 2000 [citado 02 oct 2016];8(1-2). Disponible en: www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892000000700012

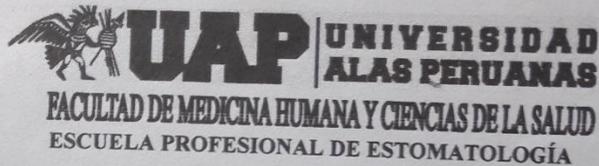
7. Valdez W, *et al.* Análisis de Situación de Salud del Perú [Documento en internet]. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2013. [citado 02 oct 2016]. Disponible en: www.dge.gob.pe/portal/docs/intsan/asis2012.pdf
8. López O, Cerezo M, Paz A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *RevGerenPolitMed* [en línea] 2010 [citado 08 oct 2016];9(18): 145-155. Disponible en: www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272010000100009
9. Laura C. Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de Marzo-Abril-Mayo del 2015. [Tesis]. Arequipa; 2015.
10. Rivera S. Nivel de percepción sobre la calidad de atención odontológica de los pacientes entre 30 a 50 años de sus tratantes del 9no semestre de la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa – 2015. [Tesis]. Arequipa; 2015.
11. Ríos J. Calidad de atención percibida y conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud la Flor – Carabayllo. Lima – 2015. [Tesis]. Lima; 2015.
12. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontología de una universidad de Chiclayo-2014. [Tesis] Chiclayo; 2014.
13. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el Progreso, Chimbote, 2014. *Rev In Crescendo*. [En línea] 2014 [citado 08 oct 2016];5(2): 173-180. Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387/303>
14. Alfaro A. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo 2013. [Tesis] Trujillo; 2013.

15. Salazar W. Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa 2013. [Tesis] Arequipa; 2013.
16. Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener [Tesis] Lima; 2012.
17. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Octubre-Diciembre 2011. [Tesis] Tacna; 2011
18. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre. [Tesis] Lima; 2011.
19. Alcalde P. Calidad. España. Editorial Paraninfo; 2009.
20. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad Para el Primer Nivel de Atención en Salud. Lima- Perú 2002. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
21. Álvarez C. Ética Odontológica. México. Facultad de Odontología UNAM; 2006.
22. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994.
23. Cortesi V. Manual práctico para el auxiliar de odontología. España. Editorial ElsevierMasson; 2008.
24. Miranda F, Chamorro A, Rubio S. Introducción a la gestión de la calidad. España. Delta Publicaciones; 2007.
25. Carrillo M. El marketing relacional y la satisfacción de los clientes del Centro Odontológico Especializado Tejada. [Tesis] Tacna; 2015.

26. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del servicio médico odontológico de la universidad de Zulia. RevMedOdontolVenez de Cienc Soc. [En línea] 2006 [citado 08 oct 2016];10(1): 176-203. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/309/30910111.pdf>
27. Pérez J, *et al.* Manual para el diplomado de enfermería (ATS/DUE). España. Editorial Mad S.L; 2003.
28. Romero C. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Daniel Alcides Carrión. [Tesis] Lima; 2008.
29. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. 22° edición. España; 2001.
30. Setó D. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid. Esic Editorial; 2004

ANEXOS

Anexo 01



Pueblo libre, 14 de Diciembre del 2016

CARTA N° 071 - 2016 - EPEST- FMH y CS - UAP

Señor(ita):
DR. JUAN PABLO MELENDEZ DIAZ
Director del Hospital Referencial Ferreñafe

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la alumna **SALAZAR ODAR CLARITA DESSIRET**, con código 2012218030, de la Escuela Académico Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, que me honro en dirigir, quien necesita recoger información que le permita realizar el trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE"

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,

UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VASQUEZ SEGURA
DIRECTORA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Anexo 02

 **GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE**
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD FERREÑAFE
HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE 

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Constancia

El Director del Hospital Referencial de Ferreñafe, consta por el presente documento:

Que la Estudiante de Estomatología:

CLARITA DESSIRET SALAZAR ODAR

Ejecutará en este Hospital, su Trabajo de Investigación denominado:
"CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE 2017"

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Ferreñafe, 26 de enero de 2017,



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE

Juan Fajó Méndez Díaz
EMP-52011
DIRECTOR

"Nuestra Prioridad... Tu Bienestar"
Av. Augusto B. Leguía N° 630 - Ferreñafe Teléfono: 316343 RPM: # 978593462
email: hospitalreferencial.ferre@hospital.es



HOJA INFORMATIVA

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, LAMBAYEQUE 2017.

Usted ha sido invitado a participar de una investigación sobre la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017. Esta investigación está siendo realizada por Clarita Dessiret Salazar Odar, bachiller en estomatología de la Universidad Alas Peruanas, para obtener en título de cirujano dentista.

El objetivo de esta investigación es determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero y febrero del 2017

En caso de aceptar participar en esta investigación se le solicitará llenar un cuestionario que durará aproximadamente 5 a 10 minutos.

Los datos que se recolecten, serán utilizados únicamente con fines académicos y de investigación, serán confidenciales y anónimos. Los resultados serán entregados al director del Hospital Referencial de Ferreñafe para el uso que crean conveniente.

Su participación es voluntaria si usted desea tiene derecho a retirarse del estudio en cualquier momento.

El beneficio obtenido por participar en este estudio será contribuir en mejorar la calidad de servicio brindado y determinar las carencias en el servicio de odontología.

En caso tenga alguna duda o consulta, por favor comunicarse con Clarita Dessiret Salazar Odar al teléfono 942144578



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante este documento, expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017”

Habiendo sido informado (a) y habiendo leído la hoja de información que se me ha entregado.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma:

Ferreñafe

__de____del__

(Adaptado de la Historia Clínica de la Universidad Alas Peruanas)

Anexo 05



“CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, LAMBAYEQUE 2017

I. Datos Generales: Fecha: / /

N° de ficha:

Edad: años

Género: M () F ()

II. Datos Específicos:

Por favor lea detenidamente las preguntas y coloque una X en el recuadro que Ud. Crea conveniente

		Grado de satisfacción				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Comodidad e infraestructura						
1	Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda					
2	Suele esperar mucho tiempo para su atención					
3	Como paciente se siente bien informado en el servicio de odontología					
4	Cree Ud. que la ventilación e iluminación del servicio de odontología son adecuadas					
5	El hospital cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado					
6	Considera que el hospital está ubicado en un lugar accesible					

Destreza del operador						
7	Considera que el odontólogo es minucioso al momento de realizarle los tratamientos					
8	Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso					
Trato humano						
9	Su odontólogo es atento y amable con Ud.					
10	El odontólogo le explica en qué consistirá su tratamiento antes de iniciarlo					
Tecnología						
11	El servicio de odontología cuenta con equipos modernos y de alta tecnología					
Resultados						
12	Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados					
13	Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en el servicio de odontología					

(Adaptado del trabajo de investigación de Sandoval W. 2015)

Anexo 06

Evidencia fotográfica



Figura N° 01: Leyendo al paciente la hoja informativa



Figura N° 02: Explicando al paciente el llenado de la encuesta



Figura N° 03: Paciente llenando su consentimiento informado



Figura N° 04: Paciente llenando la encuesta